

# Fiche Contrats de professionnalisation « CDD » Qualification Exploitation

Janvier 2022

## Métiers préparés

- Machiniste-Receveur
- Animateur Agent Mobile
- Agent Des Gares

## Prérequis

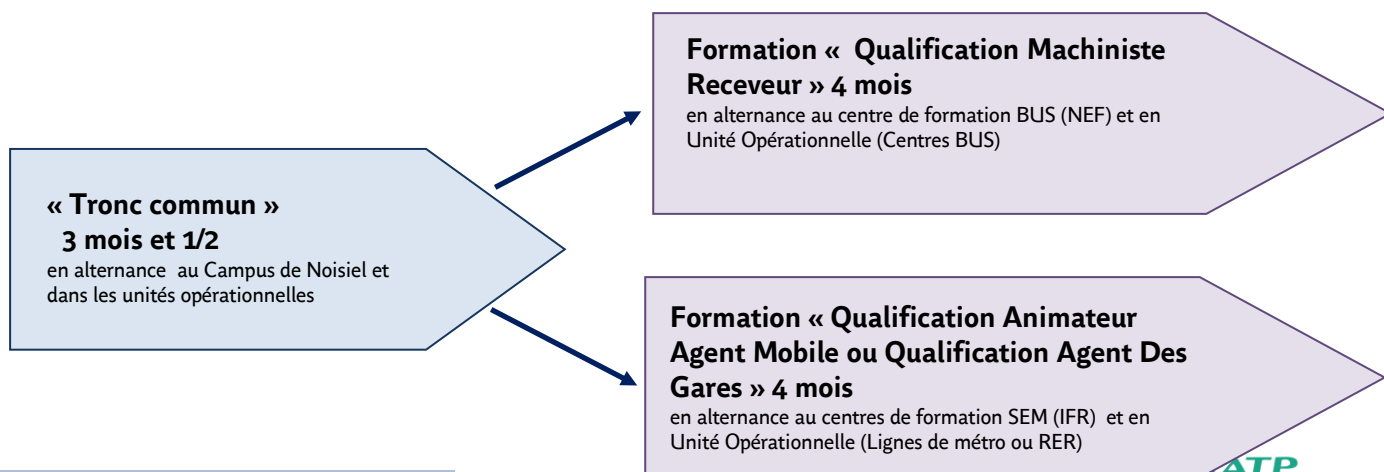
- Avoir 18 ans pour les AAM et ADG
- Avoir 20 et 10 mois pour les MR
- Présenter le volet 3 du casier judiciaire, vierge
- Etre sans diplôme ou, maximum, d'un diplôme de niveau 5 (BEP-CAP)
- Etre titulaire du permis B pour les MR
- Réussir les tests de recrutement.

## Objectif

Ce dispositif a pour but l'acquisition d'une qualification et à une embauche sur le métier préparé.  
Autre objectif intermédiaire, l'obtention du certificat CléA.

## Dispositif

Le cursus dure 7 mois et 1/2 et se décompose en 2 parties : le Tronc Commun et la Formation Métier  
Cette formation en alternance prépare aux métiers d'exploitation « Machiniste Receveur », « Animateur Agent Mobile » ou « Agent Des Gares ».  
Tout au long de leur formation, les stagiaires sont accompagnés par un tuteur.



Département gestion et innovation sociales  
Développement des compétences groupe

## Formation « Tronc commun »

S1 S2 S3 S4 S5 S6 S7 S8 S9 S10 S11 S12

2/3 j Formation théorique / 2/3 j Unité Opérationnelle Exploitation (par semaine)

La formation « tronc commun » dure 12 semaines sur des journées de 7 heures soit 210 heures de formation théoriques. Elle est organisée selon le planning hebdomadaire suivant : 2/3 jours de formation au Campus de Noisiel et 2/3 jours de pratique en alternance en unité opérationnelle exploitation (Centres BUS ou lignes de Métro ou de RER)

Au cours de leur **formation théorique au Campus (2/3 jours par semaine)**, les stagiaires étudient les matières suivantes :

Formation	Durée	Objectifs pédagogiques
Relation commerciale et de service en langue française	52.5 heures	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Représenter l'image de la RATP.</li> <li>✓ Développer le savoir être et la communication.</li> <li>✓ Répondre aux attentes des clients.</li> <li>✓ Savoir gérer les conflits et les réclamations.</li> </ul>
Relation commerciale en langue anglaise	45.5heures	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Savoir se présenter, saluer.</li> <li>✓ Renseigner les clients, présenter les différents titres de transport, expliqué un itinéraire et informer sur l'environnement.</li> <li>✓ Savoir informer sur l'actualité du trafic.</li> <li>✓ Gérer les échanges difficiles.</li> </ul>
Connaissance de l'entreprise, de son environnement et de ses enjeux	45.5heures	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ S'approprier les valeurs de l'entreprise.</li> <li>✓ Connaître l'entreprise : le Groupe RATP et l'Unité Opérationnelle.</li> <li>✓ Connaître l'environnement : l'Autorité Organisatrice : le Stif et la contractualisation</li> <li>✓ Connaître les enjeux de l'entreprise dans un environnement concurrentiel</li> <li>✓ Connaître la tarification</li> <li>✓ Mettre en pratique ses compétences en matière de relation de service</li> <li>✓ Mettre en pratique ses connaissances en matière de relation de service en langue anglaise</li> <li>✓ Présenter son activité professionnelle au regard des enjeux de l'entreprise</li> </ul>
Cléa	66.5 heures	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 7 modules +évaluations</li> <li>✓ S'exprimer en français</li> <li>✓ Calculer, Reasonner</li> <li>✓ Utilise un ordinateur</li> <li>✓ Respecter les règles et travailler en équipe</li> <li>✓ Travailler seul et prendre des initiatives</li> <li>✓ Avoir envie d'apprendre</li> <li>✓ Maîtriser les règles de base : Hygiène, Sécurité, Environnement</li> </ul>

En parallèle, la pratique en **alternance dans les Unités Opérationnelles (2/3 jours par semaine)**, est organisée comme suit :

**2 périodes d'intégration dans l'unité de destination, 5 périodes à BUS, 5 périodes à SEM (métro et RER).**

Pendant ces périodes de pratique en alternance dans les Unités Opérationnelles, les stagiaires sont amenés à apporter un soutien aux unités selon leurs besoins évènementiels « interruption de trafic, enquêtes voyageurs, tournoi Roland Garros, canalisation de voyageurs, forum emplois ... »

## Formation « métiers » en alternance

La formation « métiers » dure 4 mois. Elle prépare les stagiaires aux métiers de Machiniste Receveur (Centre de formation NEF du département BUS), d'Animateur Agent Mobile ou Agent Des Gares (Centre de formation IFR du département SEM).

### Formation Qualification Machiniste Receveur (392 heures)

L'objectif de la formation est d'acquérir les connaissances et compétences pour exercer le métier de « Machiniste Receveur » en tant que professionnel du secteur du Transport Routier de Voyageurs selon les 2 axes attendus de qualité de service et conduite sécuritaire. La formation est bâtie autour d'une alternance de cours théoriques et pratiques ainsi que des mises en situations, ponctuée par des debriefings et soumise à évaluations.

Les matières suivantes sont notamment étudiées : « environnement professionnel, réglementation des transports, réglementation sociale, santé, sécurité routière et environnementale, secours, organisation d'une journée de travail, mission commerciale, mission technique, maîtrise du véhicule, conduite professionnelle, conduite confort et économique ».

140h au NEF	140h au NEF	98h en Centre BUS	en Centre BUS	14h au NEF
Permis D au NEF	FIMO au NEF	Roulage en double et apprentissage de ligne	Terrain	REX FIMO

### Formation Qualification Animateur Agent Mobile ou Qualification Agent Des Gares

Pour faciliter l'acquisition de la qualification « Animateur Agent Mobile » ou « Agent Des Gares » et consolider le Service RATP, la formation est échelonnée sur 4 mois avec une alternance entre des séquences de formation en centre de formation (IFR) et des mises en poste avec des évaluations de l'agent en situation de travail en unité opérationnelle (UO) : lignes de métro ou de RER.

Au terme de la formation, le stagiaire se voit remettre un titre RNCP de Conseiller commercial et gestionnaire des lieux de niveau 3.

Le stagiaire a un formateur référent au centre de formation du département SEM et un manager référent dans l'UO. Ainsi, le centre de formation et les UO sont en co-responsabilité sur la formation et la réussite des nouveaux agents.

Formation en alternance pour un total de 77 jours, 50 journées en centre de formation à IFR et 27 journées d'immersion terrain  
soit  $50 \times 6h = 300 h$  et  $27 \times 7h15 = 195 h 45'$

Domaines de formations :  
Connaissance de l'entreprise, relation clients, gestion des espaces, sécurité ferroviaire, maîtrise du territoire

## Méthodes Pédagogiques

Dans une volonté de réduire l'aspect scolaire du dispositif, nous avons mis en place des outils digitaux, cela passe par le prêt d'une tablette durant les 12 premières semaines.  
Nous avons dématérialisé un certain nombre de supports et mis en place un e-livret afin d'évaluer les évolutions.

## Modalités d'évaluation

Durant les 7 mois et ½ du dispositif, 3 jurys sont effectués (mois d'essai, fin de tronc commun et qualification)

Evaluations des acquis en fin de tronc commun sur les matières abordées lors des 12 premières semaines.

Evaluations métiers :

- Permis D et FIMO pour les MR
- Evaluation basée sur les activités à maîtriser pour les AAM et ADG.

## Résultats 2021

- 100% de réussite pour l'obtention du certificat CLÉA.
- 75% de personnes qualifiées en moyenne par an
- 84% de taux de satisfaction stagiaires.

## Tarifs

Le coût de la formation est pris en charge par l'entreprise.

## Accessibilité pour la formation

Les locaux et moyens mis en place pour la dispense de la prestation sont adaptés aux publics en situation de handicap, sous réserve de leur aptitude à exercer le métier cible.

Une restauration collective est accessible à proximité.

Aucune modalité d'hébergement n'est prévue.