

## 2. Bases de la formation et profil de la profession

### Aperçu de la formation professionnelle initiale

La formation professionnelle initiale d'agent-e de transports publics CFC prend pour base des documents généraux. Ceux-ci définissent les éléments à intégrer à la formation de trois ans et au certificat fédéral de capacité d'agent-e de transports publics CFC.

*La formation professionnelle initiale d'agent-e de transports publics CFC se décline comme suit:*

- |   |  |   |
|---|--|---|
| 1 | Loi et ordonnance sur la formation professionnelle | La loi fédérale sur la formation professionnelle (LFP) et l'ordonnance sur la formation professionnelle (OFPr, adoptée en 2003) sont entrées en vigueur le 1 <sup>er</sup> juin 2004. Elles définissent et règlementent la formation professionnelle initiale. Elles la chapeautent et s'appliquent à toutes les professions. |
|---|--|---|



- |   |  |  |
|---|--|--|
| 2 | Ordonnance et plan de formation pour chaque profession | <p>Il existe une ordonnance et un plan de formation pour chaque profession, également pour la formation professionnelle initiale d'agent-e de transports publics CFC. Les composantes les plus importantes de la profession y sont définies:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Compétences opérationnelles</li><li>• Répartition des leçons</li><li>• Cours interentreprises</li><li>• Procédure de qualification</li><li>• Certificats et titres décernés</li></ul> |
|---|--|--|

Dans le plan de formation, on retrouve les objectifs de formation de la profession choisie.



- |   |                     |   |
|---|---------------------|---|
| 3 | Programmes d'études | Dans la formation professionnelle initiale d'agent-e de transports publics CFC, un programme d'études est établi pour chaque lieu de formation (entreprise formatrice, école professionnelle et cours interentreprises), sur la base de l'ordonnance et du plan de formation. Ils forment la base de votre formation. |
|---|---------------------|---|

On y définit quels objectifs évaluateurs vous devez réaliser durant une période déterminée sur un lieu de formation.



4	Dossier de formation	Le dossier de formation vous sert à documenter vos travaux effectués durant votre formation pratique à votre poste de travail et à réfléchir à vos progrès dans l'apprentissage. ↓
5	Rapports de formation	Le rapport de formation sert de base aux entretiens réguliers avec votre formateur/trice pour mesurer les progrès accomplis et dresser le bilan de la situation. ↓
6	Certificat d'apprentissage	Les rapports de formation servent de base au certificat d'apprentissage établi à la fin de la formation professionnelle initiale. ↓
7	Examen final	Les examens finaux (procédures de qualification) sont établis et pilotés par l'organisation du monde du travail (OrTra) et le canton. L'entreprise formatrice doit vous inscrire à l'examen final et vous préparer à l'examen pratique qui se déroule dans l'entreprise. ↓
8	Certificats	Certificat fédéral de capacité (CFC), certificat fédéral de maturité professionnelle. La Confédération détermine dans les ordonnances sur la formation professionnelle, plus précisément dans l'ordonnance sur la maturité professionnelle, qui obtient un certificat de capacité ou un certificat de maturité professionnelle.

## Contexte

Quelle est la corrélation entre le plan de formation de la profession d'agent-e de transports publics CFC, le programme d'études, les rapports d'apprentissage et le rapport de formation?

- Le plan de formation montre quels sont les objectifs évaluateurs de la formation professionnelle initiale d'agent-e de transports publics CFC.
- Les programmes d'études définissent quels objectifs évaluateurs vous devez réaliser pendant une période déterminée sur votre lieu de formation.
- Les rapports d'apprentissage vous aident à documenter les travaux effectués à votre poste de travail et à réfléchir à vos progrès dans l'apprentissage.
- Le rapport de formation sert de base aux entretiens réguliers avec votre formateur/trice pour mesurer les progrès accomplis et dresser le bilan de la situation.

### Sens des responsabilités

Discutez avec votre formateur/trice des adaptations à apporter à votre programme d'études. N'hésitez pas à demander un entretien assez tôt si vous avez l'impression d'avoir encore des lacunes dans un domaine de formation important. Impliquez-vous dans votre formation professionnelle initiale, en y assumant des responsabilités.

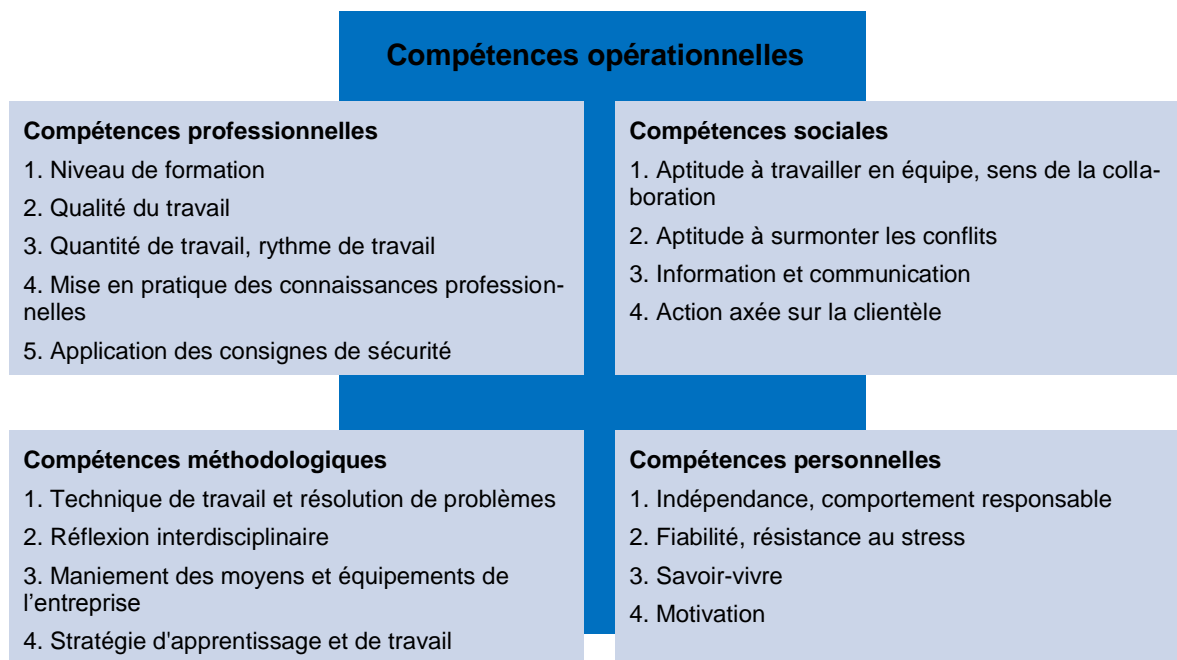
### Profil de la profession et compétences opérationnelles

Le plan de formation d'agent-e de transports publics CFC indique les compétences opérationnelles que vous devez acquérir pendant votre formation professionnelle initiale. Elles sont présentées dans la «Vue d'ensemble des compétences opérationnelles professionnelles» du profil de qualification. Vous y découvrirez les compétences opérationnelles d'importance pour les apprentis agents de transports publics CFC et apprendrez à quoi elles correspondent. Cette vue d'ensemble vous permet de vous orienter.

Prenez connaissance des objectifs et des exigences attachés à toute compétence opérationnelle. Consultez le plan de formation pour vous faire une idée claire des contours de votre formation professionnelle initiale.

Votre formateur/trice se donne de la peine pour vous transmettre, pendant votre formation professionnelle initiale, toutes les compétences opérationnelles requises et vous soutenir dans votre apprentissage. Il est cependant bon que vous soyez toujours au clair sur l'état de votre formation et que vous connaissiez les objectifs à atteindre.

Le graphique suivant vous indique les compétences opérationnelles importantes dans votre formation professionnelle initiale d'agent-e de transports publics CFC.



### **Evaluez vos compétences opérationnelles**

Votre formation professionnelle initiale a pour but de vous rendre capable d'agir en tant qu'agent-e de transports publics. C'est la raison pour laquelle on parle de compétences opérationnelles. Elles représentent pour ainsi dire la somme de toutes les compétences: professionnelles, méthodologiques, sociales et personnelles. La compétence est individuelle et reflète la capacité d'un être humain de se comporter correctement dans une situation, de s'attaquer à une tâche en toute indépendance, de fournir la prestation attendue et d'adopter la bonne attitude à l'égard des personnes côtoyées dans l'environnement professionnel.

Chaque métier a ses exigences quant aux compétences opérationnelles des professionnels qualifiés. Vous trouverez le profil de la formation d'agent-e de transports publics CFC en annexe.

## Profil de la profession d'agent-e de transports publics CFC

### Domaines de travail

Le champ professionnel et d'activité des transports publics comprend les domaines de travail suivants:

- exercer des activités d'assistance dans le domaine de la planification mensuelle du personnel et de la planification des véhicules en cas d'offres supplémentaires;
- assurer l'affectation du personnel en cas d'incidents ou de dérangements dans le cadre de la planification à court terme;
- assurer, en tant qu'accompagnateur de voyage ou contrôleur, la prise en charge de la clientèle en gare ainsi qu'à bord du train, du tram ou du bus et garantir que la circulation du train, du tram ou du bus se passe sans accroc;
- assurer l'information et la prise en charge de la clientèle sur place en cas d'incidents ou de dérangements;
- veiller à la sécurité des véhicules et aider à déplacer ceux-ci si nécessaire en cas de défauts ou de dérangements ainsi qu'en situation d'urgence;
- accomplir les travaux confiés de manière fiable et précise;
- adopter une attitude ouverte envers les personnes et garder son calme, également dans des situations difficiles.

Les personnes travaillant dans le domaine des transports publics peuvent être engagées aussi bien dans de grandes exploitations ferroviaires suisses (p. ex. CFF, BLS ou RhB) qu'au sein d'entreprises de transports urbains et régionales (p. ex. VBZ, BERNMOBIL, tpg) ou auprès de CarPostal Suisse. Leur travail consiste à exécuter des tâches à bord des véhicules, dans les gares ainsi qu'à la centrale, et offre une place prépondérante aux activités en lien avec la prise en charge de la clientèle et la mise en œuvre d'une planification à court et à moyen terme orientée sur les besoins de la clientèle.

Les tâches s'accomplissent en équipe de manière à soutenir les spécialistes, ou en toute autonomie. La disposition à travailler selon des horaires irréguliers, en extérieur, à bord des véhicules et dans un bureau constitue l'une des exigences fondamentales à l'exercice de ce métier.

### Activités

Les agents de transports publics travaillent dans différentes entreprises de transport, par exemple comme contrôleurs à bord des véhicules ou dans l'affectation du personnel et des véhicules depuis la centrale.

Les agents de transports publics sont employés par des entreprises de chemins de fer, de tram ou de bus au niveau national, régional ou urbain. Ils travaillent à bord des véhicules, dans les gares ou dans une centrale. Ils agissent de manière autonome ou soutiennent des spécialistes. Ils travaillent dans le domaine spécifique Agent-e de train ou Planification.

Les agents de transports publics du domaine spécifique Planification s'occupent de la répartition du personnel et des véhicules. Ils veillent à éviter tout goulet d'étranglement. Ils établissent des

horaires et organisent si nécessaire des déviations sur place de sorte à assurer le bon déroulement de l'exploitation.

Les agents de transports publics du domaine spécifique Agent de train travaillent à la gare ou dans le train. Ils contrôlent par exemple les titres de transport et donnent des indications sur les places libres, les arrêts desservis ou les correspondances pour la suite du voyage. En cas de dérangement, ils informent la clientèle sur place. Par ailleurs, ils sécurisent les véhicules en cas de défectuosités ou en situation d'urgence.

Les agents de transports publics travaillent par exemple dans le secteur de la gestion des dérangements ou de l'information à la clientèle ou encore lors de diverses manifestations. Lorsqu'une offre ou une liaison ne peut pas être assurée comme prévu, ils vérifient s'il n'existe pas une alternative. Les agents de transports publics adoptent une attitude ouverte envers les personnes, ils maîtrisent la langue et gardent leur calme, également dans les situations difficiles. Ils veillent au respect des prescriptions légales et des critères fonctionnels, écologiques et techniques.

### **Principales compétences opérationnelles**

Les objectifs de la formation sont classés dans quatre domaines de compétences opérationnelles:

1. Planification de l'affectation du personnel et des véhicules
2. Gestion des changements imprévus dans le cadre de l'exploitation normale
3. Garantie de l'exploitation, de la sécurité et de la qualité des véhicules
4. Accompagnement et prise en charge de la clientèle

Les professionnels qui travaillent dans le domaine des transports publics doivent faire preuve d'orientation clientèle, avoir le sens de l'organisation, savoir comprendre et établir un diagnostic, être capables de communiquer oralement, posséder un esprit de synthèse et montrer un intérêt pour les transports publics. Ils doivent également posséder de hautes compétences sociales dans les relations avec la clientèle et les collaborateurs en situation normale, savoir garder leur calme et avoir une vue d'ensemble dans les situations délicates et dans la gestion des dérangements.

### **Domaines spécifiques**

Les entreprises participant à la formation ont une orientation locale, régionale, nationale ou même internationale. En conséquence, il est possible de choisir entre les deux domaines spécifiques suivants:

#### Domaine spécifique <Planification>

Le domaine spécifique <Planification> s'adresse aux agents de transports publics actifs dans la planification à moyen et long terme du personnel et des véhicules, y compris la planification complexe de l'offre. La garantie de l'exploitation, de la sécurité et de la qualité des véhicules est abordée sur la base de situations de travail propres au trafic local.

#### Domaine spécifique <Agent-e de train>

Le domaine spécifique <Agent-e de train> s'adresse aux agents de transports publics qui travaillent également à bord des trains dans le trafic longues distances. Avant le début de la formation initiale, les candidats subissent un examen visant à déterminer s'ils remplissent les exigences médicales élevées posées aux agent-e-s de train.

## Exercice de la profession

Les personnes ayant suivi une formation initiale d'agent-e de transports publics CFC pourront être affectées aux fonctions suivantes:

- agent-e de train, contrôleur/euse au sein d'entreprises ferroviaires: assurer l'accompagnement à bord des trains, le contrôle des billets et la prise en charge de la clientèle;
- collaborateur/trice dans le domaine de la gestion des dérangements et des événements, de l'orientation de la clientèle ainsi que de la mise en œuvre opérationnelle des changements – prévus ou non – dans le cadre de l'exploitation;
- collaborateur/trice dans le domaine de la planification et de la répartition: identifier les besoins, assurer la planification générale, la planification à court et à moyen terme, la soumission des offres ainsi que la gestion des véhicules et du personnel;
- collaborateur ou collaboratrice dans les centrales d'intervention, p. ex. Operation Center Voyageurs, centres de gestion du trafic, régulation des trains et du trafic, coordination avec des services externes (p. ex. police, ambulances, information à la clientèle), surveillance de l'exploitation.

Le champ professionnel offre aux agents de transports publics CFC de nombreuses possibilités de carrière. Le système de formation suisse leur permet notamment de poursuivre leur formation pour obtenir le brevet fédéral de spécialiste en transports publics et le diplôme de manager en systèmes de transports publics.

## Importance du métier pour la société et l'environnement

En Suisse, les transports publics constituent un acteur économique majeur. Les besoins en mobilité n'ayant cessé de croître ces dernières années, les transports publics se sont développés, et la demande a explosé. Grâce à une offre dense et solide et à des prix attractifs, les transports publics sont une très bonne alternative au trafic individuel motorisé.

**Les transports publics œuvrent en faveur du développement durable et de l'écologie. En Suisse, ils sont très appréciés et ont une bonne image. Ceci est dû à leur haute compatibilité avec l'environnement, ainsi qu'à la sécurité de l'exploitation, à leur fiabilité et à leur ponctualité.**

Sources:  
Plan de formation de la profession d'agente/agent de transports publics CFC  
BIZ-BERUFSINFO, © SDBB Berne / Laufbahnzentrum (LBZ) Zurich

## Vue d'ensemble des compétences opérationnelles

Les compétences en bleu concerne le domaine spécifique «Planification», celles en vert se rapportent au domaine spécifique «Agent-e de train».

1	<b>Planification de l'affectation du personnel et des véhicules</b>	1.1 Elaborer de manière autonome la planification de l'affectation du personnel pour une période déterminée	1.2 Elaborer de manière autonome la planification de l'affectation des véhicules pour une période déterminée	1.3 Remplacer du personnel en cas d'absences planifiées	1.4 Remplacer des véhicules en cas d'absences planifiées	1.5 Coordonner l'affectation du personnel à la gare ou à l'arrêt lors d'un événement planifié	1.6 Procéder à des modifications simples dans le plan de service et dans la rotation des véhicules	1.7 Planifier des offres supplémentaires	1.8 Planifier et élaborer des informations à la clientèle en exploitation normale ou en cas d'offres supplémentaires	1.9 Planifier l'offre et concevoir l'horaire et assurer la communication de l'horaire et la gestion de la qualité	1.10 Planifier l'offre complète en cas de changements prévisibles au niveau de l'exploitation	1.11 Evaluer à moyen et long terme les besoins en ressources. Calculer les besoins et élaborer des plans de vacances et des modèles de rotation.
		2.1 Surveiller des événements dans la circulation des transports publics	2.2 Annoncer des dérangements	2.3: Changer la répartition du personnel	2.4: Changer la répartition des véhicules et des autres ressources	2.5: Coordonner l'affectation du personnel sur place pendant un dérangement	2.6 Organiser des solutions de remplacement	2.7 Informer et accompagner la clientèle en cas d'événement ou de dérangement				
3	<b>Garantie de l'exploitation, de la sécurité et de la qualité des véhicules</b>	3.1 Elaborer et gérer des informations sur l'exploitation et préparer le service	3.2 Constaté des dérangements et des défauts du véhicule et de l'infrastructure ainsi que d'équipements secondaires n'ayant pas un impact direct sur la sécurité	3.3 Evacuer et sécuriser les véhicules	3.4 Examiner le véhicule sur le plan de la sécurité et assurer le bon état de marche	3.5 Donner l'autorisation de départ	3.6 Sécuriser des véhicules en cas de dérangement ou d'urgence	3.7 Exécuter des tâches d'accompagnement des trains à la fin du service				
		4.1 Informer la clientèle avant et pendant la course	4.2 Prendre en charge la clientèle avant et pendant la course	4.3 Prendre en charge la clientèle pendant un événement ou en cas de changements dans le cadre de l'exploitation	4.4 Rechercher et proposer des alternatives de transport à la clientèle	4.5 Informer et conseiller la clientèle dans une deuxième langue nationale	4.6 Informer et conseiller la clientèle en langue anglaise					
4	<b>Accompagnement et prise en charge de la clientèle</b>											



## Compétences opérationnelles expliquées par des exemples

### Compétences professionnelles

Par compétence professionnelle, on entend la capacité de résoudre de manière indépendante et efficace les tâches et les problèmes qui se présentent dans le champ professionnel, conformément aux exigences théoriques. Dans quelle mesure une personne travaille-t-elle vite et bien, dans quelle mesure peut-elle mettre en pratique son savoir-faire?

**Exemple de compétence professionnelle:** un cuisinier en formation connaît les principaux vins français, leurs cépages et les plats qu'ils accompagnent.

### Compétences méthodologiques

La compétence méthodologique indique la capacité de retenir quelque chose ou de résoudre habituellement un problème. La démarche méthodologique englobe la capacité à maîtriser des tâches grâce à la planification préalable et au développement et à l'application d'une stratégie adéquate. Les futurs professionnels qualifiés doivent donc disposer de certaines capacités pour recourir judicieusement aux ressources et aux équipements de l'entreprise et planifier le travail.

**Exemple de compétence méthodologique:** avec un peu de pratique, une employée de commerce en formation peut rédiger de bons procès-verbaux. Elle sait comment faire pendant la séance, comment prendre des notes de façon judicieuse, comment structurer et formuler le procès-verbal après la réunion de manière à ce que tout le monde comprenne de quoi il retourne.

### Compétences sociales

La notion de compétence sociale regroupe toutes les capacités et attitudes personnelles qui entrent en jeu dans le contact avec d'autres personnes et qui, de plus, influencent leur comportement et leur attitude. Cette notion décrit la capacité à faire preuve d'esprit d'équipe, de motivation et d'enthousiasme dans la collaboration avec la clientèle, les supérieurs ou les collègues et l'aptitude à mobiliser ces qualités pour atteindre des objectifs communs. Ce domaine de compétences se manifeste dans la manière de travailler en équipe, de gérer des conflits, d'informer et de communiquer.

**Exemple de compétence sociale:** un horticulteur en formation a pour tâche de réorganiser un jardin avec son chef. Il doit découvrir les idées de la cliente et la future utilisation du jardin pour bien la conseiller. Est-ce qu'elle préfère les plantes au feuillage persistant ou les bambous? Comment expliquer à la propriétaire que le terrain ne se prête pas à la roseraie dont elle rêve?

### Compétences personnelles

La notion de compétence personnelle recouvre les aptitudes et attitudes qui expriment la manière dont quelqu'un perçoit la vie professionnelle. Exemples: fiabilité, autonomie, endurance. Les bonnes manières et la disposition à apprendre font partie de ce domaine de compétence.

**Exemple de compétence personnelle:** dans une maison de retraite, une assistante socio-éducative doit refaire les lits le matin. Ce travail ne lui plaît pas, car elle le juge trop ennuyeux et trop fatiguant. Comment peut-elle malgré tout se motiver et bien faire son travail? La perspective d'une sortie l'après-midi dans le parc voisin pourrait peut-être l'aider.