

Directives relatives au règlement

concernant l'examen professionnel de
spécialiste en transports publics

du 11 novembre 2025, version 1

Sommaire

1	Introduction.....	3
1.1	But des directives.....	3
1.2	Organe responsable	3
1.2.1	Organisation responsable	3
1.2.2	Commission d'examen.....	3
1.2.3	Direction de l'examen et secrétariat de l'examen	3
1.2.4	Experts aux examens.....	3
2	Profil de la profession	4
3	Organisation de l'examen.....	4
3.1	Processus administratif	4
3.1.1	Publication concernant la tenue de l'examen	4
3.1.2	Inscription, documents à remettre, décision d'admission.....	4
3.1.3	Vue d'ensemble des délais	4
3.2	Frais.....	5
3.2.1	Taxe d'examen et délai de paiement.....	5
3.2.2	Retrait et remboursement	5
3.2.3	Personnes qui répètent l'examen	5
4	Conditions d'admission	5
4.1	Précisions concernant la qualification équivalente	5
4.2	Précisions concernant l'expérience professionnelle	6
4.3	Compensation des inégalités frappant les personnes avec handicap.....	6
5	Examen et évaluation	6
5.1	Aperçu des épreuves d'examen	6
5.2	Description des épreuves d'examen	7
5.3	Moyens auxiliaires autorisés	8
5.4	Critères d'évaluation par épreuve.....	8
5.4.1	Épreuve 1 Point d'appréciation 1.1 Travail pratique	9
5.4.2	Épreuve 1 Point d'appréciation 1.2 Présentation et entretien professionnel	9
5.4.3	Épreuve 2 Étude de cas guidée	9
5.4.4	Épreuve 3 Situations déterminantes pour la réussite.....	10
5.5	Évaluation et notation.....	10
5.6	Réussite de l'examen.....	10
5.7	Répétition.....	10
6	Procédure de recours	10
7	Dispositions finales	10
8	Édiction.....	11
9	Annexe aux directives	12
9.1	Profil de qualification – vue d'ensemble des compétences opérationnelles.....	12
9.2	Profil de qualification – niveau d'exigences assorti des critères de performance.....	13

1 Introduction

L'examen professionnel permet de vérifier les compétences acquises dans la pratique et requises dans l'exercice de la profession. Les compétences opérationnelles requises ont été déterminées dans le cadre d'un processus largement soutenu par des spécialistes de la branche et résumées dans le profil de qualification.

1.1 But des directives

Les directives précisent le règlement d'examen (RE) du 03 novembre 2025 et contiennent:

- toutes les informations importantes concernant la préparation et l'organisation de l'examen;
- une description détaillée de l'examen;
- la vue d'ensemble des compétences opérationnelles et le niveau d'exigences assorti des critères de performance.

Elles s'adressent aux candidats¹, aux experts aux examens (PEX) ainsi qu'aux prestataires de cours préparatoires (prestataires de formation).

1.2 Organe responsable

1.2.1 Organisation responsable

L'Union des transports publics (UTP) constitue l'organe responsable compétent pour toute la Suisse (RE, ch. 1.3).

1.2.2 Commission d'examen

Toutes les tâches liées à l'octroi du brevet sont confiées à une commission d'examen (CE).

L'organisation, la composition et les tâches de la CE sont définies aux ch. 2.1 et 2.2 du règlement d'examen.

1.2.3 Direction de l'examen et secrétariat de l'examen

La direction de l'examen est constituée par la commission d'examen. Elle

- répond de la planification et de la mise en œuvre organisationnelle de l'examen;
- accompagne les experts;
- est l'interlocutrice des auteurs d'examen;
- répond aux questions administratives des candidats;
- rend compte à la CE du déroulement de l'examen professionnel lors d'une séance d'attribution des notes;
- dépose les demandes d'octroi du brevet.

Le secrétariat de l'examen s'occupe de toutes les tâches administratives liées à l'examen et fait office d'interlocuteur pour les questions y ayant trait.

Contact: UTP – Direction de l'examen, Dählhölzliweg 12, 3005 Berne

1.2.4 Experts aux examens

Les experts aux examens

- font passer et évaluent les examens;
- consignent les résultats de l'examen par écrit dans les documents prévus à cet effet;

¹ Pour faciliter la lecture du document, le masculin est utilisé pour désigner les deux sexes.

- participent aux formations continues de la CE destinées aux experts;
- prennent part aux séances de préparation et d'évaluation;
- s'engagent à ne pas divulguer le déroulement et le contenu des examens.

2 Profil de la profession

Le profil de la profession figure au ch. 1.2 du règlement d'examen.

3 Organisation de l'examen

3.1 Processus administratif

3.1.1 Publication concernant la tenue de l'examen

L'annonce de l'examen est publiée dans les trois langues officielles cinq mois au moins avant le début des épreuves sur le site Internet de l'UTP (RE, ch. 3.11). Le formulaire d'inscription peut être téléchargé (avec le calendrier) sur www.utp.ch avant échéance du délai d'inscription.

3.1.2 Inscription, documents à remettre, décision d'admission

L'inscription à l'examen est définie au ch. 3.2 du règlement d'examen. L'inscription doit se faire au moyen du formulaire prévu à cet effet. Elle doit être chargée via le lien correspondant au plus tard avant échéance du délai d'inscription. Un envoi des documents par voie postale ne suffit pas.

Doivent être joints à l'inscription:

- un résumé complet de la formation et des activités professionnelles du candidat;
- les copies numérisées des titres et des certificats de travail requis pour l'admission qui prouvent que les conditions d'admission sont remplies conformément au ch. 3.31 du règlement d'examen;
- la mention de la langue d'examen (français, allemand ou italien);
- la copie numérisée bien lisible d'une pièce d'identité officielle munie d'une photo (recto et verso);
- les documents attestant, le cas échéant, d'un changement de nom de manière intelligible;
- la mention du numéro d'assurance sociale (n° AVS).

3.1.3 Vue d'ensemble des délais

Cinq mois au moins avant le début des épreuves	Publication dans les trois langues officielles concernant la tenue de l'examen (RE, ch. 3.1)
Avant échéance du délai d'inscription	Inscription des candidats (RE, ch. 3.2)
Trois mois au moins avant le début des épreuves	Notification écrite d'admission à l'examen (RE, ch. 3.32)
Avec la confirmation de l'admission	Versement de la taxe d'examen due (RE, ch. 3.41)

Une fois l'admission confirmée	Communication du mandat et du délai de remise du travail pratique . Indications complémentaires sur le choix du thème, la rédaction du travail et les exigences formelles Dépôt par les candidats d'éventuelles demandes de récusation des experts auprès du secrétariat de l'examen dans les deux semaines suivant la réception de l'admission (RE, ch. 3.32)
Jusqu'à huit semaines avant le début des épreuves	Dernier délai pour annuler l'inscription à l'examen (RE, ch. 4.21)
Six semaines au moins avant le début des épreuves	Convocation des candidats à l'examen (RE, ch. 4.13)

3.2 Frais

3.2.1 Taxe d'examen et délai de paiement

Les frais sont définis au ch. 3.4 du règlement d'examen.

La taxe d'examen figure dans la publication concernant la tenue de l'examen.

Après avoir reçu confirmation de leur admission, les candidats acquittent la taxe d'examen.

3.2.2 Retrait et remboursement

Le retrait de l'examen est défini au ch. 4.2 du règlement d'examen.

Les candidats qui se retirent pour des raisons valables ont droit au remboursement du montant payé, déduction faite des frais occasionnés.

La paternité est reconnue comme raison valable de retrait pendant deux semaines à compter de la naissance.

Pour les raisons excusables en cas de désistement hors délai, des justificatifs doivent être fournis.

Une annulation doit être adressée par écrit au secrétariat de l'examen. Le cachet de la poste ou la date du courriel, si elle peut être prouvée, fait office de date de désinscription.

L'échec à l'examen ne donne droit à aucun remboursement. (RE, ch. 3.43)

3.2.3 Personnes qui répètent l'examen

Pour les candidats qui répètent l'examen, la taxe d'examen est fixée dans chaque cas par la commission d'examen, compte tenu du nombre d'épreuves répétées. (RE, ch. 3.44)

4 Conditions d'admission

L'admission à l'examen est définie au ch. 3.31 du règlement d'examen.

4.1 Précisions concernant la qualification équivalente

Sont notamment considérés comme qualification équivalente selon le ch. 3.31, al. a), du règlement d'examen un certificat fédéral de capacité de gestionnaire du commerce de détail, branche de formation et d'examen transports publics, ou un certificat fédéral de capacité d'employée/employé de commerce, branche de formation et d'examen transports publics.

Pour les autres qualifications ou les diplômes étrangers, la commission d'examen vérifie s'ils relèvent du ch. 3.31, al. a) ou c), du règlement d'examen. Les justificatifs doivent être joints à l'inscription.

4.2 Précisions concernant l'expérience professionnelle

La preuve de l'expérience professionnelle pertinente doit être apportée par des certificats de travail.

Par expérience professionnelle pertinente sont entendues les activités de planification ou de régulation du trafic, y compris la planification des affectations ou la répartition du personnel.

- La durée requise est définie pour un taux d'occupation de 80 à 100%. Si le taux d'occupation est inférieur, l'expérience professionnelle requise est prolongée proportionnellement.
- L'expérience professionnelle doit être acquise au moment de l'admission à l'examen.

4.3 Compensation des inégalités frappant les personnes avec handicap

Les candidats pouvant justifier d'un handicap trouveront dans la notice «Compensation des inégalités frappant les personnes handicapées dans le cadre d'examens professionnels et d'examens professionnels supérieurs» du Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI)² les informations nécessaires pour demander une compensation.

5 Examen et évaluation

5.1 Aperçu des épreuves d'examen

(RE, ch. 5)

Épreuve	Forme d'examen	Pondération du point d'appréciation	Durée	Pondération de l'épreuve
1 Travail pratique				50%
1.1. Travail pratique	écrite	50%	fixée au préalable 40 min	
1.2. Présentation et entretien professionnel	orale	50%		
2 Étude de cas guidée	écrite		180 min	30%
3 Situations déterminantes pour la réussite	orale		45 min	20%
Total			265 min	

² <https://www.sbfi.admin.ch/fr/candidats-et-diplomes>

5.2 Description des épreuves d'examen

Épreuve 1

L'épreuve 1 permet aux candidats d'allier les compétences opérationnelles «A1: Développer de nouveaux concepts de prestations de transport», «D1: Assurer le contrôle des prestations de transport existantes et engager des mesures d'optimisation si nécessaire» ou «D3: Analyser et mettre en œuvre les nouvelles prescriptions» et les compétences opérationnelles «C2: Représenter son propre domaine au sein d'instances internes et externes» et «C3: Présenter les prestations de transport ou l'entreprise de manière ciblée».

Les détails concernant les compétences opérationnelles examinées et le profil de qualification accompagné des descriptions des compétences et du niveau d'exigences (critères de performance) sont annexés aux présentes directives.

Point d'appréciation 1.1 Travail pratique

Le travail pratique est l'occasion pour les candidats de se pencher en toute autonomie sur un exercice technique d'actualité tiré de leur pratique professionnelle. Le thème choisi doit se rattacher à au moins une des compétences opérationnelles A1, D1 ou D3 et doit être traité et documenté selon la structure de contenu ci-dessous.

- Situation initiale
- Objectifs et question posée
- Analyse de la question posée
- Solutions et mesures possibles avec évaluation de la faisabilité
- Solutions et mesures prises ou prévues avec justification du choix
- Résultat ou étapes ultérieures de la mise en œuvre avec évaluation du résultat
- Réflexion et conclusion

Les candidats disposent de huit semaines pour réaliser leur travail pratique. Des indications complémentaires sur le choix du thème, la rédaction du travail et les exigences formelles (volume, mise en page, délai de remise) sont communiquées par l'organe responsable après confirmation de l'admission.

Point d'appréciation 1.2 Présentation et entretien professionnel

Lors d'une présentation, les candidats ont 10 minutes pour exposer les principaux résultats de leur travail pratique de manière compréhensible et adaptée aux destinataires. Ils utilisent des outils appropriés pour étayer et illustrer leurs propos de manière ciblée. L'entretien professionnel de 30 minutes qui suit leur permet de répondre aux questions des experts concernant leur travail pratique et la présentation. Ils expliquent leur démarche, mettent en évidence les liens et les alternatives tout en justifiant leurs décisions et solutions. L'entretien professionnel sert également à évaluer le travail personnel des candidats. Les experts peuvent également poser des questions approfondies sur le thème du travail pratique ou sur le contexte élargi.

Les détails concernant les compétences opérationnelles examinées figurent au début de la partie «Épreuve 1».

Épreuve 2: étude de cas guidée

L'épreuve 2 permet aux candidats de traiter deux ou trois cas proches de la réalité en partant d'une situation pratique complexe. Chaque cas fait référence à plusieurs aspects des compétences opérationnelles suivantes:

- A2: Evaluer les nouveaux concepts de prestations de transport
- A3: Planifier la mise en œuvre de nouvelles prestations de transport
- A4: Confier et contrôler la planification de prestations de transport existantes
- B1: Identifier les points faibles et les problèmes récurrents lors de la mise en œuvre des prestations de transport et prendre des mesures
- B3: Traiter et rapporter les chiffres clés relatifs à la mise en œuvre des prestations de transport
- D2: Évaluer les nouveaux concepts de prestations de transport

Les candidats démontrent qu'ils sont capables d'appréhender des contextes complexes dans leur globalité, d'identifier les interdépendances et les risques potentiels ainsi que de développer et d'évaluer des solutions réalisables.

Les détails concernant les compétences opérationnelles examinées et le profil de qualification accompagné des descriptions des compétences et du niveau d'exigences (critères de performance) sont annexés aux présentes directives.

Épreuve 3: situations déterminantes pour la réussite

L'épreuve 3 permet aux candidats de partir de trois situations pratiques délicates dans le cadre desquelles une action rapide, structurée et adaptée en fonction des rôles est déterminante.

Chaque situation fait référence à l'une des compétences opérationnelles suivantes:

- B2: Reconnaître les écarts dans la mise en œuvre des prestations de transport et assurer la gestion des événements
- C1: Assurer vis-à-vis des interlocuteurs externes et internes une communication moderne et ciblée via les canaux adaptés
- E1: Gérer son propre domaine dans le souci des coûts et le respect des prescriptions légales et opérationnelles
- E2: Diriger des collaborateurs

Les candidats ont 5 minutes pour se préparer à chaque situation. Immédiatement après, ils décrivent et justifient pendant 10 minutes, devant les experts, l'action nécessaire identifiée, leur démarche, la définition des priorités et les mesures à prendre.

Les détails concernant les compétences opérationnelles examinées et le profil de qualification accompagné des descriptions des compétences et du niveau d'exigences (critères de performance) sont annexés aux présentes directives.

5.3 Moyens auxiliaires autorisés

Les moyens auxiliaires autorisés sont indiqués sur la convocation à l'examen.

5.4 Critères d'évaluation par épreuve

Chaque exercice est évalué sur la base de critères définis à l'avance. Ces critères sont dérivés des critères de performance du niveau d'exigences (cf. annexe 9.2). Le nombre de points dépend de l'ampleur et du degré de difficulté d'un exercice.

5.4.1 Épreuve 1 | Point d'appréciation 1.1 Travail pratique

Critères	Indicateurs (liste non exhaustive)
Situation initiale	Décrit la situation initiale de manière plausible et compréhensible
Objectifs et question posée	Décrit les objectifs et la problématique de manière compréhensible, claire et ouverte à une solution
Solutions et mesures	Déduit des solutions et des mesures appropriées sur la base de l'analyse de la problématique
Faisabilité	Évalue les solutions et mesures possibles en termes d'utilité et de faisabilité et justifie le choix de la solution adoptée ou prévue
Résultat et conclusion	Réfléchit au processus d'élaboration et au résultat d'un point de vue professionnel et personnel
Exigences formelles	Respecte les exigences formelles

5.4.2 Épreuve 1 | Point d'appréciation 1.2 Présentation et entretien professionnel

Critères	Indicateurs (liste non exhaustive)
Structure de la présentation	Structure la présentation de manière claire et logique («fil rouge»)
Contenu de la présentation	Présente les principaux contenus et résultats de manière compréhensible et correcte sous l'angle technique
Technique de présentation	Appuie la présentation par des supports appropriés, respecte le temps imparti
Attitude, langage	S'exprime clairement, utilise un langage adapté au destinataire
Prise en compte des questions de l'expert et réponses apportées	Répond aux arguments de l'expert, répond aux questions sur le travail pratique de manière complète, techniquement correcte et compréhensible (cohérente)
Réponse suffisamment approfondie aux questions complémentaires de l'expert	Relie d'autres thèmes à son propre travail, établit des liens dans le contexte du système global des transports publics (conditions-cadres, rentabilité, utilité pour la clientèle)

5.4.3 Épreuve 2 | Étude de cas guidée

Critères	Indicateurs (liste non exhaustive)
Problématique	Saisit l'intégralité de la situation de départ et les interfaces pertinentes
Analyse des risques	Saisit les risques et les dépendances possibles
Conception et mesures	Esquisse un concept réalisable ou élabore des mesures réalisables
Déploiement	Décrit les étapes ultérieures et les facteurs de réussite de la mise en œuvre

5.4.4 Épreuve 3 | Situations déterminantes pour la réussite

Critères	Indicateurs (liste non exhaustive)
Action nécessaire	Saisit l'action nécessaire de manière globale
Procédure	Décrit les différentes étapes de la procédure de manière structurée et dans un ordre logique
Priorités	Justifie de manière compréhensible les priorités définies
Mesures	Justifie de manière compréhensible les mesures à prendre

5.5 Évaluation et notation

L'évaluation et la notation sont définies aux ch. 6.2 et 6.3 du règlement d'examen.

Les experts aux examens évaluent les exercices au moyen de grilles définies par la commission d'examen.

Pour chaque point d'appréciation est défini un barème à l'aide duquel les points obtenus sont convertis en notes selon la formule suivante:

nombre de points obtenus x 5

_____ + 1 = note

nombre maximal de points

5.6 Réussite de l'examen

Les conditions de réussite de l'examen sont définies au ch. 6.4 du règlement d'examen.

5.7 Répétition

La répétition est définie au ch. 6.5 du règlement d'examen.

Si la note de l'épreuve 1 est insuffisante, les deux points d'appréciation doivent être répétés et le travail pratique doit être mis au point ou réécrit. Il sera ensuite réévalué.

6 Procédure de recours

En cas de litiges concernant les résultats de l'examen ou en cas de décision de non admission à l'examen, le SEFRI agit à titre de première instance de recours. Le Tribunal administratif fédéral constitue la deuxième et dernière instance de recours.

Le SEFRI met à disposition deux notices à ce sujet sur son site Internet: «Notice concernant le droit de consulter les pièces du dossier» et «Notice concernant les recours contre la non-admission à un examen et contre la non-délivrance du brevet fédéral ou du diplôme fédéral». Les deux notices peuvent être téléchargées sur le site Internet du SEFRI.

7 Dispositions finales

Les directives entrent en vigueur le 1^{er} mai 2026.

8 Édiction

Les directives relatives au règlement concernant l'examen professionnel de spécialiste en transports publics sont approuvées.

Berne, le 11 novembre 2025

Union des transports publics UTP	Commission d'examen de l'examen professionnel de spécialiste en transports publics
----------------------------------	--

Bernhard Adamek
Vice-directeur UTP

Kathrin Schafroth
Présidente de la commission d'examen

9 Annexe aux directives

9.1 Profil de qualification – vue d'ensemble des compétences opérationnelles

↓ Domaines de compétences opérationnelles		Compétences opérationnelles →			
A	Développement et planification de prestations de transport	A1: Développer de nouveaux concepts de prestations de transport	A2: Évaluer les nouveaux concepts de prestations de transport	A3: Planifier la mise en œuvre de nouvelles prestations de transport	A4: Confier et contrôler la planification de prestations de transport existantes
B	Pilotage de la mise en œuvre des prestations de transport	B1: Identifier les points faibles et les problèmes récurrents lors de la mise en œuvre des prestations de transport et prendre des mesures	B2: Reconnaître les écarts dans la mise en œuvre des prestations de transport et assurer la gestion des événements	B3: Traiter et rapporter les chiffres clés relatifs à la mise en œuvre des prestations de transport	
C	Communication et information au sein d'entreprises de transports publics	C1: Assurer vis-à-vis des interlocuteurs externes et internes une communication moderne et ciblée via les canaux adaptés	C2: Représenter son propre domaine au sein d'instances internes et externes	C3: Présenter les prestations de transport ou l'entreprise de manière ciblée	
D	Analyse et optimisation des prestations de transport	D1: Assurer le contrôle des prestations de transport existantes et engager des mesures d'optimisation si nécessaire	D2: Évaluer les nouveaux concepts de prestations de transport	D3: Analyser et mettre en œuvre les nouvelles prescriptions	
E	Direction et gestion de son propre domaine au sein d'une entreprise de transports publics	E1: Gérer son propre domaine dans le souci des coûts et le respect des prescriptions légales et opérationnelles	E2: Diriger des collaborateurs	E3: Dispenser ou lancer des formations et des instructions	E4: Diriger des projets opérationnels de petite envergure ou des sous-projets

9.2 Profil de qualification – niveau d'exigences assorti des critères de performance

Domaine de compétences opérationnelles A – Développement et planification de prestations de transport	
Description du domaine de compétences opérationnelles	L'environnement des spécialistes en transports publics est marqué par un grand nombre de changements et d'évolutions qui exigent de nouveaux concepts de prestations de transport, d'offres de remplacement ou d'offres supplémentaires. Les spécialistes en transports publics développent, contrôlent et planifient ces concepts sur mandat de leurs responsables hiérarchiques, de services internes, mais aussi d'interlocuteurs externes. Dans ce cadre, ils tiennent compte des interdépendances qui existent entre l'utilité pour la clientèle, les prescriptions, les ressources, la faisabilité technique et les influences possibles sur l'environnement. Les spécialistes en transports publics prennent également en compte les avantages économiques en comparant par exemple les coûts totaux aux recettes réalisables. De plus, ils attribuent les planifications de prestations de transport existantes et les évaluent. Ils examinent des offres intégrées ou coordonnent des prestations de transport avec d'autres prestataires. À cet effet, ils font appel à leurs vastes connaissances des interactions existant dans le système global des transports publics, à leur capacité de réflexion analytique et conceptuelle ainsi qu'à leur esprit de synthèse. Parallèlement, ils se tiennent informés des évolutions, des changements et des projets en cours.
Contexte	L'évolution démographique et les mutations dans le domaine du «new work» amènent un changement des besoins de la clientèle. Une offre de transports publics orientée vers les besoins et la demande permet d'attirer une nouvelle clientèle et de compenser les conséquences économiques des nouvelles formes de travail (p. ex. baisse des ventes d'abonnements annuels). Elle offre l'opportunité de toucher de nouveaux usagers, en particulier dans le domaine du trafic de loisirs, mais aussi dans celui de la clientèle professionnelle. Les évolutions qui se dessinent dans le domaine des prestations de mobilité exercent elles aussi une influence sur les transports publics et ouvrent de nouvelles possibilités pour les prestations de transport. Ainsi, la demande en offres intégrées proposant des chaînes de mobilité sans interruption augmente, tandis que la possibilité d'offrir en fonction des besoins différents moyens de transport répondant à cette exigence s'élargit – grâce à la numérisation – sans qu'il soit nécessaire d'investir directement dans la disponibilité et l'exploitation opérationnelle (p. ex. logiciel de mobilité intersystèmes). Le transport de marchandises est, quant à lui, influencé par les évolutions de la gestion des stocks et du commerce électronique. La taille plus réduite des lots modifie la logistique, notamment la distribution fine des marchandises. Il est donc nécessaire de réorienter le transport de marchandises et d'élaborer des concepts adaptés dans ce domaine, tels que l'utilisation mixte de matériel roulant et de véhicules pour le transport de marchandises et de personnes. Par ailleurs, les efforts entrepris dans le domaine de la politique climatique, concernant par exemple le transfert des transports de marchandises vers le rail, mais aussi les technologies d'entraînement écologiques (électromobilité), influent aussi sur le développement de nouvelles prestations de transport.

Compétences opérationnelles	Critères de performance Les spécialistes en transports publics agissent de manière professionnelle lorsqu'ils...
A1: Développer de nouveaux concepts de prestations de transport	– clarifient et évaluent les besoins de nouvelles prestations de transport. – clarifient et évaluent les exigences, critères et délais spécifiques à l'élaboration de nouvelles prestations de transport. – élaborent des concepts de nouvelles prestations de transport en collaboration avec d'autres membres du personnel et d'autres services. – développent des concepts de remplacement en plusieurs variantes en cas d'écarts par rapport à l'offre prévue. – tiennent compte lors de l'élaboration des concepts des exigences des mandants, de l'utilité pour la clientèle, des prescriptions légales et d'exploitation ainsi que des aspects techniques et économiques. – déterminent les coûts et évaluent les recettes de nouvelles prestations de transport ou de concepts de remplacement en collaboration avec les services spécialisés compétents. – procèdent aux clarifications nécessaires et évaluent des synergies avec les partenaires internes et externes et avec les autres prestataires de transports publics. – analysent les évolutions et les projets en cours dans le système global des transports publics en consultant des sources d'information spécifiques aux transports publics et en échangeant avec d'autres spécialistes, et en tiennent compte dans le développement des concepts. – tiennent compte, lors du développement, des critères de durabilité et de l'approche liée au cycle de vie. – présentent et défendent les concepts auprès de partenaires internes et externes et de leurs responsables hiérarchiques.
A2: Évaluer les nouveaux concepts de prestations de transport	– évaluent les nouveaux concepts de prestations de transport à l'aide des exigences et des critères définis. – étudient la faisabilité des concepts en considération des sillons/des lignes, de l'infrastructure, des véhicules et des ressources humaines disponibles, et identifient des mesures. – évaluent les impacts sur la clientèle. – présentent les résultats de l'évaluation auprès de partenaires internes et externes ainsi que de leurs responsables hiérarchiques, et provoquent une décision.
A3: Planifier la mise en œuvre de nouvelles prestations de transport	– définissent les processus, les ressources ainsi que les interfaces nécessaires à la mise en œuvre de nouvelles prestations de transport. – établissent l'horaire de nouvelles prestations de transport. – réalisent la planification détaillée des ressources ou délèguent celle-ci à des collaborateurs dans le respect des prescriptions d'exploitation, légales et liées à l'infrastructure. – établissent les concepts correspondants pour l'information et le guidage de la clientèle.
A4: Confier et contrôler la planification de prestations de transport existantes	– remettent en question les planifications existantes et évaluent d'autres solutions possibles. – délèguent la planification des prestations de transport existantes à des collaborateurs. – étudient la planification sous l'angle de l'aspect actuel, de la robustesse et de l'utilité pour la clientèle. – travaillent en coordination avec des partenaires internes et externes pour la planification des ressources et la définition des priorités.

Domaine de compétences opérationnelles B – Pilotage de la mise en œuvre des prestations de transport

Description du domaine de compétences opérationnelles	Les spécialistes en transports publics sont responsables du pilotage des prestations de transport pour leur propre domaine, ce qui recouvre l'ensemble des mesures prises pour assurer la mise en œuvre telle que prévue et fournir les prestations de transport planifiées en garantissant la qualité, la sécurité et la satisfaction de la clientèle. À cet effet, ils ont besoin d'une vue d'ensemble fiable, leur permettant d'identifier les points faibles et les écarts. Il importe alors que l'échange d'informations entre toutes les parties prenantes fonctionne de manière fluide et que les données utiles soient mises à disposition. Pour remédier aux points faibles et aux écarts, les spécialistes en transports publics identifient les mesures appropriées, définissent des priorités, modifient la répartition des ressources et informent les interlocuteurs internes et externes ainsi que la clientèle. Des décisions rapides et des chemins décisionnels courts sont essentiels dans ce cadre. La complexité, la numérisation et l'automatisation croissantes rendent nécessaires une forte propension à la réflexion critique, à la résolution de problèmes, à la définition de priorités et à la prise de décision de la part des spécialistes en transports publics.
Contexte	Afin de pouvoir fournir les prestations de transport de manière optimale, de plus en plus d'infrastructures, de systèmes et d'instruments intelligents sont employés dans la production des transports publics. Il existe par ailleurs une volonté d'organiser efficacement le flux d'information entre les services de l'entreprise, mais aussi entre les différents prestataires de services de mobilité grâce à des infrastructures de données appropriées. Ces systèmes et instruments sont de plus en plus complexes, mais s'avèrent indispensables à la production intégrée des transports publics. La numérisation et l'automatisation comportent toutefois aussi des risques qui nécessitent de prendre des précautions et des mesures adéquates. Par ailleurs, l'augmentation de la demande en trafic voyageurs et marchandises, le développement de l'offre et les embouteillages sur la route aboutissent à un horaire dense associé à une planification complexe des sillons ainsi qu'à un développement et un entretien accrus des infrastructures. Cela augmente la complexité de la mise en œuvre des prestations de transport et rend l'ensemble du système vulnérable aux perturbations.

Compétences opérationnelles	Critères de performance Les spécialistes en transports publics agissent de manière professionnelle lorsqu'ils...
B1: Identifier les points faibles et les problèmes récurrents lors de la mise en œuvre des prestations de transport et prendre des mesures	– identifient les interactions et interdépendances des systèmes et des processus. – identifient les points faibles et les problèmes récurrents à l'aide d'outils et de méthodes appropriés. – analysent les prestations de transport mises en œuvre à l'aide de méthodes et d'outils appropriés. – définissent des critères et des indicateurs appropriés pour le contrôle de mesures. – définissent des mesures axées sur la clientèle pour remédier aux points faibles et aux problèmes récurrents. – discutent des impacts des mesures sur les autres domaines de l'entreprise avec des partenaires internes et externes, en équipe et avec leurs responsables hiérarchiques. – proposent des solutions et provoquent des décisions. – engagent la mise en œuvre des mesures. – assurent la sensibilisation des collaborateurs chargés de la mise en œuvre des mesures. – contrôlent l'efficacité des mesures initiées sur la base des critères définis et à l'aide d'indicateurs appropriés.
B2: Reconnaître les écarts dans la mise en œuvre des prestations de transport et assurer la gestion des événements	– analysent la mise en œuvre des prestations de transport à l'aide d'instruments et de méthodes appropriés et identifient suffisamment tôt les facteurs pouvant exercer une influence négative. – élaborent, en cas d'écarts, des mesures adéquates au moyen d'outils d'aide et de systèmes pertinents. – contrôlent et hiérarchisent les mesures du point de vue de leur faisabilité et de leur impact. – lancent les mesures de correction prioritaires. – informent les partenaires internes et externes des mesures prises. – documentent rigoureusement les écarts ainsi que les mesures prises et en tirent des enseignements pour les écarts futurs.
B3: Traiter et rapporter les chiffres clés relatifs à la mise en œuvre des prestations de transport	– comparent les prestations fournies avec les prestations prévues et indiquent les écarts. – préparent des indicateurs (de performance) appropriés ou les obtiennent auprès de partenaires internes ou externes. – tirent des conclusions sur la base de cette comparaison et les documentent. – soumettent leurs conclusions à leurs supérieurs hiérarchiques et à leurs partenaires internes et externes.

Domaine de compétences opérationnelles C – Communication et information au sein d'entreprises de transports publics

Description du domaine de compétences opérationnelles	La crédibilité et l'image des entreprises de transports publics constituent des facteurs de réussite essentiels. Afin de renforcer cet aspect, les spécialistes en transports publics communiquent et interagissent avec la clientèle et les interlocuteurs externes et internes de façon adaptée aux destinataires et en fonction des objectifs. Dans le cadre des canaux de communication utilisés par la clientèle ou leurs partenaires, ils informent de manière active, compétente, rapide et positivement émotionnelle quant aux offres et évolutions pertinentes. De plus, ils représentent les intérêts de leur domaine de manière active et fondée au sein des organes correspondants. Les spécialistes en transports publics démontrent une parfaite compréhension des attentes de la clientèle et un sens prononcé du service: ils comprennent les différents groupes d'intérêts, identifient leurs besoins et leurs attentes et les servent au mieux en utilisant les marges de manœuvre offertes dans le cadre des prescriptions. Les spécialistes en transports publics sont en outre capables de communiquer à l'oral comme à l'écrit, d'entretenir un dialogue, de présenter les situations et leurs propres opinions de manière claire, crédible et efficace, en adaptant leur expression ainsi que leur attitude verbale et non verbale à la situation, au contexte et aux personnes concernées.
Contexte	Les exigences de la clientèle en matière d'information rapide et détaillée quant aux offres ou aux écarts constatés par rapport à l'exploitation normale ne cessent d'augmenter. Plus la clientèle dispose de canaux d'information avant et pendant le trajet, mieux elle se sent dans les transports publics. La satisfaction n'est toutefois garantie que si les informations sont absolument fiables et facilement accessibles. En cas d'événement inattendu, la communication immédiate est d'une importance capitale pour toutes les personnes concernées, afin de garantir la sécurité, mais aussi de renforcer l'image positive de l'entreprise. La demande en matière d'offres intégrées de chaînes de mobilité sans interruption augmente également. Cela implique de mettre à disposition des informations de voyage plus détaillées, et nécessite de fournir des informations et de communiquer sur des offres flexibles et combinées. Dans l'intérêt de leur clientèle, les entreprises de transports publics collaborent donc davantage entre elles. La réflexion sur les chaînes de transport et les solutions porte-à-porte constituent des facteurs essentiels pour le succès des entreprises de transports publics et la satisfaction de la clientèle. Il existe de plus en plus de nouveaux systèmes et solutions permettant d'assurer la communication et l'interaction avec la clientèle, comme avec les partenaires internes et externes, qu'il s'agit de maîtriser et d'utiliser de manière ciblée.

Compétences opérationnelles	Critères de performance Les spécialistes en transports publics agissent de manière professionnelle lorsqu'ils...
C1: Assurer vis-à-vis des interlocuteurs externes et internes une communication moderne et ciblée via les canaux adaptés	– analysent les besoins en communication des différents interlocuteurs, les directives internes et externes en matière de communication ainsi que les canaux de communication possibles. – appliquent les processus de communication, les canaux et les responsabilités selon les prescriptions de l'entreprise et en fonction de la situation. – délèguent ou assument la communication de manière adaptée à la situation. – collaborent avec les services internes à l'entreprise.
C2: Représenter son propre domaine au sein d'instances internes et externes	– représentent leur domaine dans des organes internes à l'entreprise ainsi que dans des instances spécialisées interentreprises. – se procurent les informations nécessaires à la préparation et, le cas échéant, se concertent en interne. – traitent les conclusions des différents organes et les intègrent dans leur domaine ou leur entreprise.
C3: Présenter les prestations de transport ou l'entreprise de manière ciblée	– présentent les prestations de transport proposées ou leur entreprise conformément à leur mandat au moyen de mesures adéquates. – définissent les groupes cibles, les objectifs et les procédures. – planifient et appliquent des mesures de mise en œuvre adéquates de manière autonome ou en collaboration avec des interlocuteurs internes et externes.

Domaine de compétences opérationnelles D – Analyse et optimisation des prestations de transport

Description du domaine de compétences opérationnelles	Les spécialistes en transports publics contribuent à la mise en place d'un système de transports publics efficace, durable et axé sur les besoins de la clientèle, ainsi qu'à son amélioration continue. À cet effet, ils analysent régulièrement les prestations de transport existantes, des données, les besoins des différents groupes cibles, les retours obtenus, ainsi que les évolutions du marché. Si nécessaire, ils initient directement des mesures d'adaptation ou soumettent leurs propositions à leurs responsables hiérarchiques. Ils répondent de manière proactive aux exigences actuelles et futures et font de l'utilité pour la clientèle une priorité.
Contexte	Les entreprises de transport doivent continuellement optimiser leurs prestations de transport afin de répondre à l'augmentation continue des exigences, à la pression des coûts et aux différents intérêts. C'est seulement ainsi qu'elles pourront continuer à proposer des prestations de transport attrayantes et fiables. La numérisation et l'automatisation ouvrent de nouvelles possibilités d'optimisation des prestations de transport existantes. Par exemple, elles permettent d'adapter les offres en temps réel, en fonction de la demande effective, ou encore d'augmenter la sécurité, la fiabilité et le niveau de confort. Elles optimisent en outre les temps de trajet ainsi que les coûts et permettent d'augmenter les capacités. On peut également citer comme exemples les technologies de commande adaptative des signaux, les modèles mathématiques d'optimisation des plannings pour le transport de marchandises ou d'autres logiciels de simulation. L'automatisation partielle des processus d'exploitation génère quant à elle des gains d'efficacité.

Compétences opérationnelles	Critères de performance Les spécialistes en transports publics agissent de manière professionnelle lorsqu'ils...
D1: Assurer le contrôle des prestations de transport existantes et engager des mesures d'optimisation si nécessaire	– établissent des sources de données et des critères adéquats pour l'évaluation des prestations de transport existantes. – vérifient systématiquement l'efficacité des prestations de transport existantes au moyen d'analyses de données appropriées. – analysent l'impact des besoins de la clientèle et des prescriptions. – traitent et analysent les réactions de la clientèle. – identifient, sur la base des analyses, des solutions appropriées pour optimiser les prestations de transport. – tiennent compte de solutions transversales (intersectorielles). – évaluent des solutions sur la base de critères appropriés. – élaborent les bases de décision en vue de l'optimisation des prestations de transport existantes et les soumettent aux organes de décision.

	– prennent des mesures d'optimisation des prestations de transport existantes dans leur domaine de compétences et œuvrent en faveur de mesures en dehors de leur domaine de compétences.
D2: Évaluer les nouveaux concepts de prestations de transport	– encadrent la mise en œuvre des nouvelles prestations de transport et l'évaluent sur la base des exigences et critères définis. – formulent des conclusions à partir de cette évaluation et, le cas échéant, des mesures de développement ou d'optimisation. – préparent les résultats de l'évaluation sous une forme adaptée au public cible et les présentent aux organes de décision. – prennent des mesures afin d'optimiser les prestations de transport implémentées dans leur domaine de compétences.
D3: Analyser et mettre en œuvre les nouvelles prescriptions	– suivent et analysent l'évolution des prescriptions en matière de transports publics. – identifient l'impact des nouvelles prescriptions sur leur propre domaine. – se concertent avec des collaborateurs de leur domaine, avec leurs supérieurs hiérarchiques, ainsi qu'avec d'autres interlocuteurs internes et externes. – prennent des mesures appropriées afin de respecter les prescriptions. – veillent à la mise en œuvre des mesures.

Domaine de compétences opérationnelles E – Direction et gestion de son propre domaine au sein d’une entreprise de transports publics

Description du domaine de compétences opérationnelles	Les spécialistes en transports publics travaillent dans des entreprises de transports publics en tant que responsables spécialisés, responsables d’équipe suppléants ou responsables d’équipe. Dans ces rôles, ils dirigent d’une part leur domaine spécialisé et leurs collaborateurs, et assument d’autre part des tâches avec d’autres domaines spécialisés. Dans ce contexte, les spécialistes en transports publics sont capables de réagir de façon agile et flexible à des changements dans un environnement en mutation rapide et de soutenir leur personnel dans les processus de changement. Les spécialistes en transports publics conçoivent et guident les processus dans leur domaine spécialisé en tenant compte de facteurs relatifs au personnel, économiques et organisationnels, et en respectant les dispositions légales et d’exploitation en vigueur. En outre, les spécialistes en transports publics sont capables d’appliquer des méthodes de planification agiles et classiques dans des projets de petite envergure ou des sous-projets, ou de participer à de tels projets. Pour ce faire, ils mettent à profit leur excellente capacité de collaboration: ils s’intègrent à des groupes ou les dirigent de manière adéquate, font face aux besoins et émotions et contribuent de façon constructive à ce que les objectifs soient atteints en commun.
Contexte	Les conditions de travail évoluent, que ce soit du fait de macro-facteurs tels que la conjoncture ou la numérisation, mais aussi en fonction de ce que le personnel perçoit comme motivation ou stress. La tendance du «new work» désigne de nouvelles exigences et formes de rapport au travail. Les aspirations à une carrière et au succès sont remplacées par la recherche de sens, les possibilités d’adaptation et l’équilibre entre le travail et la vie privée. Les personnes ayant une fonction dirigeante doivent prendre ces besoins au sérieux et y répondre par de nouveaux modèles ou de nouvelles formes de travail. En outre, le changement technologique conduit à des processus et à des formes de travail innovantes, créatives et fortement interconnectées. Faire face à ce changement et accompagner adéquatement le personnel dans ce processus nécessite donc non seulement des compétences techniques, mais aussi des compétences transversales, nouvelles ou étendues. L’augmentation de la pression des coûts et les changements de règles et de processus ont également des effets sur les entreprises de transports publics et doivent être mis en œuvre ou adaptés pour la direction d’un domaine spécialisé dans le cadre de la stratégie.

Compétences opérationnelles	Critères de performance Les spécialistes en transports publics agissent de manière professionnelle lorsqu'ils...
E1: Gérer son propre domaine dans le souci des coûts et le respect des prescriptions légales et opérationnelles	– identifient les besoins et les exigences et établissent le budget de leur propre domaine. – comparent périodiquement les coûts de leur domaine avec le budget et identifient les écarts. – lancent des mesures visant au respect du budget dans leur domaine de responsabilité. – garantissent le respect des dispositions légales et de l'entreprise dans leur domaine. – identifient tôt les risques et prennent des mesures adéquates ou avertissent leurs supérieurs hiérarchiques.
E2: Diriger des collaborateurs	– évaluent périodiquement les compétences de leurs collaborateurs et définissent des mesures appropriées en cas de besoin. – identifient les capacités et le potentiel des collaborateurs et les engagent et les promeuvent en fonction de leurs points forts. – recueillent les préoccupations et les besoins de leurs collaborateurs et en déduisent des conséquences pour leur propre comportement de conduite ou la collaboration. – analysent les conséquences des changements des besoins de la clientèle et des conditions-cadres sur le travail de leur personnel et en déduisent des mesures adéquates. – motivent leurs collaborateurs à travailler ensemble au sein de leur équipe et avec leurs partenaires. – identifient les conflits dans l'équipe et en déduisent des solutions adéquates. – soutiennent leurs collaborateurs dans les processus de changement. – impliquent des services spécialisés internes pour trouver des solutions ou fournir un soutien en fonction de la situation.
E3: Dispenser ou lancer des formations et des instructions	– identifient les besoins en formation de leur personnel. – identifient et organisent des offres de formation internes ou externes adéquates pour leurs collaborateurs. – planifient et préparent des formations et instructions en impliquant les services spécialisés internes. – assurent la tenue de formations et d'instructions conformément aux destinataires et en impliquant les services spécialisés internes.
E4: Diriger des projets opérationnels de petite envergure ou des sous-projets	– planifient, mettent en œuvre et évaluent de petits projets opérationnels à l'aide de méthodes appropriées. – collaborent à des projets interdisciplinaires dans différentes formes d'organisation, avec différents rôles et responsabilités. – intègrent des exigences de leur propre domaine de spécialisation dans des projets.