



Plan de formation

relatif à l'ordonnance du SEFRI du 5 janvier 2021 sur la formation professionnelle initiale de

agente de transports publics / agent de transports publics¹ avec certificat fédéral de capacité (CFC)

du 23 novembre 2020

N° de la profession 74115

¹ Les termes désignant des personnes s'appliquent également aux femmes et aux hommes.

Table des matières

1. Introduction	3
Prémises d'un profil de la profession adapté à l'avenir	4
2. Bases de la pédagogie professionnelle	5
2.1 Introduction à l'orientation vers les compétences opérationnelles	5
2.2 Tableau récapitulatif des quatre dimensions d'une compétence opérationnelle.....	6
2.3 Niveaux taxonomiques pour les objectifs évaluateurs (selon Bloom)	7
2.4 Collaboration entre les lieux de formation	8
3. Profil de qualification	9
3.1 Profil de la profession	9
3.2 Vue d'ensemble des compétences opérationnelles	11
2.5 Niveau d'exigences de la profession	11
4. Domaines de compétences opérationnelles, compétences opérationnelles et objectifs évaluateurs par lieu de formation	12
Élaboration	29
Annexe 1: Liste des instruments servant à garantir et à mettre en œuvre la formation professionnelle initiale et à en promouvoir la qualité	30
Annexe 2: Mesures d'accompagnement en matière de sécurité au travail et de protection de la santé	31
Glossaire	33

Liste des abréviations

AFP	Attestation fédérale de formation professionnelle
CFC	Certificat fédéral de capacité
CI	Cours interentreprises
CSFO	Centre suisse de services Formation professionnelle orientation professionnelle, universitaire et de carrière
CSFP	Conférence suisse des offices de la formation professionnelle
LFPPr	Loi fédérale sur la formation professionnelle, 2004
OFPr	Ordonnance sur la formation professionnelle, 2004
Orfo	Ordonnance sur la formation professionnelle initiale (ordonnance sur la formation)
Ortra	Organisation du monde du travail (association professionnelle)
SECO	Secrétariat d'État à l'économie
SEFRI	Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation
TP	Transports publics
UTP	Union des transports publics

1. Introduction

En tant qu'instrument servant à promouvoir la qualité² de la formation professionnelle initiale d'agent de transports publics sanctionnée par un certificat fédéral de capacité (CFC), le plan de formation décrit les compétences opérationnelles que les personnes doivent avoir acquises à la fin de leur formation. Dans le même temps, il sert de base aux responsables de la formation professionnelle dans les entreprises formatrices, les écoles professionnelles et les cours interentreprises pour la planification et l'organisation de la formation.

Le plan de formation est aussi un guide auquel les personnes en formation peuvent se reporter.

² voir l'art. 12, al. 1, let. c, de l'ordonnance du 19 novembre 2003 sur la formation professionnelle (OFPr) et l'art. [nombre] de l'ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale d'agente/agent de transports publics.

Prémises d'un profil de la profession adapté à l'avenir

La prise en compte du progrès technologique constitue une condition importante à la mise en œuvre pratique de la formation. La numérisation et l'intelligence accrue des systèmes de base en matière de planification, de régulation et de guidage des transports publics sont systématiquement intégrées à la formation conformément à l'état le plus récent de la technique. C'est pourquoi, outre l'exigence posée aux personnes en formation d'optimiser leurs activités indépendamment du système, la valeur accordée à l'analyse et à l'évaluation de données produites par les systèmes ne cessera de croître. Cet aspect doit pouvoir être pris en compte de façon adéquate dans la formation en entreprise et conformément à l'état de la technologie.

Cela signifie par exemple que les personnes en formation apprennent non seulement à maîtriser la technique de commande et de poste d'enclenchement existante, mais aussi à interagir avec de nouveaux systèmes et technologies. Les développements réalisés dans le cadre de l'initiative de la branche «smartrail 4.0» revêtent une importance particulière dans ce contexte. L'utilisation de nouveaux outils et technologies numériques impliquent la nécessité de penser et d'agir sur la base de variantes, par exemple au niveau de la conception des horaires ou de la planification des capacités et des besoins en ressources. Cela permet de favoriser la compréhension des moyens informatiques innovants et des données qu'ils génèrent et d'en exploiter les résultats de manière évolutive pour le développement futur des transports publics.

La communication avec les utilisateurs d'offres de transport est une condition du succès du système de transports publics et son spectre d'application est large. Dans la formation, cette compétence peut d'une part être enseignée sur la base du système par l'apprentissage des effets sur la clientèle de sa propre action lors de la manipulation de systèmes. D'autre part, le contact direct avec la clientèle permet de développer la capacité de dialogue et d'identifier directement les besoins des clients. L'objectif central est d'enseigner une compréhension complète de la globalité du système des transports publics sous l'angle des besoins de la clientèle.

Les différents besoins des entreprises de transport (p. ex. l'examen OAASF) sont pris en compte autant que possible. En collaboration avec les acteurs concernés, parmi lesquels les écoles professionnelles, des approfondissements spécifiques à l'entreprise visent à assurer la flexibilité nécessaire pour tenir compte de ces besoins. Un concept de mise en œuvre équilibré soutient ces objectifs tout au long de la formation. La qualification et l'employabilité des personnes en formation répondent ainsi de façon optimale à leurs besoins ainsi qu'à la nécessité de planification et aux besoins des entreprises formatrices.

Les futures personnes en formation intéressées à suivre le cursus de chef(fe)-circulation ou d'opérateur(trice) du trafic ferroviaire sont ouvertement informées, dans le cadre de l'orientation professionnelle et du recrutement, des conditions supplémentaires (en particulier médicales et psychologiques) et des étapes de qualification (examen selon OAASF) à remplir.

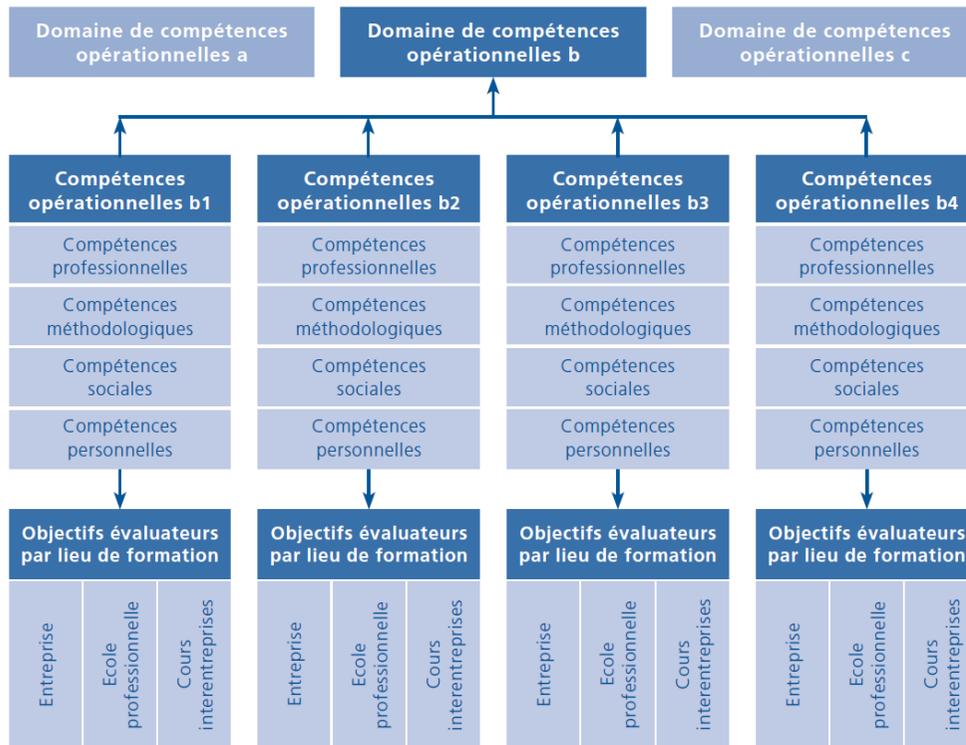
2. Bases de la pédagogie professionnelle

2.1 Introduction à l'orientation vers les compétences opérationnelles

Le présent plan de formation constitue la base en matière de pédagogie professionnelle pour la formation professionnelle initiale d'agent de transports publics CFC. Le but de la formation professionnelle initiale est l'acquisition de compétences permettant de gérer des situations professionnelles courantes. Pour ce faire, les personnes en formation développent les compétences opérationnelles décrites dans ce plan de formation tout au long de leur apprentissage. Ces compétences ont valeur d'exigences minimales pour la formation. Elles délimitent ce qui peut être évalué lors des procédures de qualification.

Le plan de formation précise les compétences opérationnelles à acquérir. Ces compétences sont présentées sous la forme de domaines de compétences opérationnelles, de compétences opérationnelles et d'objectifs évaluateurs.

Représentation schématique des domaines de compétences opérationnelles, des compétences opérationnelles et des objectifs évaluateurs par lieu de formation



La profession d'agent de transports publics CFC comprend **quatre domaines de compétences opérationnelles**. Ces domaines définissent et justifient les champs d'action de la profession tout en les délimitant les uns par rapport aux autres.

Exemple: Planifier et mettre en œuvre l'offre pour la clientèle

Chaque domaine de compétences opérationnelles comprend un nombre défini de **compétences opérationnelles**. Le domaine «b Garantir l'exploitation», regroupe par exemple quatre compétences opérationnelles. Ces dernières correspondent à des situations professionnelles courantes. Elles décrivent le comportement que les personnes en formation doivent adopter lorsqu'elles se trouvent dans ces situations. Chaque compétence opérationnelle recouvre quatre dimensions: les compétences professionnelles, les compétences méthodologiques, les compétences personnelles et les compétences sociales (voir chap. 2.2). Ces quatre dimensions sont intégrées aux objectifs évaluateurs.

Les compétences opérationnelles sont traduites en **objectifs évaluateurs par lieu de formation**, garantissant ainsi la contribution de l'entreprise formatrice, de l'école professionnelle et des cours interentreprises à l'acquisition des différentes compétences opérationnelles. Ces objectifs sont reliés entre eux de manière cohérente afin d'instaurer une collaboration effective entre les lieux de formation (voir chap. 2.4).

2.2 Tableau récapitulatif des quatre dimensions d'une compétence opérationnelle

Les compétences opérationnelles comprennent des compétences professionnelles, méthodologiques, sociales et personnelles. Pour que les agents de transports publics CFC aient d'excellents débouchés sur le marché du travail, il faut qu'ils acquièrent l'ensemble de ces compétences tout au long de leur formation professionnelle initiale sur les trois lieux de formation, c'est-à-dire aussi bien au sein de l'entreprise formatrice qu'à l'école professionnelle ou dans le cadre des cours interentreprises. Le tableau ci-après présente le contenu des quatre dimensions d'une compétence opérationnelle et les interactions entre ces quatre dimensions.

Compétence opérationnelle

Compétences professionnelles Les personnes en formation maîtrisent des situations professionnelles courantes de manière ciblée, adéquate et autonome et sont capables d'en évaluer le résultat.	Les agents de transports publics CFC utilisent les termes techniques, les outils de travail et les matériaux de manière appropriée et appliquent les normes (de qualité), les méthodes et les procédures qui conviennent. Concrètement, ils sont capables d'exécuter seuls des tâches propres à leur domaine professionnel et de réagir de façon adéquate aux exigences inhérentes à la profession.
Compétences méthodologiques Les personnes en formation planifient l'exécution de tâches et d'activités professionnelles et privilégient une manière de procéder ciblée, structurée et efficace.	Les agents de transports publics CFC organisent leur travail avec soin et dans le souci de la qualité. Ils tiennent compte des aspects économiques et écologiques, et appliquent les techniques de travail, de même que les stratégies d'apprentissage, d'information et de communication inhérentes à la profession en fonction des objectifs fixés. Ils ont par ailleurs un mode de pensée et d'action systémique et axé sur les processus.
Compétences sociales Les personnes en formation abordent de manière réfléchie et constructive leurs relations sociales et la communication que ces dernières impliquent dans le contexte professionnel.	Les agents de transports publics CFC abordent leurs relations avec leur supérieur hiérarchique, leurs collègues et les clients de manière réfléchie, et ont une attitude constructive face aux défis liés aux contextes de communication et aux situations conflictuelles. Ils travaillent dans ou avec des groupes et appliquent les règles garantissant un travail en équipe fructueux.
Compétences personnelles Les personnes en formation mettent leur personnalité et leurs comportements au service de leur activité professionnelle.	Les agents de transports publics CFC analysent leurs approches et leurs actions de manière responsable. Ils s'adaptent aux changements, tirent d'utiles enseignements de leurs limites face au stress et agissent dans une optique de développement personnel. Ils se distinguent par leur motivation, leur comportement au travail exemplaire et leur volonté de se former tout au long de la vie.

2.3 Niveaux taxonomiques pour les objectifs évaluateurs (selon Bloom)

Chaque objectif évaluateur est évalué à l'aune d'un niveau taxonomique (6 niveaux de complexité: C1 à C6). Ces niveaux traduisent la complexité des objectifs évaluateurs. Ils sont définis comme suit:

Niveau	Opération	Description
C1	Savoir	Les agents de transports publics CFC restituent des informations mémorisées et s'y réfèrent dans des situations similaires. Exemple: a.1.10 Ils nomment les capacités des principaux moyens de transport, les prescriptions et les standards. (école professionnelle)
C2	Comprendre	Les agents de transports publics CFC expliquent ou décrivent les informations mémorisées avec leurs propres mots. Exemple: b.1.2 Ils décrivent les différents systèmes d'information à la clientèle et leurs avantages et inconvénients. (école professionnelle)
C3	Appliquer	Les agents de transports publics CFC mettent en pratique les technologies/aptitudes acquises dans des situations nouvelles. Exemple: c.2.7 Ils informent la clientèle, à l'écrit ou à l'oral, dans la langue nationale locale et dans une deuxième langue nationale ou en anglais, et lui indiquent le cas échéant des itinéraires de remplacement. (entreprise)
C4	Analyser	Les agents de transports publics CFC analysent une situation complexe: ils la décomposent en éléments distincts, relèvent les rapports entre ces éléments et identifient les caractéristiques structurelles. Exemple: a.1.2 Ils analysent les évolutions et tendances technologiques et sociales et y classent les facteurs influençant les TP. (école professionnelle)
C5	Synthétiser	Les agents de transports publics CFC combinent les différents éléments d'une situation et les rassemblent en un tout. Exemple: b.2.3 Ils estiment sous pression l'ampleur et les conséquences d'un écart dans différentes situations d'exercices et définissent les mesures immédiates. (cours interentreprises)
C6	Évaluer	Les agents de transports publics CFC évaluent une situation plus ou moins complexe en fonction de critères donnés. Exemple: d.2.3 Ils élaborent des propositions d'optimisation et les évaluent en tenant compte des prescriptions légales et opérationnelles relatives à la sécurité, à la rentabilité et à l'orientation clientèle. (entreprise)

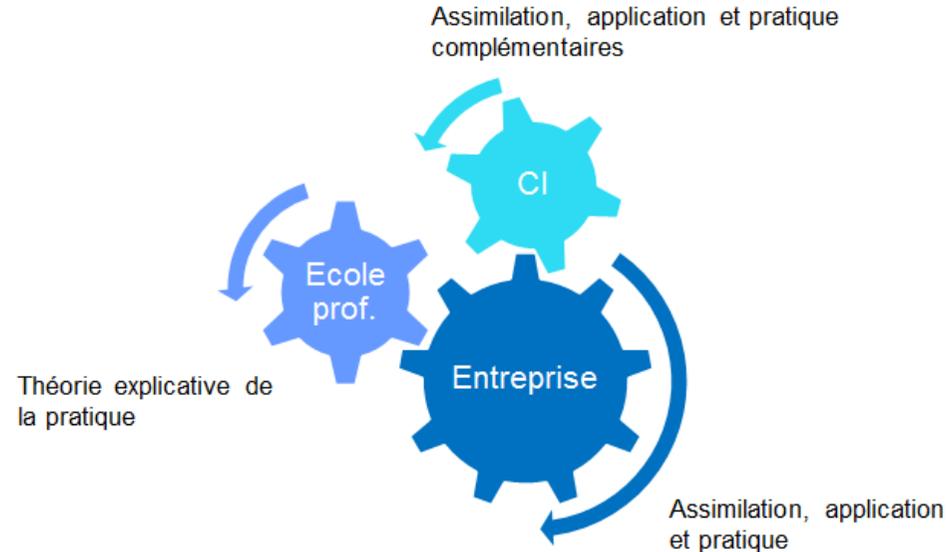
2.4 Collaboration entre les lieux de formation

La coordination et la coopération entre les lieux de formation (concernant les contenus, les méthodes de travail, la planification, les usages de la profession) sont deux gages de réussite essentiels pour la formation professionnelle initiale. Les personnes en formation ont besoin d'être soutenues pendant toute la durée de leur apprentissage afin de parvenir à faire le lien entre la théorie et la pratique. D'où l'importance de la collaboration entre les lieux de formation et de la responsabilité qui incombe aux trois lieux de formation dans la transmission des compétences opérationnelles. Chaque lieu de formation participe à cette tâche commune en tenant compte de la contribution des autres lieux de formation. Ce principe de collaboration permet à chaque lieu de formation de faire en permanence le point sur sa propre contribution et de l'optimiser en conséquence. C'est là un moyen d'améliorer la qualité de la formation professionnelle initiale.

Le rôle de chaque lieu de formation peut être résumé comme suit:

- **Entreprise formatrice:** dans le système dual, la formation à la pratique professionnelle a lieu dans l'entreprise formatrice, au sein d'un réseau d'entreprises formatrices, dans une école de métiers ou de commerce, ou dans toute autre institution reconnue compétente en la matière et permettant aux personnes en formation d'acquérir les aptitudes pratiques liées à la profession choisie.
- **École professionnelle:** elle dispense la formation scolaire, qui comprend l'enseignement des connaissances professionnelles, de la culture générale et de l'éducation physique.
- **Cours interentreprises:** ils visent l'acquisition d'aptitudes de base et complètent la formation à la pratique professionnelle et la formation scolaire lorsque cela s'avère nécessaire dans la profession choisie.

Les interactions entre les lieux de formation peuvent être représentées comme suit:



La mise en place d'une coopération réussie entre les lieux de formation repose sur les instruments servant à promouvoir la qualité de la formation professionnelle initiale (voir annexe).

3. Profil de qualification

Le profil de qualification décrit le profil professionnel ainsi que les compétences opérationnelles à acquérir et le niveau d'exigences de la profession. Il indique les qualifications que les agents de transports publics doivent posséder pour pouvoir exercer la profession de manière compétente et conformément au niveau requis.

En plus de décrire les compétences opérationnelles, le profil de qualification sert de base pour l'élaboration de la procédure de qualification. Il permet en outre la classification du diplôme de la formation professionnelle correspondant dans le cadre national des certifications de la Suisse (CNC formation professionnelle) et l'élaboration du supplément descriptif du certificat.

3.1 Profil de la profession

Domaine d'activité

Les agents de transports publics CFC travaillent principalement dans les divisions de planification et les centrales de trafic de fournisseurs de prestations de transport destinées aux voyageurs et/ou aux marchandises. Recourent à ces prestations de transport aussi bien des privés se déplaçant pour le travail ou les loisirs que des clients du fret. Dans leur entreprise, les agents de transports publics CFC assument, selon leur champ d'activité, des tâches relatives à la planification et à la mise en œuvre de l'offre pour la clientèle, à la surveillance, au guidage et à la sécurité de l'exploitation, à l'information et au guidage de la clientèle ainsi qu'à l'analyse et à l'optimisation des offres et processus opérationnels.

Les agents de transports publics CFC collaborent avec les supérieurs hiérarchiques, le personnel d'exploitation, le personnel technique et les gestionnaires de ressources, ainsi qu'avec des partenaires externes tels que les commanditaires, les autorités de surveillance, les organisations de première intervention et les entreprises d'infrastructure et de construction.

Principales compétences opérationnelles

Les agents de transports publics CFC établissent des concepts d'offre et d'exploitation pour différents événements et offres supplémentaires, et développent des variantes d'horaire. Ils déterminent les besoins en infrastructure, en personnel et en véhicules, et dressent les plans d'engagement du personnel et des véhicules.

Les agents de transports publics CFC surveillent et guident les processus opérationnels. Ils identifient les écarts à la norme, en évaluent les conséquences et prennent les mesures correspondantes pour préserver ou rétablir la chaîne de transport. Ils adaptent les engagements de l'infrastructure, du personnel et

des véhicules selon la situation donnée et les ramènent à la normale une fois l'écart comblé.

Les agents de transports publics CFC planifient et saisissent les informations destinées à la clientèle dans les systèmes correspondants. Ils communiquent avec la clientèle et d'autres interlocuteurs par divers canaux et veillent à ce que les flux de voyageurs soient guidés au mieux. De plus, les agents de transports publics CFC soutiennent la clientèle dans toutes les situations d'exploitation, recueillent les remarques et les traitent.

Les agents de transports publics CFC collectent et traitent des données d'exploitation et des informations. Ils procèdent à des analyses comparant la situation théorique et la situation effective quant aux différents concepts et processus, lancent des mesures d'optimisation, les transmettent au service compétent ou les mettent eux-mêmes en œuvre dans leur domaine de compétences. Ils examinent ensuite l'efficacité de ces mesures et transmettent les résultats au service compétent.

Exercice de la profession

Les prestations de transport destinées aux voyageurs et aux marchandises sont fournies 24 heures sur 24. Les agents de transports publics CFC sont prêts à travailler de manière irrégulière. Ils connaissent les prescriptions internes et externes, ils pensent et agissent de façon responsable et en ayant toujours la sécurité à l'esprit, et ce même en cas de dérangement de l'exploitation.

Les agents de transports publics CFC utilisent les technologies numériques afin de manier les systèmes opérationnels actuels et futurs avec efficacité et en toute sécurité. Lorsqu'ils jugent, évaluent et décident des solutions, ils pensent et agissent en considérant la globalité et toutes les interdépendances de la problématique et en tenant compte des coûts et de l'utilité.

Les agents de transports publics CFC travaillent de manière autonome ou en équipe avec des spécialistes. Ils font preuve d'une pleine compréhension envers les besoins de la clientèle et se comportent vis-à-vis de celle-ci et d'autres interlocuteurs en se concentrant sur le service. Ils informent et communiquent conformément à la situation et au public-cible, dans la langue nationale locale, une autre langue nationale et en anglais.

Les agents de transports publics CFC disposent d'une habileté à négocier et d'une force de persuasion. Ils gardent leur calme même dans les situations exceptionnelles et agissent de manière objective et réfléchie. Ils comprennent tout à fait les processus et interdépendances complexes requis pour fournir des prestations de transport.

Importance de la profession pour la société, l'économie, la nature et la culture

Qu'il s'agisse de voyageurs ou de marchandises, des prestations de transport efficaces, durables et bien conçues font l'objet d'une forte demande aux niveaux national et international et constituent un facteur économique important. En tant que professionnels bénéficiant d'une formation solide, les agents de transports publics CFC contribuent à proposer et à développer des solutions de qualité, conviviales, sûres, respectueuses de l'environnement et efficaces sur le plan énergétique, et œuvrent ainsi en faveur d'une mobilité axée sur l'avenir.

Culture générale

L'enseignement de la culture générale vise à transmettre des compétences fondamentales permettant aux personnes en formation de s'orienter sur les plans personnel et social et de relever des défis tant privés que professionnels.

3.2 Vue d'ensemble des compétences opérationnelles

↓ Domaines de compétences opérationnelles		Compétences opérationnelles →			
a	Planifier et mettre en œuvre l'offre pour la clientèle	a1: Établir des concepts d'offre et d'exploitation pour les prestations de transport	a2: Développer et évaluer des variantes d'horaire	a3: Calculer le besoin en infrastructure, en personnel ou en véhicules pour mettre en œuvre le mandat de transport	a4: Élaborer les plans d'engagement du personnel, des véhicules ou la répartition des ressources en infrastructure pour réaliser le mandat de transport
b	Garantir l'exploitation	b1: Garantir l'exploitation de prestations de transport en temps normal	b2: Identifier les écarts à la norme lors de l'exécution des prestations de transport et prendre des mesures	b3: Adapter les engagements de l'infrastructure, du personnel et des véhicules destinés au transport pendant la durée de l'écart	b4: Ramener les engagements de l'infrastructure, du personnel et des véhicules destinés au transport à la normale une fois l'écart comblé
c	Communiquer avec la clientèle et d'autres interlocuteurs	c1: Planifier l'information à la clientèle dans le trafic voyageurs et marchandises et la saisir dans les systèmes	c2: Informer la clientèle du trafic voyageurs et marchandises et guider les flux de voyageurs	c3: Recueillir et traiter les remarques d'interlocuteurs et de clients du trafic voyageurs et marchandises	
d	Optimiser les offres et les processus opérationnels	d1: Récolter et traiter des données d'exploitation et des informations pour optimiser les concepts et processus d'exploitation des prestations de transport	d2: Procéder à des analyses comparant les situations théorique et effective quant aux processus d'exploitation des prestations de transport et lancer des mesures d'optimisation	d3: Examiner l'efficacité des mesures d'optimisation des prestations de transport	

2.5 Niveau d'exigences de la profession

Le niveau d'exigences de la profession est défini de manière détaillée dans le plan de formation à l'aide des objectifs évaluateurs déterminés à partir des compétences opérationnelles pour les trois lieux de formation. Outre les compétences opérationnelles, la formation professionnelle initiale englobe également l'enseignement de la culture générale conformément à l'ordonnance du SEFRI du 27 avril 2006 concernant les conditions minimales relatives à la culture générale dans la formation professionnelle initiale (RS 412.101.241).

4. Domaines de compétences opérationnelles, compétences opérationnelles et objectifs évaluateurs par lieu de formation

Ce chapitre décrit les compétences opérationnelles, regroupées en domaines de compétences opérationnelles, et les objectifs évaluateurs par lieu de formation. Les instruments servant à promouvoir la qualité, qui sont répertoriés dans l'annexe, viennent soutenir la mise en œuvre de la formation professionnelle initiale et encourager la coopération entre les trois lieux de formation.

Domaine de compétences opérationnelles a: Planifier et mettre en œuvre l'offre pour la clientèle		
Compétence opérationnelle a.1: Établir des concepts d'offre et d'exploitation pour les prestations de transport		
<p>Les agents de transports publics sont chargés d'établir ou d'adapter un concept d'offre et d'exploitation dans le respect des délais. Pour ce faire, ils se procurent les informations sur la structure quantitative des voyageurs ou des marchandises et clarifient le lieu de départ, la destination et l'heure du transport, ainsi que, pour le fret, le type de marchandises transportées. Sur cette base, ils déterminent les capacités libres et définissent l'offre supplémentaire nécessaire. À l'aide de leurs interlocuteurs, ils examinent les ressources disponibles et adaptent au besoin la planification. Dans ce contexte, les agents de transports publics sont conscients des interdépendances valant dans le système global des transports publics (TP) et utilisent les systèmes opérationnels donnés de manière efficace. Ensuite, ils élaborent des variantes en tenant compte du cadre financier, des conditions locales et des risques possibles. Ils examinent les différentes variantes à l'égard de l'aspect économique de l'engagement des ressources, de la qualité et de la satisfaction de la clientèle, puis présentent les variantes au mandant de manière appropriée au public et en justifiant leurs choix. Une fois la variante privilégiée validée, ils établissent le concept à l'intention de leurs interlocuteurs, échéances et délais compris.</p>		
Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
a.1.1 Ils déterminent les conditions-cadres opérationnelles et légales ainsi que d'autres informations pertinentes relatives au mandat. (C3)	<p>a.1.1 Ils décrivent le système global des TP suisses et en déduisent les facteurs de réussite et les défis. (C3)</p> <p>a.1.2 Ils analysent les évolutions et tendances technologiques et sociales et y classent les facteurs influençant les TP. (C4)</p> <p>a.1.3 Ils esquissent le réseau des TP de Suisse et des zones limitrophes et en décrivent les caractéristiques géographiques, économiques et touristiques. (C3)</p> <p>a.1.4 Ils décrivent les acteurs participant au système de TP et leurs dépendances. (C2)</p>	

	<p>a.1.5 Ils expliquent comment les prestations de TP sont commandées, qui est compétent en la matière et quelles situations concurrentielles en résultent. (C2)</p> <p>a.1.6 Ils se réfèrent aux bases légales applicables du système de TP dans une situation donnée. (C3)</p> <p>a.1.7 Ils expliquent comment un sillon est élaboré, commandé et attribué dans le trafic ferroviaire. (C2)</p> <p>a.1.8 Ils structurent les informations selon leur pertinence à l'égard du mandat et posent davantage de questions si nécessaire. (C4)</p>	
<p>a.1.9 Ils déterminent les capacités disponibles et calculent le besoin requis en sus, en recourant efficacement aux systèmes opérationnels définis. (C4)</p>	<p>a.1.9 Ils expliquent les termes « fréquentation » et « occupation » relativement aux trafics voyageurs et marchandises. (C2)</p> <p>a.1.10 Ils nomment les capacités des principaux moyens de transport, les prescriptions et les standards. (C1)</p> <p>a.1.11 Sur la base d'indications de fréquentation et de capacités, ils déterminent l'occupation des moyens de transport et en déduisent le besoin d'agir. (C4)</p>	
<p>a.1.12 Ils élaborent des variantes réalisables. (C3)</p>	<p>a.1.12 Ils expliquent les termes « chaîne de voyage » et « chaîne de transport ». (C2)</p> <p>a.1.13 Ils appliquent les bases pour calculer les variantes d'intervention des véhicules dans une situation donnée. (C3)</p> <p>a.1.14 Ils justifient les prestations supplémentaires relatives aux variantes selon le mandat et le client. (C2)</p>	<p>a.1.12 Ils établissent une chaîne de voyage/transport sur la base d'un exemple pratique. (C3)</p>
<p>a.1.15 Ils évaluent les variantes à l'égard de l'aspect économique de l'engagement des ressources, de la qualité et de la satisfaction de la clientèle. (C5)</p>	<p>a.1.15 Ils décrivent la promesse de qualité faite par le prestataire dans le contexte de la satisfaction de la clientèle. (C2)</p> <p>a.1.16 Ils confrontent les variantes à une situation donnée et les évaluent selon des principes d'économie d'entreprise. (C4)</p>	<p>a.1.15 Ils analysent un exemple de chaîne de transport à l'égard de l'aspect économique de l'engagement des ressources, de la qualité et de la satisfaction de la clientèle. (C4)</p>

<p>a.1.17 Ils présentent les variantes élaborées au mandant, proposent leur variante favorite et justifient leur choix. (C6)</p>	<p>a.1.17 Ils présentent le concept établi à un groupe-cible dans le respect des niveaux, en appliquant les techniques de base de présentation. (C3)</p> <p>a.1.18 Lors de négociations, ils parviennent à leurs fins en s'exprimant clairement, en amenant des arguments objectifs, en évitant les abréviations, en utilisant leur gestuelle de manière ciblée et en veillant à un habillement et une hygiène corporelle corrects. (C3)</p>	
<p>a.1.19 Ils établissent le concept de la variante choisie, délais et échéances compris, à l'intention de leurs interlocuteurs. (C3)</p>	<p>a.1.19 Ils établissent un concept selon une suite logique. (C3)</p>	

Compétence opérationnelle a.2: Développer et évaluer des variantes d'horaire		
<p>Les agents de transports publics sont chargés de développer une variante d'horaire. Ils clarifient le besoin de la clientèle, déterminent les ressources nécessaires et vérifient les éventuelles prescriptions légales applicables. Ils tiennent compte des aspects géographiques et temporels et des interdépendances valant dans le système global des TP. Dans ce contexte, ils négocient de manière convaincante avec leurs interlocuteurs. Ensuite, les agents de transports publics développent l'horaire ou évaluent les possibilités proposées. Ils examinent les solutions à l'égard de l'attrait de l'offre et estiment l'acceptation par la clientèle et les risques opérationnels. Ils tiennent compte en sus de la rentabilité, de l'innocuité vis-à-vis de l'environnement, du cadre de l'exploitation tel que des exigences techniques, des contraintes du matériel roulant et de l'infrastructure ou de la tolérance des collaborateurs.</p>		
Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
a.2.1 Ils analysent le besoin de la clientèle selon la commande. (C4)		
a.2.2 Ils clarifient le besoin et la disponibilité des ressources opérationnelles, et négocient dans ce cadre de manière convaincante avec leurs interlocuteurs. (C3)	a.2.2 Ils décrivent les ressources opérationnelles que sont le personnel, les véhicules, l'infrastructure et les moyens financiers. (C2)	
a.2.3 Ils établissent des variantes de l'horaire en tenant compte de la stabilité de celui-ci. (C3)	<p>a.2.3 Ils décrivent la conception et la hiérarchie de l'horaire. (C2)</p> <p>a.2.4 Ils expliquent avec quels instruments et selon quelles prescriptions un horaire est établi. (C2)</p> <p>a.2.5 Ils établissent un projet d'horaire pour une offre supplémentaire. (C3)</p>	a.2.3 Ils établissent des variantes de l'horaire en tenant compte de la stabilité de celui-ci. (C3)
a.2.6 Ils évaluent les variantes d'horaire établies à l'égard du besoin de la clientèle, de leur rentabilité et de leur attrait. (C6)	<p>a.2.6 Ils calculent les coûts d'une prestation supplémentaire. (C3)</p> <p>a.2.7 Ils discutent des facteurs environnementaux et de la possibilité d'optimiser les coûts. (C4)</p>	a.2.6 Sur la base d'un exemple pratique, ils comparent les variantes d'horaire à l'égard du besoin de la clientèle, de leur rentabilité et de leur attrait. (C5)

Compétence opérationnelle a.3: Calculer le besoin en infrastructure, en personnel ou en véhicules pour mettre en œuvre le mandat de transport		
<p>Les agents de transports publics sont chargés de déterminer le besoin en ressources d'un mandat de transport. Ils clarifient les détails du mandat et procèdent aux premières estimations des ressources selon les directives de leur entreprise. Ensuite, ils examinent les ressources adaptées à disposition et choisissent la meilleure variante en tenant compte des besoins de la clientèle, de la rentabilité, des prescriptions légales et des caractéristiques techniques. Enfin, ils effectuent les réservations dans les systèmes et informent leurs interlocuteurs.</p>		
Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
a.3.1 Ils se font une idée du mandat de transport et le précisent si nécessaire. (C3)	a.3.1 Ils expliquent les termes «prestation de base», «prestation supplémentaire» et «services». (C2)	
a.3.2 Ils examinent le mandat de transport à l'égard des prescriptions légales et opérationnelles et des caractéristiques topographiques. (C3)	<p>a.3.2 Ils décrivent le personnel et les véhicules engagés dans les TP à l'égard des possibilités d'engagement, des caractéristiques techniques, de l'équipement et du confort. (C2)</p> <p>a.3.3 Ils décrivent les infrastructures utiles à l'exécution d'un mandat de transport. (C2)</p> <p>a.3.4 Ils appliquent les dispositions de la loi sur la durée du travail (LDT) et de l'ordonnance y relative (OLDT). (C3)</p>	<p>a.3.2 Sur la base d'un exemple pratique, ils examinent un mandat de transport à l'égard des prescriptions légales et opérationnelles et des caractéristiques topographiques. (C3)</p> <p>a.3.3 Sur la base d'exemples pratiques, ils effectuent des analyses des besoins et de la fréquentation. (C3)</p>
a.3.5 Ils déduisent les ressources appropriées à engager et justifient leur choix. (C5)	a.3.5 Ils exposent les prescriptions légales et d'exploitation d'un mandat de transport en matière de sécurité de la clientèle, du personnel, des véhicules et de l'infrastructure. (C3)	<p>a.3.5 Sur la base d'un exemple pratique, ils déduisent les ressources appropriées à engager et justifient leur choix. (C4)</p> <p>a.3.6 Ils déterminent l'éventuel besoin supplémentaire et définissent les ressources nécessaires. (C3)</p>
a.3.7 Ils réservent les ressources définies selon les règles propres à leur entreprise et informent leurs interlocuteurs. (C3)		

Compétence opérationnelle a.4: Élaborer les plans d'engagement du personnel, des véhicules ou la répartition des ressources en infrastructure pour réaliser le mandat de transport

Les agents de transports publics sont chargés de mettre en œuvre la commande d'un mandat de transport. Ils en examinent la faisabilité, les conditions de sécurité et la qualité avant de saisir les décisions de planification dans les systèmes. Dans ce contexte, ils tiennent compte des prescriptions légales, des conditions de l'exploitation, de la matrice des compétences du personnel et des besoins des collaborateurs. En cas de différends, les agents de transports publics réagissent de manière appropriée et rapide et rétablissent la situation telle qu'elle devrait l'être. Enfin, ils activent les saisies dans les systèmes et communiquent la planification détaillée dans les délais.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
<p>a.4.1 Ils examinent la faisabilité de la commande et intègrent des éventuelles corrections ou adaptations. (C3)</p>	<p>a.4.1 Ils établissent un plan d'engagement du personnel qui réponde au mandat en tenant compte des ressources disponibles, des conditions opérationnelles et des prescriptions légales. (C3)</p> <p>a.4.2 Ils établissent un plan d'engagement des véhicules qui réponde au mandat en tenant compte des ressources disponibles, des conditions opérationnelles et des prescriptions légales. (C3)</p> <p>a.4.3 Ils décrivent les effets des intervalles de maintenance et de renouvellement de l'infrastructure sur le fonctionnement de l'exploitation. (C2)</p> <p>a.4.4 Ils expliquent le contenu et l'utilité de la maintenance des véhicules et de l'infrastructure. (C2)</p>	<p>a.4.1 Ils établissent des variantes de planification des ressources en personnel et en véhicules à partir d'un horaire. (C3)</p>
<p>a.4.5 Ils déterminent l'engagement des ressources en fonction de la situation. (C4)</p>	<p>a.4.5 Ils attribuent les engagements du personnel aux collaborateurs en tenant compte de leurs compétences et de leurs besoins. (C3)</p> <p>a.4.6 Ils confrontent les possibles conflits d'intérêts et leurs conséquences sur la motivation du personnel, et proposent des solutions. (C4)</p>	<p>a.4.5 Sur la base d'un exemple pratique, ils établissent un tableau de roulement pour les véhicules et un plan de service pour le personnel requis. (C4)</p> <p>a.4.6 Sur la base d'un exemple pratique, ils analysent l'engagement des véhicules à l'égard des différentes dépendances à l'infrastructure. (C4)</p>
<p>a.4.7 Ils saisissent les décisions de planification définitives dans les systèmes et veillent à ce que les services concernés soient informés à temps. (C3)</p>	<p>a.4.7 Ils informent les collaborateurs et les autres services concernés de manière ciblée et complète quant aux décisions de planification. (C3)</p>	

Domaine de compétences opérationnelles b: Garantir l'exploitation

Compétence opérationnelle b.1: Garantir l'exploitation de prestations de transport en temps normal

Les agents de transports publics s'informent, au début de leur service, de la situation actuelle de l'exploitation, des prestations supplémentaires et des intervalles et déviations prévus. Ils recueillent ces informations dans les systèmes opérationnels et/ou directement auprès de leurs collègues d'équipe. Ils surveillent et exploitent les systèmes nécessaires au fonctionnement de l'exploitation en tenant compte des prescriptions applicables. Dans ce contexte, ils agissent en faveur de la clientèle et en ayant conscience des interdépendances des systèmes utilisés. Ils rassemblent les informations et données pertinentes, les traitent continuellement et les transmettent si nécessaire. Ils informent les différents interlocuteurs en temps voulu, clairement et via les canaux de communication donnés, et documentent constamment les événements.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
b.1.1 Au début de leur service, ils se procurent les informations nécessaires à leur travail et en évaluent les conséquences. (C3)	b.1.1 Ils appliquent les prescriptions suisses de circulation des trains. (C3) b.1.2 Ils décrivent les différents systèmes d'information à la clientèle et leurs avantages et inconvénients. (C2)	
b.1.3 Ils classent les informations pertinentes par ordre de priorité et cherchent si nécessaire des compléments d'information. Dans ce cadre, ils communiquent de façon ciblée et sont conscients de leur responsabilité. (C4)		
b.1.4 Ils aménagent leur poste de travail en fonction de la situation et mettent en service les systèmes pertinents. (C3)		

<p>b.1.5 Ils surveillent attentivement et anticipent l'exploitation en cours, tirent les informations nécessaires des systèmes donnés et exploitent les systèmes en fonction de la situation. (C3)</p>		<p>b.1.5 Ils établissent des processus de manœuvres complexes dans différentes situations d'exercices. (C3)</p> <p>b.1.6 Ils définissent l'engagement des véhicules à l'aide de divers systèmes dans différentes situations d'exercices. (C3)</p> <p>b.1.7 Ils garantissent une maintenance des aiguilles en toute sécurité dans différentes situations d'exercices. (C3)</p>
<p>b.1.8 À la fin de leur service, ils transmettent les informations pertinentes conformément aux directives de leur entreprise. (C3)</p>		

Compétence opérationnelle b.2: Identifier les écarts à la norme lors de l'exécution des prestations de transport et prendre des mesures		
<p>Les agents de transports publics identifient un écart à la norme dans le système ou en sont informés. En cas de danger, ils prennent immédiatement des mesures et les communiquent aux services concernés. Ils réfléchissent à leurs possibilités d'action et les classent par ordre de priorité. Si l'écart dépasse leur champ de compétences, ils informent le service supérieur; si l'écart est dans le domaine de responsabilités, ils s'occupent des prochaines étapes. Lorsqu'une procédure est définie pour le type d'écart rencontré, les agents de transports publics agissent conformément aux prescriptions. En cas de besoin, ils demandent de l'aide à leur équipe. Ils discutent des options et des conséquences de décisions ultérieures.</p>		
Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
b.2.1 Ils constatent un écart à la norme ou en sont informés. (C3)	b.2.1 Ils présentent les écarts à la norme classiques et décrivent les influences opérationnelles et externes et leurs conséquences. (C2)	b.2.1 Ils constatent des écarts à la norme dans différentes situations d'exercices. (C3)
b.2.2 Ils estiment l'ampleur de l'écart, appliquent les processus opérationnels prescrits et réagissent immédiatement en cas de danger. (C5)	b.2.2 Ils décrivent les avantages et les inconvénients des listes de contrôle (<i>check-lists</i>). (C2) b.2.3 Ils analysent le danger de situations données et en tirent les conséquences pour la clientèle et l'exploitation. (C4)	b.2.2 Ils suivent diverses listes de contrôle dans différentes situations d'exercices. (C3) b.2.3 Ils estiment sous pression l'ampleur et les conséquences d'un écart dans différentes situations d'exercices et définissent les mesures immédiates. (C5)
b.2.4 Ils déterminent les destinataires et emploient les moyens de communication appropriés. Dans ce cadre, ils communiquent le contenu pertinent dans les délais et de manière ciblée. (C3)		
b.2.5 Ils prennent des mesures pour réduire au maximum les conséquences sur la clientèle et l'exploitation. (C4)	b.2.5 Ils segmentent la clientèle des TP, décrivent ses besoins et les mesures spécifiques à prendre, aussi bien en temps normal qu'en cas d'écart à la norme. (C2)	
b.2.6 Ils prennent des mesures pour résoudre l'écart. (C3)	b.2.6 Ils décrivent les tâches des institutions et services spécialisés participant à résoudre l'écart. (C2)	
b.2.7 Ils agissent de manière autonome dans leur champ de responsabilités et demandent au besoin une aide ciblée. (C4)		

Compétence opérationnelle b.3: Adapter les engagements de l'infrastructure, du personnel et des véhicules destinés au transport pendant la durée de l'écart

À l'aide des informations en leur possession, les agents de transports publics définissent les étapes de travaux nécessaires. Dans ce cadre, ils gardent une vue d'ensemble et respectent les prescriptions légales et opérationnelles, qu'ils classent par ordre de priorité selon l'urgence. Si nécessaire, ils transmettent les informations requises aux services concernés et font appel aux services nécessaires en fonction de la situation. Ils réévaluent la situation sur la base des nouvelles informations qui leur parviennent, prennent le cas échéant des mesures et les appliquent en se concentrant toujours sur la clientèle. Ils consignent dans le système toutes les étapes effectuées.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
b.3.1 Sur la base des informations en leur possession, ils adaptent les engagements des ressources dans les systèmes et informent les services concernés à temps. (C3)		b.3.1 Ils adaptent les engagements des ressources dans les systèmes correspondants dans différentes situations d'exercices et déterminent les services à informer. (C3)
b.3.2 Ils garantissent le guidage des voyageurs et des marchandises en fonction de la situation. (C4)		
b.3.3 Ils traitent les nouvelles informations en continu et adaptent la variante de solution aux circonstances modifiées. Dans ce cadre, ils gardent une vue d'ensemble et restent calmes et concentrés. (C6)	b.3.3 Ils classent les informations par ordre de pertinence et transmettent des tâches aux services concernés en fonction de la situation. (C4)	

Compétence opérationnelle b.4: Ramener les engagements de l'infrastructure, du personnel et des véhicules destinés au transport à la normale une fois l'écart comblé

Les agents de transports publics se font, vers la fin prévisible de l'écart, une vue d'ensemble de la situation, notamment en rassemblant les informations pertinentes. Sur la base de celles-ci, ils établissent un pronostic du moment où l'exploitation pourra reprendre normalement. Ils prennent acte de la fin de l'écart et lèvent les mesures prises. Ils informent les services impliqués selon les règles de l'entreprise et guident le retour à la normale. Pendant tout le processus, ils documentent le déroulement des faits et des modifications conformément aux règles de l'entreprise.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
b.4.1 Vers la fin prévisible d'un écart, ils se font une vue d'ensemble des ressources à gérer. (C3)		
b.4.2 Ils discutent avec les services concernés du moment idéal pour repasser à l'exploitation normale, en tenant compte des différents facteurs d'influence et de leurs effets. (C3)		
b.4.3 Dans cette discussion, ils présentent des arguments objectifs et corrects et usent de leur habileté à négocier afin d'obtenir le meilleur retour à la normale possible. (C4)		
b.4.4 Une fois le moment du retour à la normale fixé, ils prennent des mesures en faveur de l'exploitation normale selon l'horaire publié. (C3)		b.4.4 Ils transfèrent des ressources dans l'exploitation normale au moment approprié dans différentes situations d'exercices. (C4)
b.4.5 Ils prennent des mesures subséquentes de manière autonome dans leur champ de compétences afin de rétablir la situation théorique. (C5)		
b.4.6 Ils documentent le déroulement des faits et les modifications selon les règles de leur entreprise. (C3)		

Domaine de compétences opérationnelles c: Communiquer avec la clientèle et d'autres interlocuteurs

Compétence opérationnelle c.1: Planifier l'information à la clientèle dans le trafic voyageurs et marchandises et la saisir dans les systèmes

Les agents de transports publics sont chargés de saisir l'information à la clientèle en exploitation normale et en cas d'écarts à celle-ci dans les systèmes. Ils rassemblent les informations disponibles et les classent par ordre chronologique et de pertinence. Ils clarifient leurs éventuelles incertitudes auprès de leurs interlocuteurs. Ensuite, les agents de transports publics déterminent le groupe-cible et choisissent les canaux de communication à employer parmi ceux disponibles. Ils formulent les informations de manière adaptée aux destinataires, selon les standards de l'entreprise et avec la qualité requise, en pensant et agissant toujours en faveur de la clientèle. Enfin, ils effectuent les saisies correspondantes dans les systèmes et fixent l'heure de leur activation en prévoyant éventuellement des marges dans les délais.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
c.1.1 Ils classent les informations pertinentes par ordre de priorité et clarifient les éventuelles incertitudes auprès de leurs interlocuteurs. (C4)	c.1.1 Ils décrivent les différents canaux de communication des TP et leurs avantages et inconvénients. (C2) c.1.2 Ils appliquent le vocabulaire de base spécifique à la branche, à l'écrit et à l'oral, dans la langue nationale locale, une deuxième langue nationale et en anglais. (C3)	
c.1.3 Ils saisissent les informations à la clientèle dans les systèmes de manière complète et ciblée et en respectant les délais. (C3)	c.1.3 Ils expliquent la conception et les éléments d'une information à la clientèle dans les TP. (C2) c.1.4 Ils choisissent le bon canal de communication et justifient leur rôle de collaborateurs de TP dans une information à la clientèle efficace. (C3)	c.1.3 Ils établissent des informations à la clientèle ciblées sur la base d'exemples de cas. (C3) c.1.4 Ils déterminent les systèmes à utiliser sur la base d'exemples de cas et justifient leur choix. (C3)
c.1.5 Ils vérifient que l'information rédigée soit correcte sur le fond, respecte les standards de l'entreprise et puisse être publiée du point de vue technique. (C3)		c.1.5 Sur la base d'exemples de cas, ils vérifient que différentes informations à la clientèle soient correctes sur le fond. (C3)

Compétence opérationnelle c.2: Informer la clientèle du trafic voyageurs et marchandises et guider les flux de voyageurs

Les agents de transports publics reçoivent des informations en cas d'événement ou d'écarts planifiés ayant des conséquences pour la clientèle. Ils rassemblent les informations requises et recueillent au besoin des renseignements supplémentaires. Ils vérifient que les informations à la clientèle existantes ou activées soient toujours actuelles. Ensuite, ils tâchent d'estimer l'ampleur de l'événement afin de définir les canaux d'information appropriés à utiliser en proportion. Si nécessaire, ils adaptent le choix des canaux d'information et les informations à la clientèle, ou en créent de nouvelles, en tenant compte des règles de l'entreprise et de la situation locale. Ils transmettent les informations rapidement et de manière appropriée aux destinataires afin d'éviter des lacunes dans la chaîne de transport. À cette même fin, ils indiquent des itinéraires de remplacement en gardant toujours à l'esprit la satisfaction de la clientèle.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
c.2.1 Ils estiment l'ampleur d'un événement sur la base des informations données. (C3)		
c.2.2 Ils examinent en fonction de la situation qui a besoin de quelles informations. (C3)	c.2.2 Ils formulent, à l'aide d'exemples de cas, des messages ciblés et adaptés à la situation. (C3) c.2.3 Ils renvoient les médias vers les services compétents. (C3) c.2.4 Ils appliquent les règles de la protection des données. (C3)	c.2.2 Ils guident les voyageurs ou les marchandises en fonction de la situation en cas d'écart à la normale, dans des situations d'exercices. (C3)
c.2.5 Ils choisissent les canaux d'information appropriés en fonction de la situation. (C3)		
c.2.6 Ils préparent des messages d'information pertinents et déterminent l'heure de leur publication. (C3)		
c.2.7 Ils informent la clientèle, à l'écrit ou à l'oral, dans la langue nationale locale et dans une deuxième langue nationale ou en anglais, et lui indiquent le cas échéant des itinéraires de remplacement. (C3)	c.2.7 Ils établissent des informations à la clientèle écrites et orales dans la langue nationale locale, dans une deuxième langue nationale et en anglais. (C3)	c.2.7 Ils effectuent des exemples d'annonces vocales pour différents écarts à la normale en étant pressés par le temps. (C3)

Compétence opérationnelle c.3: Recueillir et traiter les remarques d'interlocuteurs et de clients du trafic voyageurs et marchandises

Les agents de transports publics recueillent une remarque d'un client par l'intermédiaire de systèmes ou de façon directe et demandent des compléments d'information si elle n'est pas claire. Ils décident de traiter le cas eux-mêmes ou de le transmettre à un service compétent. S'ils se chargent du cas, ils envoient une première réponse, à savoir une confirmation de réception, au client. Ensuite, ils cherchent à l'interne les informations requises. Ils déterminent si leur entreprise a commis une erreur. Si oui, ils prennent des mesures correctives adéquates ou en transmettent le mandat au service correspondant. Enfin, ils informent le client de manière appropriée en respectant les règles relatives aux remarques et en usant de leur droit d'être conciliants. À la fin du processus, ils documentent la remarque du client et les mesures prises.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
c.3.1 Ils prennent acte d'une remarque d'un client dans la langue nationale locale ainsi que de courts retours dans une deuxième langue nationale ou en anglais, et les documentent. (C3)	c.3.1 Ils appliquent les règles relatives aux remarques en fonction de la situation. (C3) c.3.2 Ils justifient l'orientation sur la clientèle et le service par rapport aux objectifs de l'entreprise. (C2)	c.3.1 Ils mènent des discussions exigeantes avec la clientèle dans différentes situations d'exercices. (C3)
c.3.3 Ils classifient la remarque du client et impliquent le cas échéant d'autres services. (C3)		
c.3.4 Ils traitent la remarque du client selon leurs compétences. (C3)		
c.3.5 Ils répondent au client selon les standards de l'entreprise dans la langue nationale locale ainsi que de manière plus succincte dans une deuxième langue nationale ou en anglais, à l'écrit comme à l'oral. (C3)	c.3.5 Ils emploient un vocabulaire et des règles grammaticales de base dans une deuxième langue nationale et en anglais dans des thèmes propres à leur métier, à l'écrit comme à l'oral. (C3)	

Domaine de compétences opérationnelles d: Optimiser les offres et les processus opérationnels

Compétence opérationnelle d.1: Récolter et traiter des données d'exploitation et des informations pour optimiser les concepts et processus d'exploitation des prestations de transport

Les agents de transports publics sont chargés de relever les données d'exploitation d'un domaine défini et de les préparer de manière appropriée pour les destinataires. Ces données peuvent concerner par exemple l'occupation des courses (capacités de voyageurs ou de marchandises), la part des prestations non productives (p. ex. courses à vide ou de service) ou la ponctualité des relations. Dans ce cadre, les agents de transports publics commencent par se faire une vue d'ensemble de toutes les données et informations déjà disponibles dans les systèmes d'exploitation ou auprès des services spécialisés, puis récoltent les données manquantes selon des procédures adaptées. Ils préparent ces données en fonction des destinataires et vérifient leur plausibilité et leur exhaustivité.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
d.1.1 Ils clarifient le contexte, l'objectif et la pertinence opérationnelle de leur mandat. Au besoin, ils posent des questions. (C3)		
d.1.2 Ils se procurent et vérifient les éventuelles données déjà disponibles, et déterminent celles qui manquent. (C4)	d.1.2 Ils tirent des données des faits et des chiffres pertinents à l'égard du mandat. (C4)	
d.1.3 Ils choisissent des procédures adéquates pour relever les données et les représenter de manière ciblée. (C4)	d.1.3 Ils comparent l'adéquation et les possibilités d'utilisation de différentes procédures de relevé. (C4)	
d.1.4 Ils relèvent les données manquantes et préparent les données déjà disponibles et les nouvelles données. (C4)		d.1.4 Ils évaluent les données de différents exemples pratiques et les préparent pour un traitement ultérieur. (C4)
d.1.5 Ils vérifient que les données soient plausibles et complètes. (C5)	d.1.5 Ils jugent la qualité et la fiabilité des différentes sources de données. (C5)	d.1.5 Ils étudient des données préparées pour savoir si elles sont plausibles et complètes. (C4) d.1.6 Ils visualisent des données préparées de manière appropriée aux destinataires. (C3)

Compétence opérationnelle d.2: Procéder à des analyses comparant les situations théorique et effective quant aux processus d'exploitation des prestations de transport et lancer des mesures d'optimisation

Les agents de transports publics comparent la situation effective et la situation théorique à partir des données et constatent un besoin d'optimisation. Au besoin, ils se procurent davantage d'informations. Ensuite, ils élaborent des propositions d'amélioration et les évaluent, tout en tenant compte des prescriptions légales, des règles de l'entreprise et des standards relatifs à la sécurité, à la rentabilité, à la qualité et à l'orientation clientèle. Enfin, ils présentent leurs propositions d'optimisation au service compétent en utilisant des arguments convaincants.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
d.2.1 Ils constatent des écarts entre la situation théorique et la situation effective. (C4)	d.2.1 Ils expliquent les liens entre le développement territorial, les besoins en mobilité de la clientèle et la conception de l'offre dans les transports publics. (C2) d.2.2 Ils recherchent des défauts dans les processus opérationnels et les prestations de transport. (C4)	d.2.1 Ils procèdent à des analyses entre la situation théorique et la situation effective des données disponibles. (C4)
d.2.3 Ils élaborent des propositions d'optimisation et les évaluent en tenant compte des prescriptions légales et opérationnelles relatives à la sécurité, à la rentabilité et à l'orientation clientèle. (C6)	d.2.3 Ils expliquent les interdépendances économiques d'une entreprise de TP et justifient leur utilisation des ressources soucieuse des coûts. (C2) d.2.4 Ils calculent les coûts d'une offre et en déterminent le prix de vente. (C3) d.2.5 Ils planifient l'engagement des ressources pour une offre et organisent celle-ci à l'intention du client. (C5)	d.2.3 Ils évaluent les analyses entre la situation théorique et la situation effective et en déduisent méthodiquement des mesures d'optimisation. (C5)
d.2.6 Ils présentent leurs propositions d'optimisation de manière ciblée au service compétent et argumentent avec conviction. (C6)		d.2.6 Ils présentent leurs propositions d'optimisation tirées d'analyses entre la situation théorique et la situation effective de manière ciblée à un public défini. (C5)

Compétence opérationnelle d.3: Examiner l'efficacité des mesures d'optimisation des prestations de transport		
<p>Les agents de transports publics constatent un besoin ou reçoivent le mandat d'examiner des mesures d'optimisation des prestations de transport. Ils commencent par comparer l'avant et l'après et déterminent l'évolution entre les deux. Ils relèvent les résultats et effets positifs et négatifs des mesures d'optimisation, avant de mettre leur travail à la disposition du service compétent sous une forme appropriée.</p>		
Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
d.3.1 Ils comparent l'avant et l'après et déterminent l'évolution entre les deux. (C3)	<p>d.3.1 Ils justifient comment et pourquoi la qualité des prestations de transport fait l'objet de mesures et d'évaluations. (C2)</p> <p>d.3.2 Ils appliquent les éléments et le déroulement d'un processus d'amélioration continue à un exemple. (C3)</p>	d.3.1 Ils comparent l'avant et l'après d'exemples de cas et déterminent la réussite de la mesure d'optimisation. (C3)
d.3.3 Ils documentent les résultats et effets des mesures d'optimisation. (C5)		
d.3.4 Ils mettent leurs résultats à la disposition du service compétent sous une forme appropriée. (C3)		

Élaboration

Le plan de formation a été élaboré par l'organisation du monde du travail signataire. Il se réfère à l'ordonnance du SEFRI du 5 janvier 2021 sur la formation professionnelle initiale d'agente/agent de transports publics CFC avec certificat fédéral de capacité (CFC).

Le plan de formation se base sur les dispositions transitoires de l'ordonnance sur la formation.

Berne, le 23 novembre 2020

Union des transports publics (UTP)

Le président

Le directeur

Dr. Renato Fasciati
Président de l'UTP

Ueli Stückelberger
Directeur de l'UTP

Après examen du plan de formation, le SEFRI donne son accord.

Berne, le 5 janvier 2021

Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation

Rémy Hübschi
Vice-directeur, chef de la division Formation professionnelle et continue

Annexe 1: Liste des instruments servant à garantir et à mettre en œuvre la formation professionnelle initiale et à en promouvoir la qualité

Documents	Source
Ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale d'agente de transports publics / agent de transports publics	<i>Version électronique</i> Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation (www.bvz.admin.ch > Professions A-Z) <i>Version papier</i> Office fédéral des constructions et de la logistique (www.bundespublikationen.admin.ch/fr.)
Plan de formation relatif à l'ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale d'agente de transports publics / agent de transports publics	Union des transports publics (UTP) www.utp.ch
Dispositions d'exécution relatives à la procédure de qualification avec examen final (y compris une grille d'évaluation et éventuellement le dossier des prestations des cours interentreprises et/ou le dossier des prestations à la formation à la pratique professionnelle)	Union des transports publics (UTP) www.utp.ch
Dossier de formation	Union des transports publics (UTP) www.utp.ch
Rapport de formation	Modèle SDBB CSFO www.oda.berufsbildung.ch
Documentation formation professionnelle initiale	Union des transports publics (UTP) www.utp.ch
Programme de formation pour les entreprises formatrices	Union des transports publics (UTP) www.utp.ch
Programme de formation pour les cours interentreprises	Union des transports publics (UTP) www.utp.ch
Règlement d'organisation pour les cours interentreprises	Union des transports publics (UTP) www.utp.ch
Plan d'étude pour les écoles professionnelles	Union des transports publics (UTP) www.utp.ch
Règlement de la Commission suisse pour le développement professionnel et la qualité	Union des transports publics (UTP) www.utp.ch

Annexe 2: Mesures d'accompagnement en matière de sécurité au travail et de protection de la santé

L'art. 4, al. 1, de l'ordonnance 5 du 28 septembre 2007 relative à la loi sur le travail (ordonnance sur la protection des jeunes travailleurs, OLT 5; RS 822.115) **interdit de manière générale d'employer des jeunes à des travaux dangereux**. Par travaux dangereux, on entend tous les travaux qui, de par leur nature ou les conditions dans lesquelles ils s'exercent, sont susceptibles de nuire à la santé, à la formation, à la sécurité des jeunes ou à leur développement physique et psychique. En dérogation à l'art. 4, al. 1, OLT 5, il est permis d'occuper des personnes en formation d'agente/agent de transports publics CFC dès l'âge de 15 ans, en fonction de leur niveau de connaissance, aux travaux dangereux mentionnés, pour autant que les mesures d'accompagnement suivantes en lien avec les sujets de prévention soient respectées:

Dérogations à l'interdiction d'effectuer des travaux dangereux (base: liste de contrôle du SECO)	
Chiffre	Travail dangereux (Expression selon la liste de contrôle du SECO)
2	Travaux qui surchargent les jeunes sur le plan psychique a) Travaux qui dépassent les capacités psychiques des jeunes: 1) sur le plan cognitif: stress (rythme ou cadence de travail constamment élevés, attention permanente, responsabilité trop grande)
10	Travaux s'effectuant dans un environnement non sûr d) Travaux lors desquels le personnel peut être menacé d'agression ou d'autres formes de violence
12	Activités présentant un risque accru d'accident en raison de la non-perception de signaux sonores a) Travaux sur des voies ferrées où circulent des trains b) Trafic de manœuvre dans l'entreprise

Travail (travaux) dangereux (conformément aux compétences opérationnelles)	Danger(s)	Chiffre(s) ⁴	Sujets de prévention pour la formation, instruction et surveillance	Mesures d'accompagnement prises par le professionnel ³ de l'entreprise						
				Formation			Instruction des personnes en formation	Surveillance des personnes en formation		
				Formation en entreprise	Appui durant les CI	Appui de l'EP		En permanence	Fréquemment	Occasionnellement
Contact personnel avec la clientèle ou via des systèmes (c2, c3)	Menace de violence verbale ou physique	2a1, 10d	Instruction: Identification des menaces et des situations (potentiellement) menaçantes Prévention, protection personnelle et comportement avant, pendant et après l'événement Indication du comportement à adopter dans des situations «difficiles» Connaissance et usage des possibilités de soutien Annonce, voie d'annonce et processus de prise en charge	1-3 AA	CI 2 CI 3 CI 4	1-3 AA	Instruction et encadrement par un professionnel	1-3 AA		
Exploitation opérationnelle (b1)	Attention permanente	2a1	Instruction sur une surveillance attentive et anticipative du déroulement de l'exploitation Réglementation des pauses et rotation des tâches	1-3 AA	CI 1	1-3 AA	Instruction et encadrement par un professionnel	1-3 AA		
Pression au travail accrue à cause d'écarts à la norme (b2, b3, b4)	Pression du temps due à des situations de travail extraordinaires	2a1	Instruction sur où et quand demander de l'aide de son propre chef	1-3 AA	CI 3	2-3 AA	Instruction et encadrement par un professionnel	1-3 AA		
Prise de décisions d'une large portée (a3, a4, b2, b3, b4)	Trop grandes sollicitations dans le processus décisionnel	2a1	Instruction sur où et quand demander de l'aide de son propre chef Délimitation des tâches décisionnelles: aucune activité déterminante pour la sécurité selon l' <u>OAASF</u> (RS 742.141.22)	1-3 AA	CI 2 CI 3 CI 4	1-2 AA	Instruction et encadrement par un professionnel	1-3 AA		
Guidage de la clientèle et d'autres interlocuteurs en dehors du poste de travail habituel (entretiens, examens visuels, etc.) (a2, a3, c2, c3, d1)	Mises en danger dues à l'environnement de travail non sécurisé: trafic, autres dangers	12a, 12b	Formation <ul style="list-style-type: none"> Support pédagogique 88831 de la SUVA: «Dix règles vitales pour la branche ferroviaire» Règles de sécurité pour les travaux sur et aux abords des voies (p. ex. PCT 300.8: Sécurité au travail, brochure CFF 952-561-710: Je me protège) Règlements d'entreprise, listes de contrôle et directives Instruction sur le comportement à adopter dans un environnement de travail non sécurisé, notamment sur le port de vêtements à haute visibilité et d'un équipement de protection	1-3 AA	CI 2 CI 3 CI 4 CI 5	1-3 AA	Instruction et encadrement par un professionnel	1-3 AA		

Légende : CI: cours interentreprises; EP: école professionnelle; AA: année d'apprentissage

³ Sont réputés professionnels les titulaires d'un certificat fédéral de capacité (d'une attestation fédérale de formation professionnelle si l'orfo le prévoit) ou d'une qualification équivalente dans le domaine de la personne en formation.

⁴ Chiffre selon la liste de contrôle du SECO «Les travaux dangereux dans le cadre de la formation professionnelle initiale»

Glossaire (*voir *Lexique de la formation professionnelle*, 4^e édition 2013 revue et complétée, édité par le CSFO, Berne, www.lex.formationprof.ch)

Cadre européen des certifications (CEC)

Le cadre européen des certifications pour l'éducation et la formation tout au long de la vie (CEC) vise à permettre la comparabilité des compétences et qualifications professionnelles entre les pays européens. Afin de relier les qualifications nationales au CEC et donc de pouvoir les comparer aux qualifications d'autres pays européens, plusieurs États membres élaborent des cadres nationaux des certifications (CNC).

Cadre national des certifications (CNC formation professionnelle)

Le cadre des certifications a pour but d'accroître la transparence et la comparabilité, au niveau tant national qu'international, des diplômes de la formation professionnelle et de faciliter ainsi la mobilité sur le marché du travail. Le cadre des certifications comporte huit niveaux, distinguant chacun les trois catégories d'exigences «savoirs», «aptitudes» et «compétences». Un supplément descriptif standardisé du certificat est établi pour chaque diplôme de la formation professionnelle initiale.

Commission suisse pour le développement professionnel et la qualité (CSDPQ)

Chaque ordonnance sur la formation professionnelle initiale définit, à la section 10, la Commission suisse pour le développement professionnel et la qualité (commission) de la profession concernée ou du champ professionnel correspondant.

La commission est à la fois un organe stratégique regroupant les partenaires de la formation professionnelle en question et doté d'une mission de surveillance, et un instrument d'avenir au service de la qualité selon l'art. 8 LFPr⁵.

Compétence opérationnelle

Les compétences opérationnelles permettent de gérer efficacement les situations professionnelles. Concrètement, un professionnel confirmé est capable de mettre en pratique de manière autonome un ensemble de connaissances, d'aptitudes et de comportements en fonction de chaque situation. Les personnes qui suivent une formation acquièrent peu à peu les compétences professionnelles,

méthodologiques, sociales et personnelles correspondant aux différentes compétences opérationnelles.

Cours interentreprises (CI)*

Les cours interentreprises visent à transmettre et à faire acquérir un savoir-faire de base. Ils complètent la formation en entreprise et la formation scolaire.

Domaine de compétences opérationnelles

Les actions professionnelles, c'est-à-dire les activités qui demandent des compétences similaires ou qui s'inscrivent dans un processus de travail comparable, sont regroupées en domaines de compétences opérationnelles.

Domaines de qualification*

Trois domaines de qualification figurent en règle générale dans l'ordonnance sur la formation. Ce sont respectivement le travail pratique, les connaissances professionnelles et la culture générale.

- **Domaine de qualification «travail pratique»:** Le travail pratique peut revêtir deux formes: celle d'un travail pratique individuel (TPI) ou celle d'un travail pratique prescrit (TPP).
- **Domaine de qualification «connaissances professionnelles»:** L'examen portant sur les connaissances professionnelles représente le volet scolaire et théorique de l'examen final. La personne en formation subit un examen écrit ou des examens écrit et oral. Dans des cas dûment motivés, la culture générale peut être enseignée et évaluée en même temps que les connaissances professionnelles.
- **Domaine de qualification «culture générale»:** Ce domaine de qualification est régi par l'ordonnance du SEFRI du 27 avril 2006 concernant les conditions minimales relatives à la culture générale dans la formation professionnelle initiale.⁶ Si la culture générale est dispensée de manière intégrée, l'évaluation se fait en même temps que le domaine de qualification «connaissances professionnelles».

⁵ RS 412.10

⁶ RS 412.101.241

Dossier de formation*

Le dossier de formation est un instrument servant à promouvoir la qualité de la formation à la pratique professionnelle. La personne en formation y consigne tous les travaux importants accomplis en lien avec les compétences opérationnelles qu'elle doit acquérir. En consultant le dossier de formation, le/la formateur/trice mesure l'évolution de la formation et l'engagement personnel dont fait preuve la personne en formation.

Enseignement des connaissances professionnelles

Les personnes en formation acquièrent les qualifications professionnelles en suivant l'enseignement dispensé par l'école professionnelle. Les objectifs et les exigences sont définis dans le plan de formation. Les notes semestrielles de l'enseignement des connaissances professionnelles sont prises en compte dans la note globale de la procédure de qualification à titre de note d'expérience.

Entreprise formatrice*

La formation à la pratique professionnelle est dispensée dans des entreprises tant du secteur privé que du secteur public. À cet effet, les entreprises doivent être au bénéfice d'une autorisation de former délivrée par l'autorité cantonale compétente.

Lieux de formation*

La force de la formation professionnelle réside dans sa relation étroite avec le monde du travail. Celle-ci se reflète dans la collaboration entre les trois lieux de formation qui dispensent ensemble la formation initiale: l'entreprise formatrice, l'école professionnelle et les cours interentreprises.

Objectifs et exigences de la formation professionnelle initiale

Les objectifs et les exigences de la formation professionnelle initiale figurent dans l'orfo et dans le plan de formation. Dans le plan de formation, ils sont définis sous la forme de domaines de compétences opérationnelles, de compétences opérationnelles et d'objectifs évaluateurs pour les trois lieux de formation (entreprise formatrice, école professionnelle et cours interentreprises).

Objectifs évaluateurs

Les objectifs évaluateurs concrétisent les compétences opérationnelles et intègrent l'évolution des besoins de l'économie et de la société. Ils sont reliés entre eux de manière cohérente dans le cadre de la coopération entre les lieux de

formation. Dans la plupart des cas, les objectifs rattachés à l'entreprise formatrice, à l'école professionnelle et aux cours interentreprises sont différents. Mais la formulation peut aussi être la même (p. ex. pour la sécurité au travail, la protection de la santé ou les activités artisanales).

Ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale (ordonnance sur la formation; orfo)

Une orfo réglemente notamment, pour une profession donnée, l'objet et la durée de la formation professionnelle initiale, les objectifs et les exigences de la formation à la pratique professionnelle et de la formation scolaire, l'étendue des contenus de la formation, les parts assumées par les lieux de formation, les procédures de qualification, les certificats délivrés et les titres décernés. En règle générale, l'Ortra dépose une demande auprès du SEFRI en vue de l'édiction d'une orfo, qu'elle élabore en collaboration avec la Confédération et les cantons. La date d'entrée en vigueur d'une orfo est définie par les partenaires de la formation professionnelle. Le SEFRI est l'instance chargée de l'édiction.

Organisation du monde du travail (Ortra)*

Dénomination collective, l'expression «organisations du monde du travail» désigne à la fois les partenaires sociaux, les associations professionnelles ainsi que d'autres organisations compétentes et prestataires de la formation professionnelle. L'Ortra responsable d'une profession définit les contenus du plan de formation, organise la formation professionnelle initiale et constitue l'organe responsable des cours interentreprises.

Partenariat sur la formation professionnelle*

La formation professionnelle est la tâche commune de la Confédération, des cantons et des organisations du monde du travail. Ces trois partenaires associent leurs efforts pour assurer une formation professionnelle de qualité et suffisamment de places d'apprentissage.

Personne en formation*

Est considérée comme personne en formation celle ou celui qui a achevé la scolarité obligatoire et a conclu un contrat d'apprentissage régi par une ordonnance sur la formation.

Plan de formation*

Le plan de formation accompagne l'ordonnance sur la formation. Il contient les bases de la pédagogie professionnelle, le profil de qualification, les compétences opérationnelles regroupées en domaines de compétences opérationnelles et les objectifs évaluateurs par lieu de formation. Le contenu du plan de formation est du ressort de l'Ortra nationale. Le plan de formation est élaboré et signé par l'Ortra/les Ortra.

Procédure de qualification*

L'expression «procédure de qualification» est utilisée pour désigner toutes les procédures permettant de constater si une personne dispose des compétences opérationnelles définies dans l'orfo correspondante.

Profil de qualification

Le profil de qualification décrit les compétences opérationnelles que toute personne doit posséder à l'issue de sa formation. Il est établi à partir du profil d'activités et sert de base à l'élaboration du plan de formation.

Rapport de formation*

Les compétences et l'expérience acquises dans l'entreprise donnent périodiquement lieu à un contrôle dont les résultats sont consignés dans le rapport de formation. Le contrôle revêt la forme d'un entretien structuré entre la formatrice/le formateur et la personne en formation.

Responsables de la formation professionnelle*

Le terme générique de responsables de la formation professionnelle comprend tous les spécialistes qui, au cours de la formation professionnelle initiale, dispensent aux personnes en formation une partie de la formation initiale pratique ou scolaire: formateurs/formatrices actifs dans les entreprises formatrices, formateurs/formatrices dans les cours interentreprises, personnel enseignant pour la formation scolaire, expert-e-s aux examens.

Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI)

En collaboration avec les partenaires de la formation professionnelle que sont les cantons et les organisations du monde du travail, le SEFRI assure la qualité et le développement continu de l'ensemble du système. Il veille à la comparabilité et à la transparence des offres dans toute la Suisse.

Travail pratique individuel (TPI)*

Le TPI est l'une des deux formes que peut revêtir l'examen des compétences dans le domaine de qualification «travail pratique». L'examen a lieu dans l'entreprise formatrice dans le cadre d'un mandat à réaliser pour l'entreprise. Il est régi par les «Dispositions d'exécution relatives à la procédure de qualification avec examen final» de la profession correspondante.

Travail pratique prescrit (TPP)*

Dans certaines professions, le travail pratique ne revêt pas la forme d'un travail individuel mais celle d'un travail prescrit. Deux experts en suivent l'exécution pendant toute la durée de l'examen. Tous les candidats accomplissent le même travail conformément aux dispositions figurant dans l'orfo (points d'appréciation et durée de l'épreuve).