

## 4. Dossier de formation

### Contexte

Le dossier de formation constitue la partie personnelle de votre classeur. Il représente à la fois un ouvrage de référence et une carte de visite, du fait que vous y décrivez le déroulement de votre travail, les marches à suivre et les liens qui les unissent.

L'ordonnance sur la formation d'agent-e de transports publics CFC prévoit que, en tant que personne en formation, vous établissiez régulièrement des rapports d'apprentissage, à savoir que vous documentiez les travaux que vous exécutez dans l'entreprise. Vous trouverez les informations de base concernant le dossier de formation ci-après.

### L'essentiel en bref

Vous devez régulièrement compléter votre dossier de formation et y consigner les travaux accomplis dans l'entreprise. 4 rapports d'apprentissage semestriels sont exigés durant les 4 premiers semestres, et 2 durant le 5<sup>e</sup> semestre (18 en tout).

Les rapports d'apprentissage doivent être rédigés à l'ordinateur et peuvent être complétés de photos, croquis, tableaux, etc. Utilisez à cet effet le formulaire «Rapport d'apprentissage».

Vous pouvez bien entendu décrire dans vos rapports d'apprentissage le savoir-faire acquis sur tous les lieux de formation (entreprise, centre de cours interentreprises, école professionnelle).

Le dossier de formation a deux fonctions:

- Il soutient le processus d'apprentissage dans la mesure où vous repensez aux situations de travail et à vos travaux, ainsi qu'à la manière dont vous les avez exécutés, avant de les illustrer.
- Il sert d'ouvrage de référence pendant la formation initiale et peut être utilisé comme moyen auxiliaire lors du travail pratique individuel (TPI) dans le cadre de la procédure de qualification. Discutez-en suffisamment tôt avec votre formateur/trice.

### Introduction

Votre formateur/trice vous informera sur:

- Qui vous expliquera à quoi faire attention dans la tenue du dossier de formation.
- Qui vous accompagnera dans la réalisation des premiers rapports d'apprentissage et de combien de temps vous disposerez pour vous exercer.
- Qui contrôlera vos rapports d'apprentissage, qui en parlera avec vous et à quelle fréquence cela se passera.
- A qui vous pourrez demander de l'aide si vous avez des questions.
- A quelle périodicité vous devrez établir un rapport d'apprentissage.
- De combien de temps vous disposerez (après la première phase d'exercice) chaque semaine pour établir vos rapports d'apprentissage pendant le temps de travail.

### Remarque à l'intention des formateurs professionnels

- Abordez régulièrement le sujet des rapports d'apprentissage avec vos apprentis. Au début de la formation, une discussion par mois est recommandée, puis les apprentis devront petit à petit établir leurs rapports seuls.
- Les apprentis peuvent aussi mettre leurs rapports d'apprentissage à la disposition d'autres personnes, p. ex. d'autres apprentis, des formateurs pratiques, des membres de leur équipe, pour obtenir leur avis. Toutefois, le contrôle et l'évaluation des rapports relève toujours de votre compétence en tant que formateur/trice professionnel/le.
- Contrôlez les rapports d'apprentissage régulièrement, mais au moins une fois par trimestre.
- Les apprentis ont du temps à disposition au sein de l'entreprise formatrice pour la rédaction sommaire de leurs rapports d'apprentissage. Discutez avec eux au début du semestre de la manière de l'utiliser concrètement.
- Dans l'attribution de mandats aux apprentis, veillez à en augmenter progressivement la complexité. Les thèmes des rapports d'apprentissage doivent refléter le niveau d'apprentissage et les connaissances acquises au poste de travail. Vous trouverez une sélection de thèmes possibles dans la section «Thèmes possibles pour l'établissement des rapports d'apprentissage».

### Marche à suivre

Pendant votre formation, vous notez différentes situations de travail dans le dossier de formation. En remaniant vos notes sous la forme d'un rapport d'apprentissage, vous consolidez ainsi ce que vous avez appris. La marche à suivre et la documentation selon la méthode en 6 étapes reflètent le travail exécuté.

- Une entrée contient au moins votre texte et les remarques de votre formateur/trice. Les photos, tableaux, croquis ou graphiques peuvent servir de compléments et contribuer à ce que vous vous souveniez de la manière dont le travail s'est déroulé en les consultant ultérieurement. Vous trouverez les questions clés sur la description des situations de travail dans les sections suivantes.
- Le texte suit la méthode des six étapes.
- Il s'agit de refléter l'exécution du travail. Quel était l'objectif? Comment ai-je procédé? Quels moyens auxiliaires ai-je utilisés?
- Le rapport d'apprentissage doit également contenir une pratique réflexive:
  - Le travail accompli a-t-il été exécuté de manière satisfaisante? Qu'est-ce que j'ai bien réussi? Qu'est-ce qui s'est moins bien passé? Où ai-je rencontré des difficultés? Comment ai-je agi pour contourner les difficultés? Qu'est-ce que j'ai pu réaliser moi-même?
  - Y a-t-il des actions que je pourrais effectuer autrement la prochaine fois, afin d'atteindre un meilleur résultat?

- A la prochaine occasion, pourrai-je exécuter le travail de façon indépendante ou est-ce que j'aurai encore besoin du soutien de mon/ma formateur/trice? En quoi aurai-je encore besoin de soutien?

## Nombre, volume et contenu des rapports d'apprentissage

Durant les deux premières années de votre apprentissage, vous établirez au moins 4 rapports d'apprentissage par semestre, en règle générale deux par trimestre.

Durant la formation du domaine spécifique en 3<sup>e</sup> année, vous établirez

- au moins 2 rapports d'apprentissage pendant le 5<sup>e</sup> semestre, en règle générale un par trimestre;
- aucun rapport d'apprentissage pendant le 6<sup>e</sup> semestre.

Le volume des rapports est fixé en fonction de votre niveau de formation et de la complexité du travail décrit:

- En 1<sup>re</sup> et en 2<sup>e</sup> année, vous établirez avec vos rapports d'apprentissage un dossier de formation couvrant un large éventail de thèmes. Cette diversité reflétera les compétences opérationnelles qui ne sont pas attribuées à un domaine spécifique dans le plan de formation. Le rapport d'apprentissage devra comporter 2 pages A4.
- Durant le 5<sup>e</sup> semestre, vous approfondirez votre formation en entreprise dans le cadre du domaine spécifique que vous aurez choisi. Dans vos rapports d'apprentissage, vous décrierez en détail la situation quotidienne que vous aurez choisie. Le rapport d'apprentissage devra comporter au moins 6 pages A4.

Vous trouverez deux exemples de rapports d'apprentissage d'années différentes à la suite du présent chapitre.

Choisissez les contenus en fonction de votre carnet de travail. Développez de préférence des thèmes qui sont traités sur deux lieux de formation ou plus – à savoir dans l'entreprise, mais aussi dans les CIE ou à l'école professionnelle. Dans votre carnet de travail, le/les lieux de formation sont indiqués pour chaque thème.

Saisissez régulièrement les rapports d'apprentissage dans le formulaire «Vue d'ensemble des rapports d'apprentissage» (→ annexe 4.2).

## Thèmes possibles pour l'établissement des rapports d'apprentissage

Les chiffres indiqués ci-après entre parenthèses à la suite des thèmes correspondent aux domaines de compétences opérationnelles du plan de formation Agent-e de transports publics CFC.

### 1<sup>re</sup> et 2<sup>e</sup> année d'apprentissage

Planification de l'affectation des véhicules (1)

Planification à long et à moyen terme de l'affectation des véhicules

- Affectations périodiques

- Absences planifiables
- Modifications de la rotation
- Connaissances techniques des véhicules
- Dispositions légales et spécifiques à l'infrastructure
- Aides / outils de travail

#### Planification de l'affectation du personnel (1)

##### Planification à long, moyen et court terme de l'affectation du personnel

- Offres supplémentaires (chantiers, événements, en fonction de la saison)
- Planification des besoins
- Vérification de la conformité aux règles en matière de durée du travail des plans de service et des répartitions disponibles
- Qualifications & préférences
- Coordination du personnel sur place
- Information à la clientèle
- Chaîne de transport, solutions de remplacement pour la poursuite du voyage
- Sécurité
- Interlocuteurs pour la communication (communication ciblée, langage / notions techniques)

#### Gestion des changements imprévus dans le cadre de l'exploitation normale (2)

- Conséquences d'accidents
- Conséquences de l'influence de l'environnement et des conditions météorologiques (p. ex. rupture de conduite, lignes de contact)
- Manifestations: niveaux de risque et d'escalade
- Coordination de l'affectation du personnel sur place pendant un dérangement
- Information à la clientèle en cas de changement de la répartition des véhicules et des autres ressources

#### Garantie de l'exploitation, de la sécurité et de la qualité des véhicules (3)

- Processus et informations en matière d'exploitation, connaissances des lignes, réseau de lignes et arrêts pour déviations et dérangements
- Contrôle du fonctionnement, contrôle visuel et auditif de l'infrastructure et de véhicules défectueux

- Evacuation et sécurisation des véhicules: motifs, check-list, information à la clientèle

#### Accompagnement et prise en charge de la clientèle (4)

- Accompagner et prendre en charge la clientèle dans différentes langues
  - prise en charge proactive de la clientèle
  - durant l'exploitation normale
  - en cas de dérangement
  - en rapport avec la présentation de solutions de transport de remplacement

### 3<sup>e</sup> année

#### Approfondissement du domaine spécifique Planification (1)

- Assurer l'exploitation (qualité, communication)
- Etablir un concept d'exploitation
- Planifier les besoins (plans de vacances, modèles de rotation)

#### Approfondissement du domaine spécifique Agent-e de train (3)

- Assurer le bon état de marche
- Donner l'autorisation de départ
- Sécuriser le véhicule
- Exécuter les tâches de fin de service

### Contrôle

Votre formateur/trice vous accompagne et vous soutient dans l'établissement de vos rapports d'apprentissage en vérifiant régulièrement vos documents et en commentant la présentation et le contenu. L'objectif est de vous permettre progressivement d'établir votre rapport de façon autonome à mesure que votre formation avance. Les connaissances servant à l'établissement des rapports d'apprentissage du semestre en cours sont consignées dans le rapport de formation.

## Etablissement du dossier de formation

Dans les sections suivantes, vous trouverez des conseils et astuces pour préparer et établir vos rapports d'apprentissage.

### La méthode en 6 étapes

L'application de la méthode en six étapes peut vous aider à établir vos rapports d'apprentissage aussi efficacement que possible.



1. Vous informer  
Que dois-je savoir?
2. Planifier le rapport  
Quel travail vais-je décrire?  
Comment vais-je le décrire?
3. Décider comment vous allez vous organiser pour établir le rapport  
Quelle méthode vais-je choisir?
4. Réaliser le rapport d'apprentissage  
Comment vais-je mettre en œuvre ce que j'ai planifié?  
Est-ce que je me conforme aux règles fixées?
5. Contrôler le rapport d'apprentissage  
Est-ce que j'ai tout décrit?  
Le rapport est-il correct et complet?
6. Evaluer le processus de travail et l'améliorer  
Qu'est-ce que j'ai bien réussi?  
Qu'est-ce que je dois améliorer?

### **Comment remplir vos rapports d'apprentissage?**

Etablissez un rapport d'apprentissage en corrélation avec votre formation. Posez-vous deux questions essentielles:

- Qu'ai-je fait?
- Comment l'ai-je fait?

Faites-le à votre poste de travail pendant le temps prévu à cet effet, à des intervalles réguliers.

Prenez le formulaire «Rapport d'apprentissage» et inscrivez-y les éléments indiqués à la première section.

Décrivez ensuite le déroulement de la situation quotidienne. Référez-vous aux documents que vous avez récoltés (et rangés sous la rubrique 4 ou éventuellement dans un classeur séparé). Examinez les croquis, les plans, les photos ou les illustrations de vos travaux. Quels sont celles et ceux qui conviennent particulièrement bien?

- Documentez la situation choisie étape par étape.
  - Qu'ai-je fait?
  - Pourquoi l'ai-je fait de cette manière?
  - Quelles aides (p. ex. outils de travail, logiciels, etc.) dois-je utiliser et pourquoi?
  - A quelles règles dois-je me conformer et pourquoi?

Enfin, réfléchissez à vos compétences opérationnelles et à ce que vous avez appris.

- Qu'avez-vous bien réussi? Comment avez-vous procédé afin de pouvoir bien maîtriser la situation?
- Dans quels domaines rencontrez-vous encore des difficultés (compétences professionnelles et méthodologiques)? Comment avez-vous tenté de résoudre les difficultés?

- A quels aspects avez-vous spécialement prêté attention?
- Qu'est-ce qui ne s'est pas bien passé? Qu'est-ce que vous voulez améliorer la semaine prochaine dans vos contacts avec d'autres personnes ou en matière de compétences personnelles et sociales?
- Quels contenus de l'école professionnelle ou des cours interentreprises vous ont-ils été utiles dans votre tâche?



## Rapport d'apprentissage

Personne en formation:

Entreprise formatrice:

Poste de travail:

Formateur/trice:

Année d'apprentissage:

Semestre:

Date, heure de la situation  
quotidienne:

Tâche exécutée:

Renvoi à la fiche de travail (n°):

**Décrivez une situation quotidienne concrète que vous avez-vous-même vécue dans la pratique:**

*Moyens d'aide:*

*Quelles règles avez-vous observées?*

**Analysez la situation:**

*Aspects particuliers:*

*Qu'est-ce que je pourrais améliorer la prochaine fois?*

**Commentaires du/de la formateur/trice:**

Dans votre rapport, j'ai trouvé  
particulièrement positif:

J'ai les remarques suivantes  
au sujet de votre texte:

**Lieu, date**

**Signatures**

Formateur/trice

Personne en formation

