



HEFP

HAUTE ÉCOLE FÉDÉRALE
EN FORMATION
PROFESSIONNELLE

*L'excellence suisse
en formation professionnelle*

VÖV UTP



Verband öffentlicher Verkehr
Union des transports publics
Unione dei trasporti pubblici

SÉANCE D'INFORMATION RELATIVE À LA MISE EN ŒUVRE AGENT(E) DE TRANSPORTS PUBLICS CFC

HEFP Renens, le 10 novembre 2021

Tour de table, but de la séance

La séance d'information a pour but de réunir les responsables de la mise en œuvre au niveau régional



Cantons

Associations
professionnelles

Entreprises

Ecoles

Cours
interentreprises

HEFP : domaines d'activité et sites

- Formation des responsables de la formation professionnelle
- Formation continue des responsables de la formation professionnelle
- Recherche & développement en formation professionnelle
- [Développement des métiers](#)



Programme

Heure	Objet	Animation
09h00	Mot de bienvenue Tour de table, but de la séance et programme détaillé	HEFP
09h15	Information et échange <ul style="list-style-type: none">– Objectifs de la révision– Intervention de la représentante du canton– Présentation de l'école professionnelle commerciale de Nyon– Aperçu du nouveau plan de formation, structure et contenu	<ul style="list-style-type: none">– Kathrin Schafroth– Fabienne Dorthe– Jérôme Pittet– Anna Scheidiger
10h10	Pause café	
10h30	Information et échange <ul style="list-style-type: none">– Aperçu de la mise en œuvre à l'école professionnelle– Rôles de login formation professionnelle SA dans la mise en œuvre, aperçu des mesures de formation pour les entreprises– Aperçu de la mise en œuvre dans les cours interentreprises– Mise en œuvre en entreprise, instrument «Mission pratique»– Aperçu de l'environnement d'apprentissage numérique	<ul style="list-style-type: none">– Jean-Claude Borer– Stefan Zehnder – Stefan Zehnder, Frédéric Bettex– Vincent Borel– Maurice Wörnhard
11h50	Pause	
12h00	Synthèse, perspectives	HEFP, UTP
12h30	Clôture	

FAQ: Objectifs de la révision (1)

Décision du comité de l'UTP :

- ✓ Le 18 janvier 2019, le comité de l'UTP a décidé d'intégrer le domaine spécifique «Agents de train» de la profession d'agente/agent de transports publics CFC à la profession de gestionnaire de commerce de détail CFC, branche transports publics, et de supprimer la branche transports publics du métier d'employée/employé de commerce CFC.
- ✓ La profession d'agente/agent de transports publics CFC a été revue comme une formation généraliste sans domaines spécifiques. La planification a été complétée des domaines de régulation et de guidage des transports publics afin d'exploiter les synergies et le potentiel présent au sein des entreprises de transports publics.

FAQ: Objectifs de la révision (2)

Examen quinquennal, le nouveau plan de formation doit...

- ✓ être plus compact
- ✓ être applicable à toutes les entreprises - indépendamment des différents processus opérationnels
- ✓ résumer les similitudes
- ✓ permettre des développements futurs
- ✓ intégrer des compétences méthodologiques, sociales et personnelles.
- ✓ harmoniser les objectifs évaluateurs des trois lieux de formation.

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.

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	

Compétence opérationnelle a.4: Elaborer 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

a.4.1 Ils examinent la faisabilité de la commande et intègrent des éventuelles corrections ou adaptations. (C3)

a.4.5 Ils déterminent l'engagement des ressources en fonction de la situation. (C4)

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)

Objectifs évaluateurs école professionnelle

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)

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)

a.4.3 Ils décrivent les effets des intervalles de maintenance et de renouvellement de l'infrastructure sur le fonctionnement de l'exploitation. (C2)

a.4.4 Ils expliquent le contenu et l'utilité de la maintenance des véhicules et de l'infrastructure. (C2)

a.4.5 Ils attribuent les engagements du personnel aux collaborateurs en tenant compte de leurs compétences et de leurs besoins. (C3)

a.4.6 Ils confrontent les possibles conflits d'intérêts et leurs conséquences sur la motivation du personnel, et proposent des solutions. (C4)

a.4.7 Ils informent les collaborateurs et les autres services concernés de manière ciblée et complète quant aux décisions de planification. (C3)

Objectifs évaluateurs cours interentreprises

a.4.1 Ils établissent des variantes de planification des ressources en personnel et en véhicules à partir d'un horaire. (C3)

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)

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)



Compétence opérationnelle b.2: Identifier les écarts à la norme lors de l'exécution des prestations de transport et prendre des mesures

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.

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 l'aide à leur équipe. (C4)		



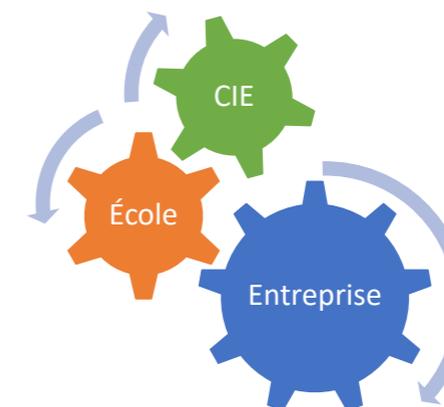
Tableau « Coopération entre les lieux de formation »

Structure curriculaire agente de transports publics CFC / agent de transports publics CFC: état 21.10.2021 (V2)	Coopération 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	
	École	CIE 1	Entrepr.	École	CIE 2	Entrepr.	École	CIE 3	Entrepr.	École	CIE 4	Entrepr.	École	CIE 5	Entrepr.	École	Entrepr.
a Planifier et mettre en œuvre l'offre pour la clientèle : École - 1^{re} année 120 leçons																	
a1: Établir des concepts d'offre et d'exploitation pour les prestations de transport	B/45	I									Ap					A	
a2: Développer et évaluer des variantes d'horaire	B/15	I									Ap					A	
a3: Calculer le besoin en infrastructure, en personnel ou en véhicules pour mettre en œuvre le mandat de transport		I		B/20							Ap					A	
a4: Élaborer les plans d'engagement du personnel, des véhicules ou la répartition des ressources en infrastructure pour réaliser le mandat de transport				B/40	I						Ap					A	
b Garantir l'exploitation : École - 2^e année 80 leçons / 3^e année 20 leçons																	
b1: Garantir l'exploitation de prestations de transport en temps normal		I					B/15					A	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/40		A	Ap/05				
b3: Adapter les engagements de l'infrastructure, du personnel et des véhicules destinés au transport pendant la durée de l'écart							B/05	I/Ap					Ap/05			A	
b4: Ramener les engagements de l'infrastructure, du personnel et des véhicules destinés au transport à la normale une fois l'écart comblé								I/Ap								A	
c Communiquer avec la clientèle et d'autres interlocuteurs : École - 1^{re} 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				A	B/10				Ap						
c2: Informer la clientèle du trafic voyageurs et marchandises et guider les flux de voyageurs	*			*	I		B/10		A	*	Ap		*				*
c3: Recueillir et traiter les remarques d'interlocuteurs et de clients du trafic voyageurs et marchandises					I		*	Ap	A	B/20							
d Optimiser les offres et les processus opérationnels : École - 3^e année 100 leçons																	
d1: Récueillir et traiter des données d'exploitation et des informations pour optimiser les concepts et processus d'exploitation des prestations de transport											I				B/Ap 40	Ap	A
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															B/Ap 40	I/Ap	
d3: Examiner l'efficacité des mesures d'optimisation des prestations de transport															B/Ap 60	Ap	A

École professionnelle
 Connaissances professionnelles: 600 leçons
 *langues étrangères = une deuxième langue nationale et anglais, 20 leçons par semestre et langue
 B = Bases
 Ap = Approfondissement

Cours interentreprises CIE: 18 jours
 I = Introduction
 Ap = Approfondissement

Entreprise: Ø 4 jours par semaine
 A(autonome) = Idéalement, les personnes en formation sont en mesure à la fin du semestre de mettre en oeuvre les Compétences opérationnelles (CO) de manière autonome.

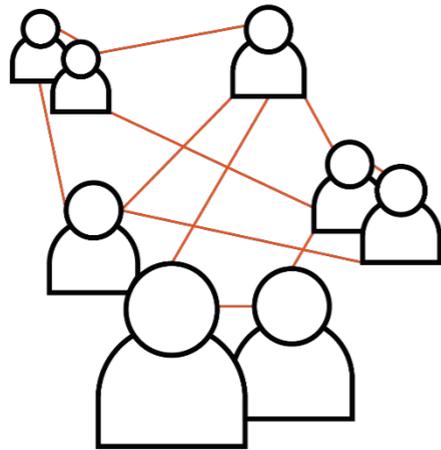


Agents de transports publics 2022+

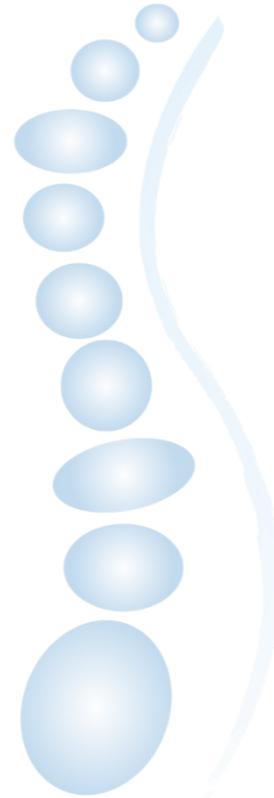
Aperçu de la mise en œuvre



Développement des compétences, logique



Communication
Faire le lien entre les langues étrangères et les connaissances professionnelles



Les supports d'enseignement numérique comme « colonne vertébrale » - Intégrer les actualités de manière contextualisée dans la classe



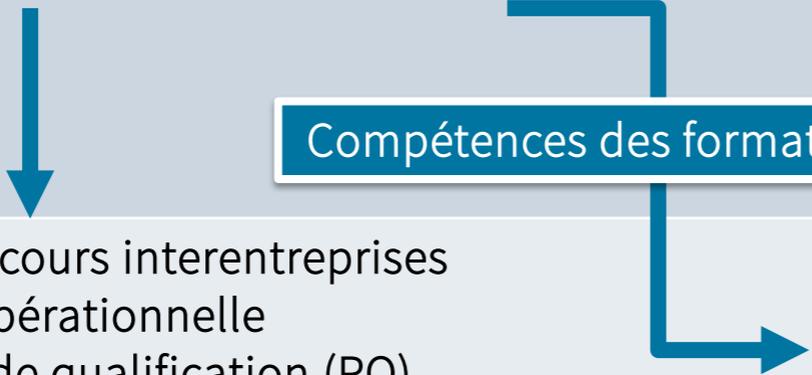
Atteindre les compétences opérationnelles, en gardant un œil sur la procédure de qualification (PQ)

Mise en œuvre : Rôles de login formation professionnelle SA



	login sur mandat de l'UTP en tant que centre de compétences Formation professionnelle initiale TP	login en tant qu'entreprise formatrice et partenaire de formation pour ses entreprises partenaires
Phase du projet	<p>Accompagnement pédagogique en formation professionnelle :</p> <ul style="list-style-type: none"> • groupe de travail entreprise formatrice • groupe de travail CIE 	<p>Projet de mise en œuvre en tant qu'entreprise formatrice</p> <ul style="list-style-type: none"> • Intégration des nouveaux instruments et dispositions de mise en œuvre • Marketing pour les apprentissages, information professionnelle • Implémentations spécifiques à l'entreprise
Mise en œuvre	<p>Mise en œuvre des cours interentreprises et responsabilité opérationnelle pour la procédure de qualification (PQ)</p>	<p>Partenaires du contrat d'apprentissage des apprentis</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recrutement des apprentis • Accompagnement des apprentis, des formateurs en entreprise et des formateurs pratiques • Réaliser des formations en entreprise

Compétences des formateurs et formatrices



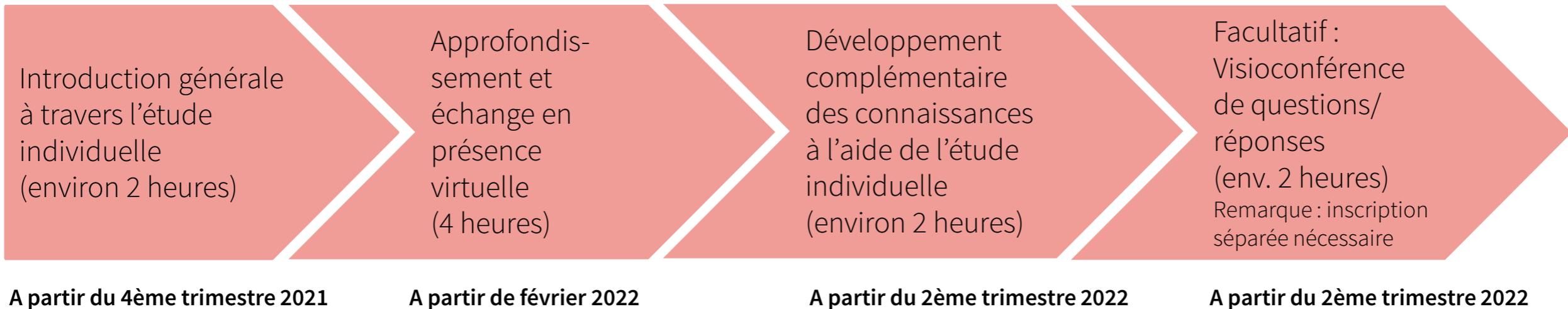
Objectifs du «Module agent-e de transports publics (dès la rentrée d'apprentissage 2022)»:

Les participant-e-s

- sont en mesure de décrire le déroulement de l'apprentissage;
- connaissent les éléments essentiels de l'ordonnance sur la formation et du plan de formation;
- connaissent les instruments de mise en œuvre de l'entreprise et sont capables de les appliquer;
- peuvent évaluer les prestations des apprenti-e-s à l'aide des instruments de qualification disponibles;
- sont en mesure d'identifier les relations entre école, CIE et entreprise et sont conscient-e-s de leur rôle.

Les dates disponibles sont maintenant publiées sur la page internet: www.login.org/fr/cours

- La formation se fonde sur le «blended learning» et comprend une partie d'étude individuelle (4 leçons) et un événement virtuel (4 leçons). Le lien vers les documents pour l'étude individuelle sera transmis après réception de l'inscription au cours.
- Une visioconférence de questions/réponses (facultative) peut être réservée en cas de questions à l'issue du module spécifique. L'inscription doit alors se faire séparément.

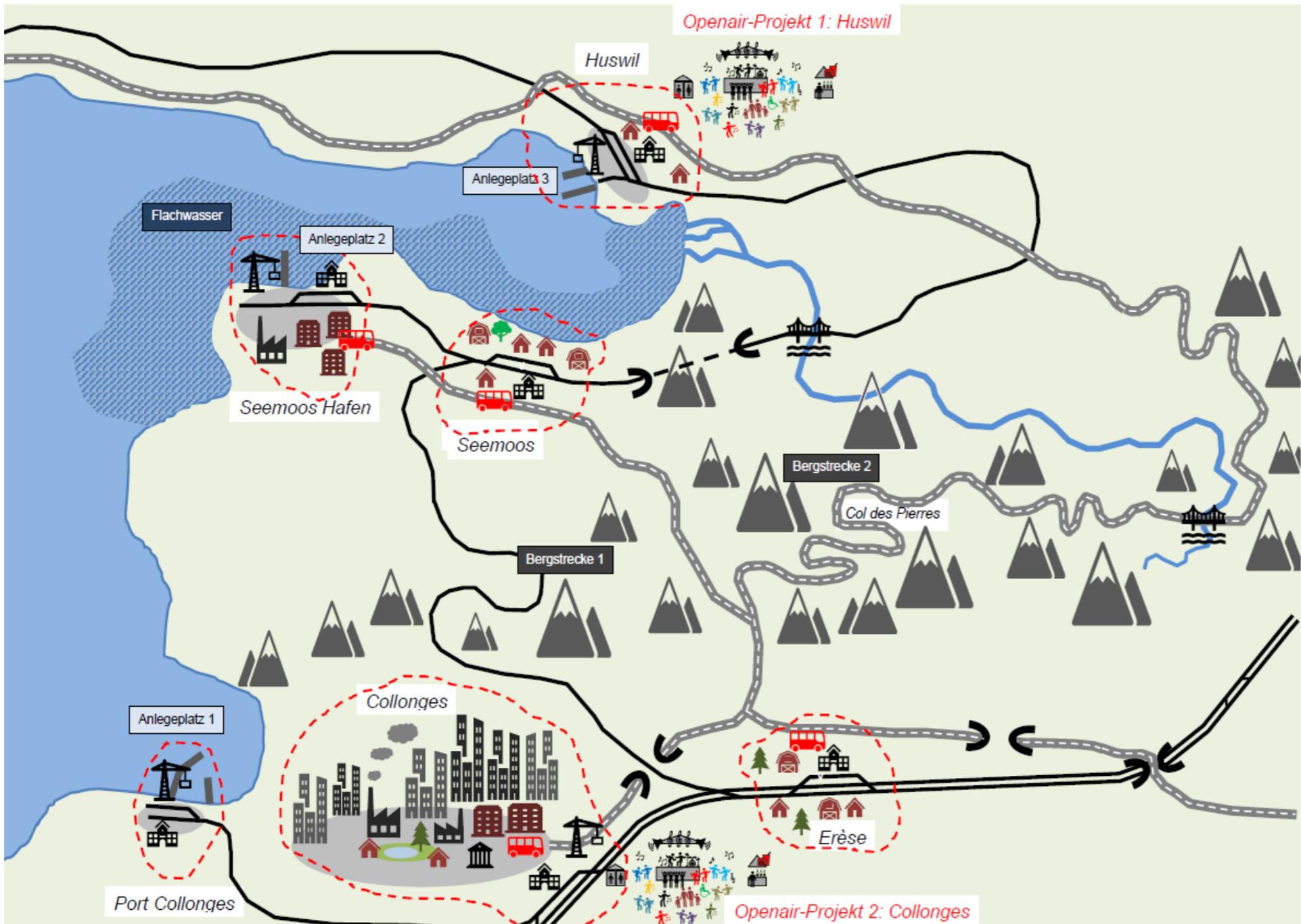


Cours interentreprises



18 jours	Thèmes
CIE 1	Comprendre les transports public
CIE 2	Planifier et mettre en œuvre une offre concrète, préparer la communication
CIE 3	Garantir l'exploitation
CIE 4	1 an plus tard ...
CIE 5	Optimisation des offres et des processus opérationnels

Openair-Projekt 1: Huswil



Instrumentes de mise en œuvre & coopération entre les lieux de formation



Cockpit professionnel

- Vue d'ensemble de l'état des travaux sur tous les lieux de formation
- Documentation formation professionnelle initiale

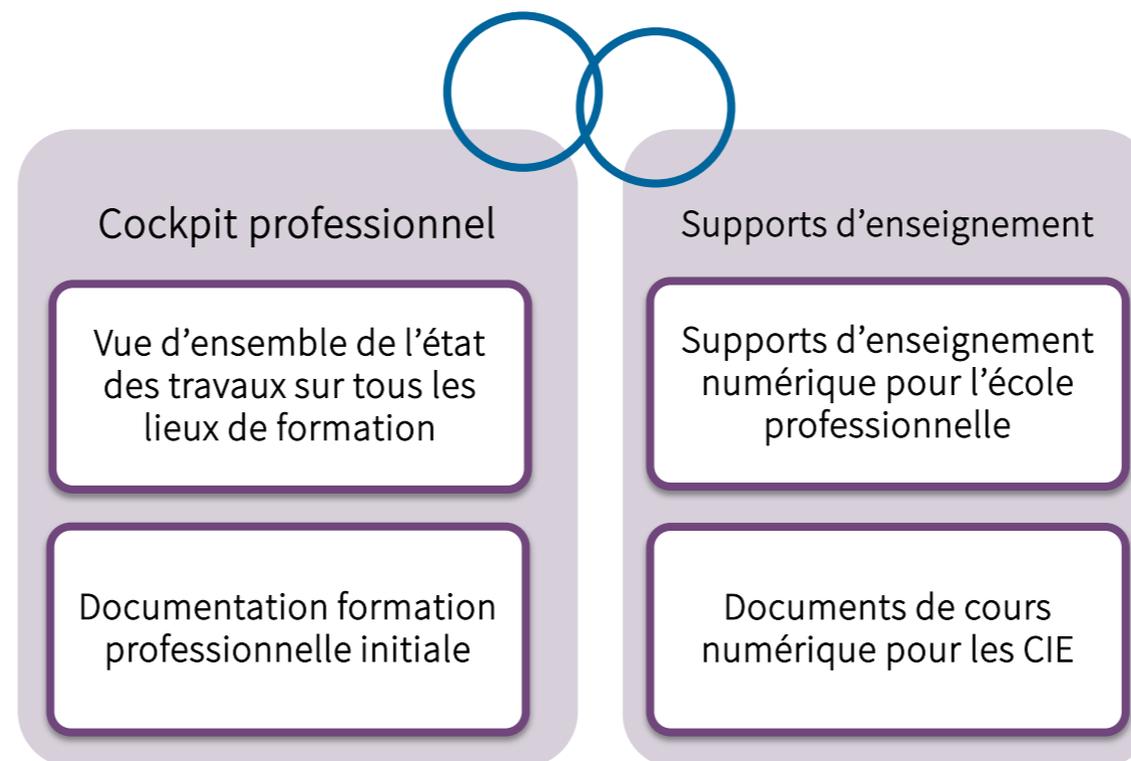
Supports d'enseignement

- Supports d'enseignement numérique pour l'école professionnelle
- Documents de cours numérique pour les CIE

«Cockpit professionnel» : Environnement d'apprentissage numérique

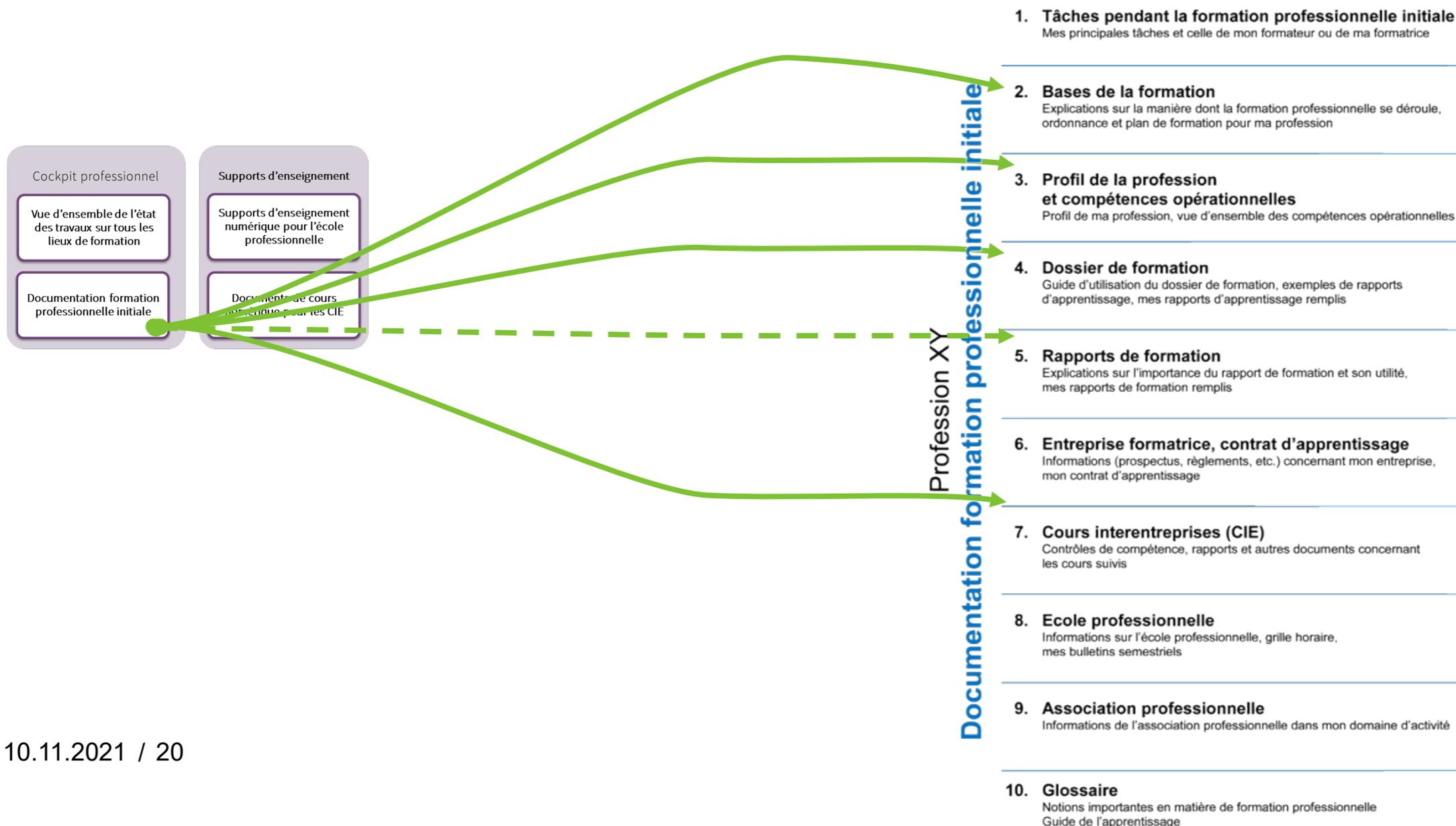
Un seul
environnement
pour **tous** les lieux
de formation

Un environnement
numérique
moderne



Supports
d'enseignement
nationaux

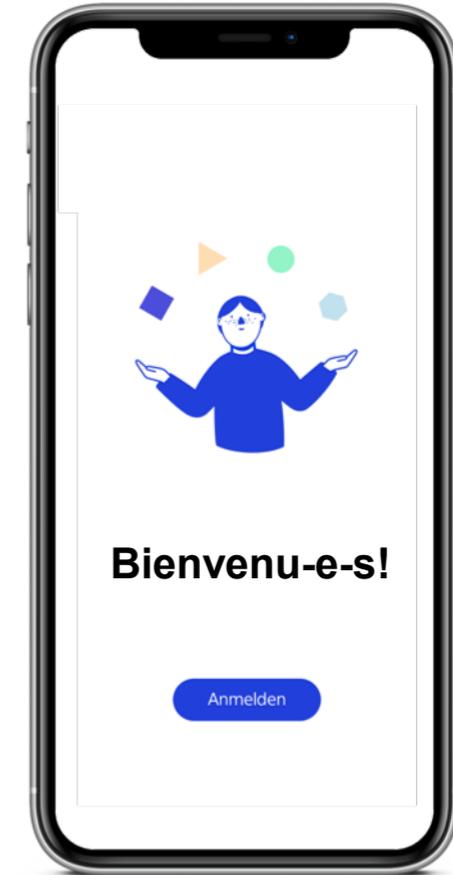
«Cockpit professionnel» : Documentation form. professionnelle initiale



Source : ortra.formationprof.ch

«Cockpit professionnel»

...une visite !



Synthèse

- Synthèse des discussions
- Besoins des entreprises formatrices, des offices de formation professionnelle, des représentants de l'OrTra, de l'école professionnelle et des Cours interentreprises
- Organisation / planification

Suite des travaux sur les instruments de mise en œuvre et sur l'environnement d'apprentissage numérique.

Séances d'information d'Olten (2.11.2021) et de Renens (10.11.2021) :

- Présentations par e-mail à tous les participants
- Rapport concernant les résultats et conclusions à l'attention de la CSDPQ de la formation des agents de transports publics (séance du 24 novembre 2021)

Formation pour les entreprises : www.login.org/fr/cours

Module agent-e de transports publics (dès la rentrée d'apprentissage 2022)

Contacts

Union des transports publics (UTP): kathrin.schafroth@voev.ch

www.voev.ch/fr/formation-dans-les-tp/formation-professionnelle-initiale/Agente-de-transports-publics-CFC

> Début de la formation à partir d'août 2022

Gestion de projets opérationnels : maurice.woernhard@ehb.swiss

CSFP/Canton : fabienne.dorthe@vd.ch

École professionnelle Nyon : jerome.pittet@epcn.ch

login formation professionnelle SA : stefan.zehnder@login.org

