



Verband öffentlicher Verkehr
Union des transports publics
Unione dei trasporti pubblici

Programme de formation pour les cours interentreprises

relatif au plan de formation du 5 janvier 2021 sur la formation professionnelle initiale d'

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

Version du 13 décembre 2023

Bref glossaire pour faciliter la compréhension

| Terme/abréviation | Explication |
|------------------------------|---|
| CIE | Cours interentreprises |
| Cockpit professionnel | Nom de produit de la plateforme numérique d'enseignement et d'apprentissage du métier |
| CSDP&Q | Commission suisse pour le développement professionnel et la qualité |
| CSFO | Centre suisse de services Formation professionnelle |
| CSFP | Conférence suisse des offices de la formation professionnelle |
| LFP | Loi fédérale sur la formation professionnelle |
| login | Société «login formation professionnelle SA» (centre des CIE) |
| OFPr | Ordonnance sur la formation professionnelle |
| orfo | Ordonnance sur la formation professionnelle initiale |
| OrTra | Organisation du monde du travail (association faitière de la profession) |
| SEFRI | Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation |
| TP | Transports publics |
| UTP | Union des transports publics (OrTra nationale du métier) |

Table des matières

| | | |
|----------------|--|-----------|
| 1. | Introduction | 4 |
| 1.1. | Principes de l'orientation vers les compétences opérationnelles et de la coordination des lieux de formation | 4 |
| 1.2. | Orientation des CIE | 4 |
| 1.3. | Exigences posées aux responsables de cours des CIE | 4 |
| 2. | Programme de formation | 5 |
| 2.1. | Tableau de coordination des lieux de formation | 6 |
| 2.2. | Orientation thématique des CIE | 7 |
| 3. | Documentation d'apprentissage, portfolio et certificats de compétences | 8 |
| 3.1. | Documentation d'apprentissage et portfolio | 8 |
| 3.2. | Certificats de compétences | 8 |
| 3.2.1. | Vue d'ensemble des certificats de compétences | 9 |
| Annexes | | 10 |
| I. | Adresses de contact | 10 |
| II. | Objectifs évaluateurs et activités d'apprentissage de chaque CIE | 10 |

1. Introduction

Le présent programme de formation pour les cours interentreprises (CIE) se fonde sur l'ordonnance sur la formation et le plan de formation du SEFRI du 5 janvier 2021 relatif à la formation professionnelle initiale d'«agente/agent de transports publics CFC».

Les CIE soutiennent les apprenti(e)s dans l'acquisition d'aptitudes de base en complément à la pratique professionnelle et à la formation scolaire. La base est formée par les contenus définis dans les documents de référence que sont les ordonnances sur la formation et les plans de formation.

login formation professionnelle SA (login) organise les cours interentreprises de la profession sur mandat de l'Union des transports publics (UTP).

Conformément à l'ordonnance sur la formation professionnelle (OFPr, art. 21, ch. 3), les coûts des CIE sont assumés par les entreprises formatrices.

1.1. Principes de l'orientation vers les compétences opérationnelles et de la coordination des lieux de formation

Le plan de formation du métier est structuré selon le modèle de l'orientation vers les compétences opérationnelles. Un(e) professionnel(le) orienté(e) sur les compétences opérationnelles se caractérise par le fait de maîtriser son métier et d'agir en personne mûre, consciente de ses responsabilités, aussi bien sur le plan personnel que dans sa vie professionnelle et sociale.

La formation sur les trois lieux d'apprentissage promeut l'acquisition des compétences opérationnelles. Ces dernières illustrent les situations de travail pertinentes que les agentes et agents de transports publics doivent maîtriser au terme de leur formation.

Le modèle de l'orientation vers les compétences opérationnelles exige de chacun des trois lieux de formation qu'il contribue activement à l'interconnexion. Afin de permettre et d'encourager la collaboration entre ces lieux, une vue d'ensemble du moment de la formation aux compétences opérationnelles dans chaque lieu de formation est fournie dans le tableau de coordination des lieux de formation.

Pour tous les lieux de formation, la documentation des compétences opérationnelles traitées et de l'état des compétences s'effectue dans le portfolio personnel de chaque apprenti(e) dans le «cockpit professionnel», l'environnement numérique d'apprentissage et d'enseignement.

1.2. Orientation des CIE

Tous les CIE mettent l'accent sur l'exercice de situations professionnelles des différents lieux d'engagement dans les entreprises formatrices et sur le transfert (l'application) de la théorie enseignée à l'école professionnelle. Le quotidien professionnel est intégré aux CIE grâce à des mandats préparatoires et de suivi, et les principaux enseignements sont documentés dans le cockpit professionnel. Cette documentation peut être consultée par les formateurs en entreprise.

1.3. Exigences posées aux responsables de cours des CIE

Les exigences minimales posées à l'exercice de l'activité pédagogique de formation professionnelle lors des CIE sont définies comme suit dans l'ordonnance sur la formation professionnelle (OFPr, art. 45 et 46):

- deux ans d'expérience professionnelle dans le domaine enseigné
- avoir terminé une formation professionnelle supérieure ou disposer d'une qualification équivalente

Les personnes qui exercent une activité principale dans le champ professionnel et exercent l'activité de formateur/trice dans les CIE à titre accessoire¹ peuvent justifier d'une formation pédagogique moindre (OFPr, art. 47).

2. Programme de formation

Selon le plan de formation (orfo, art. 8), 18 jours de CIE sont répartis sur 5 cours:

Art. 8 Cours interentreprises

¹ Les cours interentreprises comprennent 18 jours de cours, à raison de 8 heures de cours par jour.

² Les jours et les contenus sont répartis sur 5 cours comme suit:

| Année | Cours | Domaine de compétences opérationnelles | Durée |
|--------------|-------|--|-----------------|
| 1 | 1 | Planifier et mettre en œuvre l'offre pour la clientèle Garantir l'exploitation | 4 jours |
| 1 | 2 | Communiquer avec la clientèle et d'autres interlocuteurs Planifier et mettre en œuvre l'offre pour la clientèle | 4 jours |
| 2 | 3 | Communiquer avec la clientèle et d'autres interlocuteurs Garantir l'exploitation | 4 jours |
| 2 | 4 | Planifier et mettre en œuvre l'offre pour la clientèle Communiquer avec la clientèle et d'autres interlocuteurs | 4 jours |
| 3 | 5 | Optimiser les offres et les processus opérationnels Optimiser les offres et les processus opérationnels | 2 jours |
| Total | | | 18 jours |

Illustration 1: répartition des 18 jours de CIE sur 5 cours (source: orfo, art. 8)

Les CIE sont prolongés de deux jours par rapport à la précédente orfo, afin de tenir compte de la plus grande complexité de l'ensemble du profil professionnel. Cette complexité se traduit notamment dans les compétences opérationnelles exigeantes du domaine de compétences opérationnelles D (optimiser les offres et les processus opérationnels). De plus, le niveau de taxonomie des objectifs évaluateurs de plusieurs compétences opérationnelles a été augmenté.

¹ Moins de 4 heures par semaine en moyenne

La légende du tableau de coordination des lieux de formation² sur l'illustration 2 ci-dessous indique la planification temporelle des CIE:

CIE, organisation de la formation
CIE 1: 4 jours, 1^{er} semestre, semaines 43 à 48, sur 2 semaines
CIE 2: 4 jours, 2^e semestre, semaines 15 à 20, sur 2 semaines
CIE 3: 4 jours, 3^e semestre, semaines 33 à 42, sur 3 semaines
CIE 4: 4 jours, 4^e semestre, semaines 1 à 8, sur 2 semaines
CIE 5: 2 jours, 5^e semestre, semaines 49 à 51, sur 1 semaine
Si possible, pas de CIE pendant les vacances scolaires

Illustration 2: échancier des CIE (source: tableau de coordination des lieux de formation)

La répartition des CIE sur deux semaines offre de la flexibilité entre l'école professionnelle et les éventuels cours en parallèle en vue d'une maturité professionnelle. Les CIE ne doivent pas avoir lieu pendant les vacances scolaires, d'une part parce que les dates desdites vacances sont très différentes selon les cantons, et d'autre part, parce qu'il peut être difficile pour les responsables de cours de refuser des engagements en travail par équipes pendant ces périodes pour trouver du temps pour enseigner aux CIE.

Les semaines définies dans l'échancier ont été coordonnées en tenant compte de la disponibilité générale des responsables de cours et des ressources (simulateurs, buts d'excursion). Les CIE des différentes volées n'ont pas lieu simultanément afin d'éviter une surutilisation des salles de cours des centres CIE de login.

Pour les CIE, les responsables de cours et les apprenti(e)s doivent disposer d'un terminal mobile (téléphone, tablette), d'un ordinateur portable, d'un accès fonctionnel au «cockpit professionnel» et des programmes ordinaires d'Office (applications Microsoft 365). Pour accéder à Internet, ils peuvent utiliser la connexion du centre CIE.

2.1. Tableau de coordination des lieux de formation

Le tableau ci-dessous est celui déjà mentionné servant à coordonner les lieux de formation de la profession. Les semestres sont indiqués dans l'ordre croissant de gauche à droite, et pour chaque semestre, la colonne du CIE indique si c'est l'introduction (I) ou l'approfondissement (Ap) de la compétence opérationnelle qui a lieu.

| Coordination entre les lieux de formation - structure curriculaire | 1 ^{er} semestre | | 2 ^e semestre | | 3 ^e semestre | | 4 ^e semestre | | 5 ^e semestre | | 6 ^e semestre | | | | |
|--|--------------------------|-------|-------------------------|-------|-------------------------|----------|-------------------------|-------|-------------------------|-------|-------------------------|----------|-------|-------|----------|
| | Ecole | CIE 1 | Entrepr. | Ecole | CIE 2 | Entrepr. | Ecole | CIE 3 | Entrepr. | Ecole | CIE 4 | Entrepr. | Ecole | CIE 5 | Entrepr. |
| a Planifier et mettre en œuvre l'offre pour la clientèle : Ecole professionnelle - 1 ^{er} année 120 leçons | | | | | | | | | | | | | | | |
| a1: Etablir des concepts d'offre et d'exploitation pour les prestations de transport | B/45 | I | | | | | | | | Ap | IP | | | | |
| a2: Développer et évaluer des variantes d'horaires | B/15 | I | IP | | | | | | | Ap | | | | | |
| a3: Calculer la beson en infrastructure, en personnel ou en véhicules pour mettre en œuvre le mandat de transport | | | | B/20 | | IP | | | | Ap | | | | | |
| a4: Elaborer les plans d'engagement du personnel, des véhicules ou la répartition des ressources en infrastructure pour réaliser le mandat de transport | | | | B/40 | I | IP | | | | | | | | | |
| b Garantir l'exploitation : Ecole professionnelle - 2 ^e année 80 leçons / 3 ^e année 20 leçons | | | | | | | | | | | | | | | |
| b1: Garantir l'exploitation de prestations de transport en temps normal | | | I | | | | B/15 | | IP | | | Ap/10 | | | |
| b2: Identifier les écarts à la norme lors de l'exécution des prestations de transport et prendre des mesures | | | | | | | B/20 | I | | Ap | | | | | |
| b3: Adapter les engagements de l'infrastructure, du personnel et des véhicules destinés au transport pendant la durée de l'écart | | | | | | | B/45 | I | IP | Ap/40 | | IP | Ap/05 | | |
| b4: Ramener les engagements de l'infrastructure, du personnel et des véhicules destinés au transport à la normale une fois l'écart comblé | | | | | | | | I | IP | | | | Ap/05 | | |
| c Communiquer avec la clientèle et d'autres interlocuteurs : Ecole professionnelle - 1 ^{er} année 80 leçons / 2 ^e année 120 leçons / 3 ^e année 80 leçons | | | | | | | | | | | | | | | |
| c1: Planifier l'information à la clientèle dans le trafic voyageurs et marchandises et la saisir dans les systèmes | | | I | IP | | | B/10 | | | Ap | | | | | |
| c2: Informer la clientèle du trafic voyageurs et marchandises et guider les flux de voyageurs | | | | | I | IP | B/10 | | | | | | | | |
| c3: Recueillir et traiter les remarques d'interlocuteurs et de clients du trafic voyageurs et marchandises | | | | | I | IP | B/10 | | Ap | IP | B/20 | | | | |
| d Optimiser les offres et les processus opérationnels : Ecole professionnelle - 3 ^e année 100 leçons | | | | | | | | | | | | | | | |
| d1: Recueillir et traiter des données d'exploitation et des informations pour optimiser les concepts et processus d'exploitation des prestations de transport | | | | | | | | | | I | | | B/40 | Ap | IP |
| 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 | | | | | | | | | | | | | I | Ap | IP |
| d3: Examiner l'efficacité des mesures d'optimisation des prestations de transport | | | | | | | | | | | | | | Ap | IP |

Illustration 3: tableau de coordination des lieux de formation

² La version actuelle du tableau est disponible sur le site Internet de l'UTP, URL: <https://utp.ch/formation-dans-les-tp/formation-professionnelle-initiale/Agente-de-transports-publics-CFC>

2.2. Orientation thématique des CIE

Conformément à l'ordonnance sur la formation professionnelle (orfo, art. 8), des domaines de compétences opérationnelles précis sont attribués à chaque CIE. Un sujet a été défini pour la concrétisation du contenu de chaque cours:

| CIE | Sujet |
|-------|---|
| CIE 1 | Comprendre les transports publics |
| CIE 2 | Établir et communiquer une offre concrète |
| CIE 3 | Exploitation opérationnelle |
| CIE 4 | Travailler au bureau de planification |
| CIE 5 | Améliorer et optimiser |

L'attribution spécifique des objectifs évaluateurs selon le plan de formation et les activités d'apprentissage de chaque CIE peuvent être consultées à l'annexe II («Objectifs évaluateurs et activités d'apprentissage par CIE»).

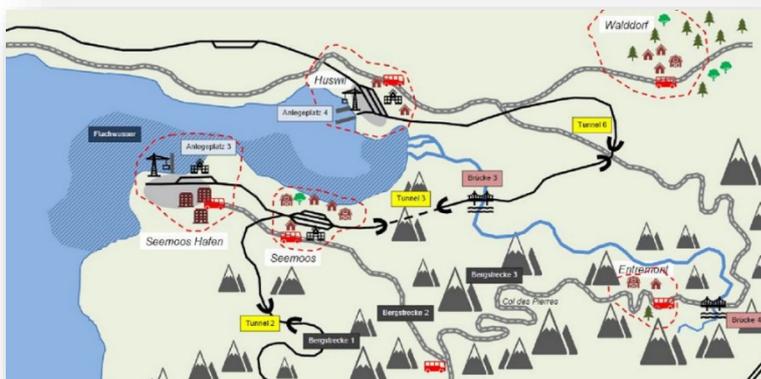


Illustration 4: carte de «pays-t-p»

Tous les CIE suivent un fil rouge thématique : l'organisation d'un festival dans le «pays-transports-publics» (pays-t-p), une région fictive.

Le «pays-t-p» est utilisé de façon spécifique à une situation dans chaque CIE. La carte de la région est employée en français et en allemand, et les deux langues ont été prises en compte pour nommer les localités et les

régions.

Pour chaque CIE, les responsables de cours utilisent un script qui définit le déroulement précis du cours. Les scripts et les documents de cours sont élaborés par un groupe de développement composé de spécialistes d'entreprises formatrices et de responsables de CIE.

Les moyens didactiques destinés aux CIE sont délibérément brefs. Les responsables de cours sont tenus d'employer ces documents. Cela doit permettre de remplir les critères de qualité suivants:

- *préparation méthodo-didactique uniforme* grâce à des scripts uniformes et à des documents de cours complets conçus de manière judicieuse du point de vue méthodo-didactique et correspondant aux possibilités offertes par le «cockpit professionnel»
- *couverture de l'ensemble de la branche* par des documents neutres vis-à-vis des entreprises
- *qualité élevée à l'échelle nationale* grâce à des documents et graphiques identiques et traduits

³ L'annexe sera ajoutée dès que les CIE seront prêts pour la première volée.

3. Documentation d'apprentissage, portfolio et certificats de compétences

L'élément didactique central pour les apprenti(e)s est la tenue de leur documentation d'apprentissage dans le «cockpit professionnel».

3.1. Documentation d'apprentissage et portfolio

La documentation d'apprentissage des CIE se compose des résultats des mandats de travail déterminants pour le certificat de compétences (voir ch. 3.2.1 pour les détails). Ces mandats de travail sont intégrés au déroulement du cours et figurent dans le «cockpit professionnel».

Les apprenti(e)s enregistrent individuellement leurs résultats pour chaque mandat. À l'aide de la fonction « Demander un feedback » du cockpit professionnel, ils donnent aux responsables de cours la possibilité de leur livrer des réactions constructives sur ces mandats.

3.2. Certificats de compétences

Conformément à l'ordonnance sur la formation, les prestations des apprenti(e)s lors des cours 2, 3 et 4 sont documentées sous la forme d'un certificat de compétences. La moyenne arrondie des trois certificats de compétences notés compte pour 50 % de la note d'expérience (orfo, art. 15 et 19).

L'orientation de chaque certificat de compétences est évaluée et approuvée par la commission pour le développement professionnel et la qualité (CSDP&Q). L'élaboration détaillée est effectuée par le groupe de développement sur la base des retours de la CSDP&Q.

Les certificats de compétences se composent de plusieurs éléments évalués. La réflexion est un élément important de l'orientation des compétences opérationnelles et a également un rang élevé dans les certificats de compétences des CIE.

L'élaboration des mandats des certificats de compétences a lieu pendant les cours interentreprises. Pour chaque élément, des critères d'évaluation spécifiques comportant des niveaux de bonification (points) définis sont établis en adéquation avec le type de contrôle concerné. Ces informations sont fournies aux apprenti(e)s à l'avance.

Le total des points obtenus dans un CIE est converti en une note du certificat de compétences selon la formule CSFP/CSFO⁴:

$$note = \frac{\text{nombre de points obtenu} \times 5}{\text{nombre de points possibles}} + 1$$

Cette formule signifie que le 60 % du maximum possible de points correspond à la note 4,0.

En règle générale, chaque élément est évalué par un(e) (1) responsable de cours. L'évaluation est remise par écrit aux apprenti(e)s et comprend des remarques ou des justifications. Les responsables de cours annoncent une fenêtre lors de laquelle les questions peuvent être discutées individuellement.

⁴ Décision de la commission Procédure de qualification CSFP/CSFO du 26 mai 2010

Les notes et les documents pertinents y relatifs sont conservés sous forme physique ou électronique pendant une année après la publication des notes dans la procédure de qualification ou jusqu'à la clôture définitive d'une procédure de recours.

3.2.1. Vue d'ensemble des certificats de compétences

Les éléments suivants ont été définis pour les certificats de compétences des CIE :

| Certificat de compétences | CIE (semestre) | Éléments |
|----------------------------------|-------------------------|---|
| 1 | 2 (2 ^e sem.) | <p>Mandat d'établissement de la planification des ressources pour les offres supplémentaires</p> <ul style="list-style-type: none"> • Travail de groupe <p>Mandat d'élaboration d'un concept de travaux</p> <ul style="list-style-type: none"> • Travail par deux <p>Rapport de réflexion sur l'engagement en tant que guide clientèle</p> <ul style="list-style-type: none"> • Travail individuel <p>En lien avec ces mandats, la ponctualité, la fiabilité et le comportement sont également évalués tout au long du cours.</p> |
| 2 | 3 (3 ^e sem.) | <p>Mandat d'élaboration de la check-list «accident de bus»</p> <ul style="list-style-type: none"> • Travail individuel <p>Mandat d'élaboration de concepts d'exploitation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Travail de groupe avec présentation <p>Mandant d'élaboration de l'information à la clientèle</p> <ul style="list-style-type: none"> • Travail de groupe sous forme de jeu de simulation <p>Rapport de réflexion sur la visite des centres de contrôle</p> <ul style="list-style-type: none"> • Travail individuel <p>En lien avec ces mandats, la ponctualité, la fiabilité et le comportement sont également évalués tout au long du cours.</p> |
| 3 | 4 (4 ^e sem.) | <p>Mandat de planification des lignes de bus</p> <ul style="list-style-type: none"> • Travail par deux <p>Mandat de planification des services du personnel de conduite</p> <ul style="list-style-type: none"> • Travail par deux <p>Mandat de répartition des services</p> <ul style="list-style-type: none"> • Travail individuel <p>Rapport de réflexion sur l'excursion</p> <ul style="list-style-type: none"> • Travail individuel <p>En lien avec ces mandats, la ponctualité, la fiabilité et le comportement sont également évalués tout au long du cours.</p> |

Remarque: étant donné que, selon l'ordonnance sur la formation (orfo, art. 15), les CIE 1 et 5 ne sont pas notés, ils ne figurent pas dans ce tableau.

Annexes

I. Adresses de contact

Les contacts suivants sont disponibles en cas de demandes:

| Demande | Coordonnées |
|---|--|
| Questions relatives aux cours interentreprises | login formation professionnelle SA, Riggenbachstrasse 8, 4601 Olten Tél. 058 852 50 00 planung@login.org |
| Accès au cockpit professionnel et support | Accès: <ul style="list-style-type: none"> • Les apprentis reçoivent leurs données d'accès par login formation professionnelle SA. • Les responsables de lieux de formation commandent leurs données d'accès à login formation professionnelle SA: https://www.login.org/fr/commande-acces-au-cockpit-professionnel-pour-les-responsables-de-lieux-dapprentissage Support du cockpit professionnel: <ul style="list-style-type: none"> • servicedesk@login.org • Tél. 058 852 55 66 |
| Questions générales relatives à la formation | Union des transports publics Dählhölzliweg 12, 3000 Berne 6 Responsable de projet Formation professionnelle initiale info@utp.ch |

II. Objectifs évaluateurs et activités d'apprentissage de chaque CIE

CIE 1 – Comprendre les transports publics:

| Objectif évaluateur | Activités d'apprentissage correspondantes au CIE |
|--|--|
| a.1.12 Ils établissent une chaîne de voyage/transport sur la base d'un exemple pratique. | Les apprenti(e)s font l'expérience du fonctionnement d'une chaîne de transport de manière ludique en voyageant en transports publics. |
| a.2.3 Ils établissent des variantes de l'horaire en tenant compte de la stabilité de celui-ci. | Des variantes d'horaire sont présentées pour un festival avec différentes conditions pour un trafic supplémentaire pour l'arrivée et le départ des festivaliers. |

| Objectif évaluateur | Activités d'apprentissage correspondantes au CIE |
|--|--|
| 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. | Les caractéristiques sont présentées à l'aide d'exemple et les interdépendances entre les modes de transport identifiées. Exercice avec les fréquentations et thématisation des contenus sur la base de la carte dans un cours magistral. |
| a.3.3 Sur la base d'exemples pratiques, ils effectuent des analyses des besoins et de la fréquentation. | Différentes fréquentations d'entreprises de transport sont relevées en lien avec l'arrivée et le départ des festivaliers. |
| b.1.5 Ils établissent des processus de manœuvres complexes dans différentes situations d'exercices. | Un jeu sur les manœuvres est organisé et la systématique y est démontrée. |
| b.1.6 Ils définissent l'engagement des véhicules à l'aide de divers systèmes dans différentes situations d'exercices. | La planification du matériel roulant est approfondie dans le pentagone de planification à l'aide d'un modèle issu d'une entreprise de transport. Les contenus sont approfondis lors d'un quiz. |
| b.1.7 Ils garantissent une maintenance des aiguilles en toute sécurité dans différentes situations d'exercices. | Jeu de manœuvres et processus de livraison des wagons. Démonstration de l'importance d'aiguilles qui fonctionnent pour une exploitation fiable. |
| c.1.3 Ils établissent des informations à la clientèle ciblées sur la base d'exemples de cas. | Les systèmes d'information à la clientèle sont vécus dans la pratique et expliqués lors d'une présentation. Un exemple d'information à la clientèle est établi pour le festival et les expériences réalisées en tant que client et voyageur sont intégrées à la planification. |
| c.1.4 Ils déterminent les systèmes à utiliser sur la base d'exemples de cas et justifient leur choix. | Un exemple de systèmes d'information à la clientèle est conçu pour le festival. |

CIE 2 – Établir et communiquer une offre concrète

| Objectif évaluateur | Activités d'apprentissage correspondantes au CIE |
|---|---|
| a.4.1 Ils établissent des variantes de planification des ressources en personnel et en véhicules à partir d'un horaire. | Plan d'utilisation du réseau de l'OFT, planification du diagramme temporaire heure-parcours avec les véhicules disponibles pour chaque ETF, jeu de rôle «conférence d'horaire», planification du trafic supplémentaire pour le festival |

| Objectif évaluateur | Activités d'apprentissage correspondantes au CIE |
|---|--|
| 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. | Production d'un spot publicitaire: utilité d'une offre supplémentaire (élaboration du concept de transport, attrait de l'offre supplémentaire, groupes-cibles, adoption du point de vue de la clientèle, etc.) |
| c.3.1 Ils mènent des discussions exigeantes avec la clientèle dans différentes situations d'exercices. | Jeu de rôle sur la collaboration interdisciplinaire, la conférence d'horaire (clients internes) et les entretiens exigeants avec la clientèle (exemple du guidage des clients) |

CIE 3 – Exploitation opérationnelle

| Objectif évaluateur | Activités d'apprentissage correspondantes au CIE |
|--|---|
| b.2.1 Ils constatent des écarts à la norme dans différentes situations d'exercices. | Analyse de la situation d'exploitation actuelle. Jeu de simulation sur le sujet «exploitation normale et écarts sous pression de temps» avec train Brio. |
| b.2.2 Ils suivent diverses listes de contrôle dans différentes situations d'exercices. | Comprendre le fonctionnement d'une check-list, comparer différentes check-lists et en élaborer une. Jeu LEGO Technic: un camion-benne LEGO est construit une fois avec et une fois sans mode d'emploi (= check-list). |
| 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. | Élaboration d'un concept d'exploitation en cas d'interruption du trafic à la gare d'Oensingen. Jeu de simulation: identifier les écarts par rapport à l'exploitation normale et les interdépendances entre les ET concernées, et action coordonnée. |
| b.3.1 Ils adaptent les engagements des ressources dans les systèmes correspondants dans différentes situations d'exercices et déterminent les services à informer. | Développement d'un concept relatif à un écart par rapport à l'exploitation normale |
| b.4.4 Ils transfèrent des ressources dans l'exploitation normale au moment approprié dans différentes situations d'exercices. | Travail par deux: retour à l'exploitation normale. Le centre de contrôle adapte les rotations des véhicules en cas d'interruption de ligne et les ramène à l'exploitation normale une fois celle-ci résolue. |
| c.3.1 Ils mènent des discussions exigeantes avec la clientèle dans différentes situations d'exercices. | Jeu de rôle sur la communication avec la clientèle, exemples à suivre et à ne pas suivre |

CIE 4 – Travailler au bureau de planification

| Objectif évaluateur | Activités d'apprentissage correspondantes au CIE |
|--|---|
| 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. | Élaboration d'un concept de transport (transports liés) pour le commerce de détail tenant compte de types de transport respectueux de l'environnement et de ressources économiques. |
| 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. | Analyse de différents besoins de clients et examen de leur mise en œuvre (satisfaction de la clientèle, qualité, rentabilité et attrait). Analyse de différents besoins de clients et des relations de différentes localités et villes prescrites pour aller à l'aéroport et en revenir |
| a.3.5 Sur la base d'un exemple pratique, ils déduisent les ressources appropriées à engager et justifient leur choix. | Détermination et justification du nombre de véhicules nécessaires selon un tableau de roulement des bus établi précédemment (nombre de rotations productives, réserves techniques et réserves de qualité) |
| a.3.6 Ils déterminent l'éventuel besoin supplémentaire et définissent les ressources nécessaires. | Examen des capacités d'une ligne RER le samedi (matin et après-midi) et établissement d'une recommandation de traction double |
| 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. | Élaboration d'un tableau de roulement des véhicules rentable pour une ligne de bus. Établissement d'un plan de service pour le personnel de conduite respectant la LDT et étant rentable. Établissement d'une répartition de service pour un collaborateur pour la moitié d'un mois. Respect de la LDT et observation des souhaits du personnel. |
| 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. | Jeu du petit train (Brio): construction d'une infrastructure nécessaire pour recomposer un train marchandises défini (situation de départ) en un nouveau train marchandises (situation finale) |
| c.1.5 Sur la base d'exemples de cas, ils vérifient que différentes informations à la clientèle soient correctes sur le fond. | Contrôle en plénum du contenu d'une information à la clientèle établie soi-même sur la base de différentes images. Critique des différentes mesures de guidage des voyageurs à l'aéroport. |

| Objectif évaluateur | Activités d'apprentissage correspondantes au CIE |
|---|--|
| c.2.7 Ils effectuent des exemples d'annonces vocales pour différents écarts à la normale en étant pressés par le temps. | Formulation d'annonces orales pour différents écarts à l'exploitation normale, en étant pressé par le temps, à l'aide de photos de divers événements (tempête sur une télécabine, déraillement d'un train, etc.) |
| d.1.4 Ils évaluent les données de différents exemples pratiques et les préparent pour un traitement ultérieur. | Analyse et évaluation de fréquentations, de planifications et d'autres données pour établir une recommandation de traction double au prochain changement d'horaire. |

CIE 5 – Améliorer et optimiser

Les détails seront disponibles dès que les contenus auront été élaborés.