

# Profil de qualification de spécialiste en transports publics avec brevet fédéral

## Profil de la profession

### 1. Domaine d'activité

Les spécialistes en transports publics travaillent dans des entreprises de transports publics où, en plus de leur fonction de spécialiste, ils ou elles assument parfois des responsabilités en matière de conduite en tant que supérieur ou supérieure technique ou encore responsable de domaine. Leurs entreprises fournissent des prestations de transport à leurs clientes et clients dans le trafic professionnel, le trafic de loisirs et le trafic marchandises.

Les spécialistes en transports publics officient principalement dans les services responsables de la planification et les centrales des entreprises de transport du trafic grandes lignes, du trafic régional voyageurs ou du trafic local titulaires d'une concession de transport de voyageurs. Ils ou elles peuvent aussi exercer auprès de gestionnaires d'infrastructures ferroviaires, d'entreprises de fret ferroviaire, de compagnies de navigation ou encore d'autres entreprises de transports publics proches de la branche. Ils ou elles sont employés dans des services internes notamment responsables de l'infrastructure, du service clientèle, de la mobilité des personnes et de la gestion de produits ou encore de l'assistance de direction.

Au sein de l'entreprise qui les emploie, les spécialistes en transports publics assurent, selon leur domaine d'activité, la conception et la planification de prestations de transport existantes ou nouvelles et garantissent l'exploitation opérationnelle. Soucieux d'améliorer constamment la fourniture de prestations, ils ou elles n'ont de cesse d'optimiser les offres et les processus d'exploitation en gardant en particulier les interdépendances entre infrastructure, véhicules, personnel et clientèle du système global des transports publics en ligne de mire.

Dans l'exercice de leurs fonctions, ils ou elles travaillent main dans la main avec des responsables hiérarchiques, les divisions internes spécialisées et les services centraux, ainsi qu'avec des partenaires externes, parmi lesquels mandants, autorités de surveillance, services de secours et entreprises d'infrastructure ou du bâtiment.

### 2. Principales compétences opérationnelles

Les spécialistes en transports publics développent, à partir d'analyses poussées, de nouveaux concepts de prestations de transports ou des concepts complexes de remplacement. Si les concepts qu'ils ou elles ont ainsi élaborés satisfont aux exigences, ils ou elles planifient leur mise en œuvre. Ils ou elles attribuent la planification des prestations de transport existantes et en contrôlent la bonne exécution.

Les spécialistes en transports publics pilotent la mise en œuvre des prestations de transport. Ils identifient les points faibles ainsi que les problèmes et écarts récurrents, initient les mesures qui s'imposent et répondent du management des événements.

Les spécialistes en transports publics assurent en temps utile une communication ciblée, tant auprès de la clientèle que des interlocuteurs internes et externes, en utilisant les canaux appropriés. Ils ou elles représentent par ailleurs les intérêts de leur domaine ou de leur entreprise au sein des instances internes comme externes.

Les spécialistes en transports publics contrôlent les prestations de transport existantes, évaluent les concepts élaborés pour de nouvelles prestations et analysent les nouvelles prescriptions. Ils ou elles engagent, si nécessaire, des mesures d'optimisation.

Les spécialistes en transports publics assurent généralement la conduite de collaborateurs et collaboratrices et gèrent un domaine dans le respect des prescriptions légales et opérationnelles. Ils ou elles dispensent des formations et des instructions et dirigent des projets opérationnels de moindre envergure ou collaborent à des projets interdisciplinaires.

### 3. Exercice de la profession

L'environnement de travail des spécialistes en transports publics se caractérise par des évolutions constantes dans le domaine de l'automatisation et des systèmes intelligents mais aussi par l'entrée en vigueur de nouvelles directives. À cet environnement dynamique s'ajoutent encore la multiplication des interdépendances et l'augmentation consécutive de la complexité des différents systèmes qui en découlent. Pour relever au mieux les défis de leur quotidien, les spécialistes en transports publics doivent donc disposer d'une connaissance approfondie du système global des transports publics. Forts d'une capacité d'analyse et d'un esprit de synthèse hors du commun, ils ou elles sont en mesure de comprendre des situations et des faits complexes et interconnectés, d'identifier les interactions et interdépendances à l'œuvre et d'élaborer, sur cette base, des planifications et des concepts appropriés ainsi que des mesures d'optimisation pour les prestations de transport et les processus. Au sein du système global des transports publics, ils ou elles agissent en accord et en concertation avec les autres parties prenantes internes ou externes à l'entreprise. Ils ou elles sont capables, grâce à une approche structurée, d'être autonomes dans la recherche de solutions et la prise de décision ou, à tout le moins, dans la préparation et la présentation des dossiers pour décision.

Dans toutes les activités qu'ils ou elles accomplissent, les spécialistes en transports publics démontrent une parfaite compréhension des attentes de la clientèle et un sens prononcé du service vis-à-vis de la clientèle comme des partenaires internes et externes. Ils ou elles informent et communiquent de manière adaptée à la situation et au groupe cible par le biais des canaux appropriés, afin de répondre au mieux aux besoins et attentes des uns et des autres.

Les spécialistes en transports publics travaillent dans un environnement à la fois dominé par la technologie et les données et fortement réglementé. Au fait des prescriptions légales et opérationnelles en vigueur, ils ou elles conduisent leurs réflexions et leurs actions dans le souci des coûts et de l'utilité pour la clientèle, notamment lorsqu'ils ou elles sont amenés à évaluer des prestations de transports, existantes ou nouvelles, ou à analyser l'utilisation des ressources et les processus. Dans le cadre de leurs attributions, ils ou elles identifient des marges de manœuvre possibles pour encourager des initiatives entrepreneuriales promouvant la stratégie globale et optimiser l'utilisation des ressources et les processus. L'efficacité et l'efficacité ainsi que la sécurité et l'utilité pour la clientèle sont au cœur de leurs préoccupations.

L'environnement dynamique ainsi que l'évolution des besoins du personnel sont autant de facteurs qui influencent la conduite des collaborateurs et collaboratrices. Les spécialistes en transports publics façonnent la collaboration avec les personnes sous leur responsabilité dans le cadre des prescriptions légales et opérationnelles et en tenant compte des nouvelles aspirations en matière de modèles de travail et de formes de collaboration.

### 4. Contribution de la profession à la société, l'économie, la nature et la culture

Figure de proue d'une mobilité durable, les transports publics participent de manière déterminante au modèle économique suisse. Néanmoins, le développement durable ne saurait se limiter à la protection du climat. Dans les transports publics, le développement durable consiste à accomplir les prestations de transport attendues en préservant autant que possible l'environnement et en respectant les impératifs d'efficacité économique, sans concession sur la garantie d'un accès aux transports pour toutes les catégories de population à l'échelle du territoire.

Dans le développement, la planification et l'optimisation de prestations de transport, les spécialistes en transports publics analysent et prennent donc en compte les besoins, la demande et les possibilités financières de la clientèle qui résultent notamment du changement démographique, des nouveaux modèles de travail et des changements de comportements de consommation. Les spécialistes en transports publics analysent et prennent également compte les caractéristiques, situations de trafic et moyens de transport régionaux et locaux, et leurs effets sur le personnel, l'entreprise et l'ensemble du système de transports publics.

Les spécialistes en transports publics évaluent par exemple également les systèmes et instruments interconnectés et intelligents, les concepts combinés pour le trafic voyageurs et marchandises, les technologies d'entraînement propres et l'approche du cycle de vie dans la gestion des flottes et de l'infrastructure.

Les spécialistes en transports publics contribuent ainsi de manière déterminante à la conception et au développement de solutions durables et façonnent, ce faisant, la mobilité de demain.

## Vue d'ensemble des compétences opérationnelles spécialiste en transports publics avec brevet fédéral

↓ Domaines de compétences opérationnelles		Compétences opérationnelles →			
<b>A</b>	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>B</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	
<b>C</b>	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	
<b>D</b>	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	
<b>E</b>	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 et collaboratrices	E3: Dispenser ou lancer des formations et des instructions	E4: Diriger des projets opérationnels de petite envergure ou des sous-projets

## Niveau d'exigences Spécialiste en transports publics avec brevet fédéral

Domaine de compétences opérationnelles A – Développement et planification de prestations de transport	
<b>Description du domaine de compétences opérationnelles</b>	<p>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 ou elles 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 ou elles donnent le mandat de planifications de prestations de transport existantes et les évaluent. Ils ou elles examinent des offres intégrées ou coordonnent des prestations de transport avec d'autres prestataires. À cet effet, ils ou elles 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 ou elles se tiennent informés des évolutions, des changements et des projets en cours.</p>
<b>Contexte</b>	<p>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 et usagères, en particulier dans le domaine du trafic de loisirs, mais aussi dans celui de la clientèle professionnelle.</p> <p>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).</p> <p>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.</p>

	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.
--	---

<b>Compétences opérationnelles</b>	<b>Critères de performance</b> Les spécialistes en transports publics agissent de manière professionnelle lorsqu'ils ou elles...
A1: Développer de nouveaux concepts de prestations de transport	<ul style="list-style-type: none"> <li>- clarifient et évaluent les besoins de nouvelles prestations de transport;</li> <li>- clarifient et évaluent les exigences, critères et délais spécifiques à l'élaboration de nouvelles prestations de transport;</li> <li>- élaborent des concepts de nouvelles prestations de transport en collaboration avec d'autres collaboratrices et collaborateurs et d'autres services;</li> <li>- développent des concepts de remplacement en plusieurs variantes en cas d'écarts par rapport à l'offre prévue;</li> <li>- 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;</li> <li>- déterminent les coûts et évaluent les recettes de nouvelles prestations de transport ou de concepts de remplacement en collaboration avec les services spécialisés compétents;</li> <li>- procèdent aux clarifications nécessaires et évaluent des synergies avec les partenaires internes et externes et avec les autres prestataires de transports publics;</li> <li>- 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;</li> <li>- tiennent compte, lors du développement, des critères de durabilité et de l'approche liée au cycle de vie;</li> <li>- présentent et défendent les concepts auprès de partenaires internes et externes et de leurs responsables hiérarchiques.</li> </ul>
A2: Évaluer les nouveaux concepts de prestations de transport	<ul style="list-style-type: none"> <li>- évaluent les nouveaux concepts de prestations de transport à l'aide des exigences et des critères définis;</li> <li>- 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;</li> <li>- évaluent les impacts sur la clientèle;</li> <li>- présentent les résultats de l'évaluation auprès de partenaires internes et externes ainsi que de leurs responsables hiérarchiques, et provoquent une décision;</li> </ul>
A3: Planifier la mise en œuvre de nouvelles prestations de transport	<ul style="list-style-type: none"> <li>- définissent les processus, les ressources ainsi que les interfaces nécessaires à la mise en œuvre de nouvelles prestations de transport;</li> <li>- établissent l'horaire de nouvelles prestations de transport;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- réalisent la planification détaillée des ressources ou délèguent celle-ci à des collaborateurs et collaboratrices dans le respect des prescriptions d'exploitation, légales et liées à l'infrastructure;</li> <li>- établissent les concepts correspondants pour l'information et le guidage de la clientèle;</li> </ul>
<p>A4: Confier et contrôler la planification de prestations de transport existantes</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- remettent en question les planifications existantes et évaluent d'autres solutions possibles;</li> <li>- délèguent la planification des prestations de transport existantes à des collaborateurs et collaboratrices;</li> <li>- étudient la planification sous l'angle de la robustesse et de l'utilité pour la clientèle;</li> <li>- travaillent en coordination avec des partenaires internes et externes pour la planification des ressources et la définition des priorités.</li> </ul>

<b>Domaine de compétences opérationnelles B – pilotage de la mise en œuvre des prestations de transport</b>	
<b>Description du domaine de compétences opérationnelles</b>	<p>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 ou elles 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.</p>
<b>Contexte</b>	<p>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.</p> <p>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.</p>

<b>Compétences opérationnelles</b>	<b>Critères de performance</b> Les spécialistes en transports publics agissent de manière professionnelle lorsqu'ils ou elles...
B1: Identifier les points faibles et les problèmes récurrents lors de la mise en œuvre des prestations de transport et prendre des mesures	<ul style="list-style-type: none"> <li>– identifient les interactions et interdépendances des systèmes et des processus.</li> <li>– identifient les points faibles et les problèmes récurrents à l'aide d'outils et de méthodes appropriés.</li> <li>– analysent les prestations de transport mises en œuvre à l'aide de méthodes et d'outils appropriés.</li> <li>– définissent des critères et des indicateurs appropriés le contrôle de mesures.</li> <li>– définissent des mesures axées sur la clientèle pour remédier aux points faibles et aux problèmes récurrents.</li> <li>– 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.</li> <li>– proposent des solutions et provoquent des décisions.</li> <li>– engagent la mise en œuvre des mesures.</li> <li>– assurent la sensibilisation des collaborateurs et collaboratrices chargés de la mise en œuvre des mesures.</li> <li>– contrôlent l'efficacité des mesures initiées sur la base des critères définis et à l'aide d'indicateurs appropriés.</li> </ul>
B2: Reconnaître les écarts dans la mise en œuvre des prestations de transport et assurer la gestion des événements	<ul style="list-style-type: none"> <li>– 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.</li> <li>– élaborent, en cas d'écarts, des mesures adéquates au moyen d'outils d'aide et de systèmes pertinents.</li> <li>– contrôlent et hiérarchisent les mesures du point de vue de leur faisabilité et de leur impact.</li> <li>– lancent les mesures de correction prioritaires.</li> <li>– informent les partenaires internes et externes des mesures prises.</li> <li>– documentent rigoureusement les écarts ainsi que les mesures prises et en tirent des enseignements pour les écarts futurs.</li> </ul>
B3: Traiter et rapporter les chiffres clés relatifs à la mise en œuvre des prestations de transport	<ul style="list-style-type: none"> <li>– comparent les prestations fournies avec les prestations prévues et indiquent les écarts.</li> <li>– préparent des indicateurs (de performance) appropriés ou les obtiennent auprès de partenaires internes ou externes.</li> <li>– tirent des conclusions sur la base de cette comparaison et les documentent.</li> <li>– soumettent leurs conclusions à leurs supérieurs ou supérieures hiérarchiques et à leurs partenaires internes et externes.</li> </ul>

<b>Domaine de compétences opérationnelles C – Communiquer et informer au sein d’entreprises de transports publics</b>	
<b>Description du domaine de compétences opérationnelles</b>	<p>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 ou elles informent de manière active, compétente, rapide et positivement émotionnelle quant aux offres et évolutions pertinentes. De plus, ils ou elles représentent les intérêts de leur domaine de manière active et fondée au sein des organes correspondants.</p> <p>Les spécialistes en transports publics démontrent une parfaite compréhension des attentes de la clientèle et un sens prononcé du service: ils ou elles 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.</p>
<b>Contexte</b>	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>

<b>Compétences opérationnelles</b>	<b>Critères de performance</b>
	Les spécialistes en transports publics agissent de manière professionnelle lorsqu'ils ou elles...
C1: Assurer vis-à-vis des interlocuteurs externes et internes une communication moderne et ciblée via les canaux adaptés	<ul style="list-style-type: none"> <li>– analysent les besoins en communication des différents interlocuteurs, les directives internes et externes en matière de communication ainsi que les canaux de communication possibles.</li> <li>– appliquent les processus de communication, les canaux et les responsabilités selon les prescriptions de l'entreprise et en fonction de la situation.</li> <li>– délèguent ou assument la communication de manière adaptée à la situation.</li> <li>– collaborent avec les services internes à l'entreprise.</li> </ul>
C2: Représenter son propre domaine au sein d'instances internes et externes	<ul style="list-style-type: none"> <li>– représentent leur domaine dans des organes internes à l'entreprise ainsi que dans des instances spécialisées interentreprises.</li> <li>– se procurent les informations nécessaires à la préparation et, le cas échéant, se concertent en interne.</li> <li>– traitent les conclusions des différents organes et les intègrent dans leur domaine ou leur entreprise.</li> </ul>
C3: Présenter les prestations de transport ou l'entreprise de manière ciblée	<ul style="list-style-type: none"> <li>– présentent les prestations de transport proposées ou leur entreprise conformément à leur mandat au moyen de mesures adéquates.</li> <li>– définissent les groupes cibles, les objectifs et les procédures.</li> <li>– planifient et mettent en œuvre des mesures de mise en œuvre adéquates de manière autonome ou en collaboration avec des interlocuteurs internes et externes.</li> </ul>

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

<p><b>Description du domaine de compétences opérationnelles</b></p>	<p>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 ou elles 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 ou elles initient directement des mesures d'adaptation ou soumettent leurs propositions à leurs responsables hiérarchiques. Ils ou elles répondent de manière proactive aux exigences actuelles et futures et font de l'utilité pour la clientèle une priorité.</p>
<p><b>Contexte</b></p>	<p>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.</p> <p>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.</p>

<p><b>Compétences opérationnelles</b></p>	<p><b>Critères de performance</b> Les spécialistes en transports publics agissent de manière professionnelle lorsqu'ils ou elles...</p>
<p>D1: Assurer le contrôle des prestations de transport existantes et engager des mesures d'optimisation si nécessaire</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– établissent des sources de données et des critères adéquats pour l'évaluation des prestations de transport existantes.</li> <li>– vérifient systématiquement l'efficacité des prestations de transport existantes au moyen d'analyses de données appropriées.</li> <li>– analysent l'impact des besoins de la clientèle et des prescriptions.</li> <li>– traitent et analysent les réactions de la clientèle.</li> <li>– identifient, sur la base des analyses, des solutions appropriées pour optimiser les prestations de transport.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tiennent compte de solutions transversales (intersectorielles).</li> <li>- évaluent des solutions sur la base de critères appropriés.</li> <li>- élaborent les bases de décision en vue de l'optimisation des prestations de transport existantes et les soumettent aux organes de décision.</li> <li>- 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.</li> </ul>
D2: Évaluer les nouveaux concepts de prestations de transport	<ul style="list-style-type: none"> <li>- encadrent la mise en œuvre des nouvelles prestations de transport et l'évaluent sur la base des exigences et critères définis.</li> <li>- formulent des conclusions à partir de cette évaluation et, le cas échéant, des mesures de développement ou d'optimisation.</li> <li>- préparent les résultats de l'évaluation sous une forme adaptée au public-cible et les présentent aux organes de décision.</li> <li>- prennent des mesures afin d'optimiser les prestations de transport implémentées dans leur domaine de compétences.</li> <li>-</li> </ul>
D3: Analyser et mettre en œuvre les nouvelles prescriptions	<ul style="list-style-type: none"> <li>- suivent et analysent l'évolution des prescriptions en matière de transports publics.</li> <li>- identifient l'impact des nouvelles prescriptions sur leur propre domaine.</li> <li>- se concertent avec des collaborateurs de leur domaine, avec leurs supérieurs hiérarchiques, ainsi qu'avec d'autres interlocuteurs internes et externes.</li> <li>- prennent des mesures appropriées afin de respecter les prescriptions.</li> <li>- veillent à la mise en œuvre des mesures.</li> </ul>

**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 en collaboration 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.

<b>Compétences opérationnelles</b>	<b>Critères de performance</b> Les spécialistes en transports publics agissent de manière professionnelle lorsqu'ils ou elles...
E1: Gérer son propre domaine dans le souci des coûts et le respect des prescriptions légales et opérationnelles	<ul style="list-style-type: none"> <li>- identifient les besoins et les exigences et établissent le budget de leur propre domaine.</li> <li>- comparent périodiquement les coûts de leur domaine avec le budget et identifient les écarts.</li> <li>- lancent des mesures visant au respect du budget dans leur domaine de responsabilité.</li> <li>- garantissent le respect des dispositions légales et de l'entreprise dans leur domaine.</li> <li>- identifient tôt les risques et prennent des mesures adéquates ou avertissent leurs supérieurs hiérarchiques.</li> </ul>
E2: Diriger des collaborateurs et collaboratrices	<ul style="list-style-type: none"> <li>- évaluent périodiquement les compétences de leurs collaboratrices et collaborateurs et définissent des mesures appropriées en cas de besoin.</li> <li>- identifient les capacités et le potentiel des collaborateurs et les engagent et les promeuvent conformément à leurs forces.</li> <li>- recueillent les préoccupations et les besoins de leurs collaborateurs et en déduisent des conséquences pour leur propre comportement de conduite ou la collaboration.</li> <li>- 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.</li> <li>- motivent leurs collaborateurs à collaborer au sein de leur équipe et avec leurs partenaires.</li> <li>- identifient les conflits dans l'équipe et en déduisent des solutions adéquates.</li> <li>- soutiennent leurs collaborateurs dans les processus de changement.</li> <li>- impliquent des services spécialisés internes pour trouver des solutions ou fournir un soutien en fonction de la situation</li> </ul>
E3: Dispenser ou lancer des formations et des instructions	<ul style="list-style-type: none"> <li>- identifient les besoins en formation de leur personnel.</li> <li>- identifient et organisent des offres de formation internes ou externes adéquates pour leurs collaborateurs.</li> <li>- planifient et préparent des formations et instructions en impliquant les services spécialisés internes.</li> <li>- assurent la tenue de formations et d'instructions conformément aux destinataires et en impliquant les services spécialisés internes.</li> </ul>
E4: Diriger des projets opérationnels de petite envergure ou des sous-projets	<ul style="list-style-type: none"> <li>- planifient, mettent en œuvre et évaluent de petits projets opérationnels à l'aide de méthodes appropriées.</li> <li>- collaborent à des projets interdisciplinaire dans différentes formes d'organisation, avec différents rôles et responsabilités.</li> <li>- intègrent des exigences de leur propre domaine de spécialisation dans des projets.</li> </ul>