

PROFIL DE COMPÉTENCES «SPÉCIALISTE EN TRANSPORTS PUBLICS»

Un profil de compétences est une description des compétences professionnelles dont une personne doit disposer pour l'exercice d'une profession.

Définition du terme «compétence»: une compétence est la capacité d'une personne à exécuter des tâches et des activités professionnelles de manière ciblée, adéquate, autonome et flexible. Elle implique la mobilisation par cette personne des ressources individuelles nécessaires (connaissances, aptitudes et comportements) (source: SEFRI, 2015).

Le profil de compétences de «spécialiste en transports publics» a été établi en tenant compte des évolutions à venir, de l'analyse du parcours professionnel (de la formation professionnelle initiale à l'examen professionnel supérieur) et des exigences actuelles et futures du marché du travail.

La première partie du profil de compétences décrit le domaine dans lequel les spécialistes en transports publics travaillent et les principales tâches et activités qui leur sont confiées.

La seconde partie du profil de compétences définit les compétences nécessaires à la réalisation de ces tâches et activités et décrit la manière dont elles sont utilisées dans le cadre de l'exercice professionnel.

PROFIL DE COMPÉTENCES – PARTIE 1

Désignation

- Spécialiste en transports publics

Domaine d'activité («domaine dans lequel les spécialistes en transports publics travaillent»)

Les spécialistes en transports publics travaillent dans des entreprises de transports publics, notamment dans les entreprises suivantes:

- Entreprises du trafic grandes lignes, du trafic régional voyageurs ou du trafic local titulaires d'une concession de transport de voyageurs
- Gestionnaires d'infrastructures ferroviaires
- Entreprises de transport ferroviaire de marchandises
- Compagnies de navigation et autres entreprises proches de la branche des transports publics

Les spécialistes en transports publics travaillent notamment dans les services suivants des entreprises citées:

- Services responsables de la planification de l'offre ou de la planification et de la disposition en lien avec les prestations de transports publics
- Services responsables de la régulation, du guidage ou de la circulation, postes de commande, services responsables de la production et de l'exploitation de prestations de transports publics
- Services responsables de l'infrastructure
- Services responsables du service clientèle, de la mobilité des personnes et des points de vente
- Services responsables de la gestion des produits et du marketing
- Services responsables de l'administration, du développement de l'entreprise ou de l'assistance de direction

Tâches principales («le job»)

Les spécialistes en transports publics sont des spécialistes capables d'assumer des responsabilités en matière de conduite en tant que supérieurs ou supérieures technique ou encore chefs ou cheffes d'équipe d'assistants et d'assistantes clientèle, de membres du personnel roulant, de conseillers ou conseillères clientèle ou de collaborateurs et collaboratrices chargés de la planification ou de la production. Ils peuvent également diriger des projets opérationnels de petite envergure ou œuvrer en tant que responsables d'équipe.

Les spécialistes en transports publics se distinguent par les compétences suivantes:

- Ils développent et planifient de nouveaux concepts de prestations de transport.
- Ils surveillent la planification de prestations de transport existantes.
- Ils reconnaissent les points faibles et les écarts lors de la mise en œuvre de prestations de transport et s'assurent de la prise de mesures appropriées pour y remédier.
- Ils analysent systématiquement les prestations de transport existantes et prennent des mesures d'optimisations.
- Ils analysent les nouvelles prescriptions et les mettent en œuvre dans leur propre domaine.
- Ils assurent la communication avec les partenaires internes et externes et mettent en avant leurs prestations de transport ou leur domaine.
- Ils représentent leur domaine au sein d'instances internes et externes.
- Ils assurent la conduite de collaborateurs et collaboratrices et gèrent leur domaine dans le souci des coûts et le respect des prescriptions légales et opérationnelles.
- Ils dispensent ou lancent des formations et des instructions internes.
- Ils dirigent des projets concernant leur propre domaine ou participent à des projets interdisciplinaires.

PROFIL DE COMPÉTENCES – PARTIE 2

Compétences professionnelles requises et responsabilité («ce que les spécialistes en transports publics apportent»)

Domaine de compétence 1: développement et planification de prestations de transport	
<p>En raison des changements que connaît le domaine des transports publics avec, d'une part, l'intelligence accrue de l'infrastructure, des systèmes et des outils, et d'autre part l'évolution des besoins de la clientèle et des prestations proposées en matière de mobilité ainsi que les exigences croissantes relatives à la durabilité et à la neutralité carbone, il est indispensable de développer de nouveaux concepts de prestations de transport. Ces derniers peuvent être développés et planifiés à partir des potentiels identifiés en interne par les entreprises ou des évolutions touchant le système global des transports publics, mais également sur la base des commandes passées par les pouvoirs publics ou par des entreprises et d'autres types d'organismes.</p> <p>Les spécialistes en transports publics se voient ainsi attribuer des mandats pour le développement et la planification de nouvelles prestations de transport par leurs responsables hiérarchiques, par des services internes ou par des interlocuteurs externes. Lors du développement en particulier, ils évaluent des offres intégrales ou les coordonnent avec d'autres prestataires de transports publics. En outre, ils répondent de la planification de prestations de transport existantes. Tant lors du développement que de la planification, les spécialistes en transports publics s'orientent fortement sur la clientèle et les prestations.</p> <p>Afin de pouvoir suivre le rythme des évolutions, les spécialistes en transports publics doivent faire face aux changements et aux défis de manière proactive et maîtriser différentes formes de travail.</p>	
Compétence	Description
1.1 Développer de nouveaux concepts de prestations de transport ou des concepts de substitution	<p>Les spécialistes en transports publics développent de nouveaux concepts de prestations de transport à partir de mandats internes et externes, ou en lancent le développement. Toutefois, ils sont également en mesure d'identifier les évolutions touchant le système global des transports publics, de les analyser d'un œil critique et d'évaluer les impacts qu'elles auront sur les prestations de transport dans leur propre domaine. Lorsqu'un besoin est identifié, ils soumettent de manière proactive de nouveaux concepts de prestations de transport à leur responsable hiérarchique. En outre, ils développent des concepts de substitution, c'est-à-dire qu'ils adaptent les prestations de transport existantes aux nouvelles conditions.</p> <p>Lors de l'élaboration des concepts, les spécialistes en transports publics dressent en premier lieu une vue d'ensemble des besoins individuels des mandants et des exigences en matière d'offre. Ils réalisent des estimations de revenus et se procurent, au besoin, les autres informations nécessaires. Ils identifient et consultent à cette fin les sources d'information spécifiques aux transports publics.</p>

	<p>Ils procèdent, le cas échéant, à d'autres clarifications avec leurs partenaires internes et externes et examinent les possibilités de synergie ou les coordonnent avec d'autres prestataires de transports publics. Ils définissent ensuite les exigences et les critères déterminants pour l'élaboration de la nouvelle prestation de transport.</p> <p>En fonction du degré de complexité, les spécialistes en transports publics confient l'élaboration de la prestation à des collaborateurs et collaboratrices en évaluant les solutions proposées ou élaborent leurs propres ébauches de concepts. Ce faisant, ils déterminent les ressources nécessaires, les responsabilités et les besoins en matière de communication, et en assurent la planification.</p>
<p>1.2 Évaluer les nouveaux concepts de prestations de transport</p>	<p>Les spécialistes en transports publics évaluent les nouveaux concepts de prestations de transport sur la base des exigences et des critères définis, notamment l'utilité pour la clientèle, le respect des prescriptions, le rapport coût-utilité en prenant en compte les prix des sillons et des recettes, et la fiabilité. En outre, ils en étudient la faisabilité en considération des sillons/des lignes, de l'infrastructure, des véhicules et des ressources humaines disponibles, ainsi qu'au regard de la structure tarifaire existante. De plus, ils évaluent les impacts sur la clientèle et sur les autres interlocuteurs et étudient les possibilités de synergies interentreprises. Ce faisant, ils remettent en question les concepts établis et évaluent des solutions de remplacement sur la base des informations disponibles et des conditions-cadres actuelles. Les spécialistes en transports publics présentent les concepts d'offre et d'exploitation ainsi développés aux mandants, en leur faisant part de leurs recommandations.</p>
<p>1.3 Planifier la mise en œuvre de nouvelles prestations de transport</p>	<p>Les spécialistes en transports publics planifient les ressources et les processus utiles pour la mise en œuvre de nouvelles prestations de transport. Ils dressent un aperçu de l'ensemble des ressources nécessaires (lesquelles, quand, combien, caractéristiques) et des ressources disponibles. Ils identifient les ressources clés faisant défaut ou présentant un niveau critique et développent des idées permettant de couvrir les besoins concernés. Ils déterminent les conditions-cadres applicables, notamment les prescriptions légales et liées à l'infrastructure, et réalisent la planification détaillée des ressources ou délèguent celle-ci à des collaborateurs et collaboratrices.</p> <p>En outre, ils définissent les objectifs et processus applicables et les interfaces nécessaires à la mise en œuvre des nouvelles prestations de transport et établissent la documentation utile pour tous les interlocuteurs concernés en interne et en externe.</p> <p>Les spécialistes en transports publics évaluent les planifications de ressources et les processus élaborés au regard de leur pertinence, du respect des conditions-cadres, notamment des prescriptions réglementaires et des exigences propres à la clientèle, ainsi que sous l'angle du rapport coût-utilité et de la rentabilité.</p>

<p>1.4 Confier et contrôler la planification de prestations de transport existantes</p>	<p>Les spécialistes en transports publics confient la planification de prestations de transport existantes à leurs collaborateurs et collaboratrices et en assurent le contrôle. Dans ce cadre, ils s'assurent de leur robustesse et gardent l'expérience client à l'esprit. Au besoin, ils travaillent en coordination avec des partenaires internes et externes pour la planification des ressources et la définition des priorités.</p>
---	--

Domaine de compétence 2: pilotage de la mise en œuvre des prestations de transport

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'intervenir efficacement en cas d'écarts ou de réactions négatives de la clientèle. Il importe alors que l'échange d'information entre toutes les parties prenantes fonctionne de manière fluide et que les données utiles soient mises à disposition. Si la mise en œuvre des prestations de transport s'écarte de la planification ou ne répond pas aux attentes de la clientèle, les spécialistes en transports publics interviennent en conséquence. Ils identifient les mesures à prendre, définissent des priorités, modifient la répartition des ressources et informent les interlocuteurs externes et internes ainsi que la clientèle.

Compétence	Description
<p>2.1 Identifier les points faibles et les problèmes récurrents lors de la mise en œuvre des prestations de transport et prendre des mesures</p>	<p>Au moyen d'outils et de méthodes adaptés, les spécialistes en transports publics identifient les points faibles et les problèmes récurrents lors de la mise en œuvre des prestations de transport concernant leur domaine, par exemple le recours chronique aux heures supplémentaires, les ruptures de correspondances, les réactions négatives récurrentes de la clientèle.</p> <p>À cette fin, les spécialistes en transports publics doivent être familiarisés avec les procédures et les processus ainsi qu'avec les prescriptions légales et opérationnelles applicables et disposer d'une vue d'ensemble de la mise en œuvre des prestations de transport concernant leur domaine. Ils sont en mesure de traiter à tout moment et de manière transparente des informations relatives à la mise en œuvre des prestations de transport, concernant par exemple la situation de l'exploitation, les réactions de la clientèle ou les retours de membres du personnel. Pour ce faire, ils s'appuient sur des outils d'aide ou des chiffres clés pertinents. Ils peuvent également mettre en place des critères et des indicateurs propres pour traiter ces données.</p> <p>Ils analysent ensuite les données préparées au moyen de méthodes et d'outils d'aides adaptés. Si les spécialistes en transports publics identifient d'éventuels problèmes ou points faibles, ils cherchent à définir des mesures correctives axées sur la clientèle. Ce faisant, ils prennent également en considération les impacts sur les autres domaines et se concertent au besoin avec les partenaires internes et externes. Ils discutent de ces mesures au sein de leur équipe et/ou les présentent à leur responsable hiérarchique. Ils engagent ensuite la mise en œuvre des mesures, assurent la sensibilisation des collaborateurs et collaboratrices en la matière et contrôlent l'efficacité desdites mesures.</p>

<p>2.2 Reconnaître suffisamment tôt les écarts dans la mise en œuvre des prestations de transport et assurer la gestion des événements</p>	<p>Les spécialistes en transports publics reconnaissent suffisamment tôt les écarts dans la mise en œuvre des prestations de transport.</p> <p>Ils observent la mise en œuvre des prestations de transport de manière proactive et identifient an amont les facteurs pouvant exercer une influence négative sur la situation de l'exploitation. En cas d'écarts, des mesures adéquates sont élaborées au moyen des outils d'aide et des systèmes pertinents. Les mesures proposées sont rigoureusement examinées du point de vue de leur faisabilité et de leur impact, puis sont hiérarchisées. Les mesures prioritaires font l'objet d'une proposition de mise en œuvre ou d'un mandat de planification et de mise en œuvre. Les spécialistes en transports publics informent les partenaires internes et externes des mesures prises.</p> <p>Les spécialistes en transports publics documentent rigoureusement les écarts et en tirent des enseignements utiles pour les écarts futurs.</p>
<p>2.3 Traiter et rapporter les chiffres clés relatifs à la mise en œuvre des prestations de transport</p>	<p>Au moyen de méthodes adaptées, les spécialistes en transports publics comparent les prestations de transport réalisées/facturées et les prestations planifiées/proposées. À cet effet, ils traitent les chiffres clés et les chiffres relatifs aux prestations qui leur sont utiles ou se les procurent auprès d'autres interlocuteurs internes ou externes. Sur la base de cette comparaison, ils tirent des conclusions qu'ils soumettent à leur responsable hiérarchique.</p>

Domaine de compétence 3: communication et information au sein d'entreprises de transports publics	
L'orientation clients et services est un élément essentiel au succès d'une entreprise de transports publics. Les spécialistes en transports publics en ont conscience et mettent tout en œuvre pour assurer une communication professionnelle et ciblée avec les interlocuteurs externes et internes via les canaux adaptés.	
Compétence	Description
3.1 Assurer vis-à-vis des interlocuteurs externes et internes une communication moderne et ciblée via les canaux adaptés	<p>Les spécialistes en transports publics répondent, pour leur domaine, d'une communication adaptée et ciblée, tant vis-à-vis des interlocuteurs externes que des interlocuteurs internes. À cet effet, ils identifient les besoins en communication des différents interlocuteurs et analysent les directives en la matière et les canaux envisageables. Ils définissent les procédures adéquates au sein de leur propre domaine et, en fonction de la situation, délèguent les activités de communication à des collaborateurs et collaboratrices ou les assument directement. Selon la situation, ils collaborent avec des services spécialisés internes à l'entreprise.</p> <p>Ils garantissent également que les canaux de communication nécessaires sont disponibles, qu'ils fonctionnent et que leur développement est assuré. Au besoin, ils font appel, en temps utile, aux interlocuteurs internes et externes concernés.</p>
3.2 Représenter son propre domaine au sein d'instances internes et externes	<p>Les spécialistes en transports publics représentent activement leur domaine dans des instances internes à l'entreprise et dans des instances spécialisées interentreprises. Ils se procurent les informations utiles en amont des réunions et se concertent en interne. Ils présentent, au sein de leur domaine et de leur entreprise, les enseignements acquis dans le cadre de ces instances, font valider les propositions et s'enrichissent des bonnes pratiques. Dans ce cadre, les spécialistes en transports publics gardent toujours à l'esprit leur propre marge de manœuvre.</p>
3.3 Présenter les prestations de transport ou l'entreprise de manière ciblée	<p>Les spécialistes en transports publics s'emploient à ce que leurs prestations de transport soient connues et commandées par les groupes cibles, ou à ce que leur entreprise soit considérée comme un partenaire ou un employeur attrayant. À cette fin, ils définissent des groupes cibles, des objectifs et des processus clairs. Les spécialistes en transports publics planifient et/ou mettent en œuvre des mesures adéquates, telles que des événements organisés à l'intention des clients ou des campagnes sur les réseaux sociaux, et ce de manière indépendante ou en collaboration avec des interlocuteurs internes et externes.</p>

Domaine de compétence 4: analyse et optimisation des prestations de transport	
<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 analysent régulièrement les prestations de transport existantes, les besoins des différents groupes cibles, les retours obtenus et les évolutions du marché. Si nécessaire, ils lancent directement des mesures d'adaptation ou de développement, ou soumettent leurs propositions à leurs responsables hiérarchiques. Ce faisant, ils font face de manière proactive aux défis actuels et futurs et mettent l'utilité pour la clientèle au centre.</p>	
Compétence	Description
<p>4.1 Assurer le contrôle des prestations de transport existantes et engager des mesures d'optimisation si nécessaire</p>	<p>Les spécialistes en transports publics contrôlent l'efficacité des prestations de transport de manière systématique. À cet effet, ils réalisent des analyses et des enquêtes régulières afin d'évaluer la capacité à produire l'offre, mais également la rentabilité de cette dernière. Ils surveillent, entre autres, la disponibilité des ressources et les capacités restantes, les taux d'occupation, les résultats des systèmes de mesure de la qualité, le rapport coût-utilité ou le taux de couverture des coûts, les besoins de la clientèle et les évolutions du marché. Ce faisant, ils consultent les sources d'information pertinentes et travaillent en étroite collaboration avec les interlocuteurs internes et externes: ils prennent leur avis, trouvent des accords et assurent la coordination des processus et des ressources.</p> <p>Par ailleurs, ils recueillent les réactions de la clientèle à partir des différents canaux et en examinent la pertinence, le caractère d'urgence et les répercussions.</p> <p>Si l'analyse indique que les prestations de transport doivent être adaptées, ils recherchent des pistes de solution. Ils examinent et hiérarchisent différentes variantes permettant d'optimiser les prestations de transport, en considérant les critères pertinents.</p> <p>À partir de l'évaluation des différentes variantes, les spécialistes en transports publics prennent des décisions en vue d'adapter les prestations de transport, dans le cadre de leur domaine de compétence, ou soumettent à leurs responsables hiérarchiques les éléments de base nécessaires à une prise de décision.</p>
<p>4.2 Évaluer les nouveaux concepts de prestations de transport</p>	<p>Après la mise en œuvre des nouvelles prestations de transport, les spécialistes en transports publics en assurent l'évaluation sur la base des objectifs définis. Ils identifient alors des pistes d'optimisation et prennent des mesures en vue d'un développement ou d'une optimisation des concepts.</p> <p>Le cas échéant, les concepts nouvellement développés sont soumis à une phase de test puis évalués. Les spécialistes en transports publics assurent le traitement des résultats de l'évaluation et leur présentation aux mandants. Ces résultats servent de base de décision pour une mise en œuvre définitive, une adaptation ou un arrêt de la prestation de transport.</p>



<p>4.3 Analyser et mettre en œuvre les nouvelles prescriptions</p>	<p>Les entreprises de transports publics sont confrontées à une évolution constante des prescriptions. Il peut s'agir, entre autres, de prescriptions liées au droit du travail, à la gestion de la qualité, à la sécurité, aux impacts sociaux et environnementaux, au recours à l'automatisation et à l'intelligence artificielle, à la protection des données ou à la cybersécurité. Là encore, sur la base des informations et des prescriptions internes et externes, les spécialistes en transports publics sont capables d'évaluer les impacts concernant leur propre domaine et de prendre ou de proposer des mesures pertinentes.</p> <p>Ils élaborent des mesures adéquates, telles que des adaptations de procédures, de plans de service, de produits, de documents, de méthodes de travail et d'équipements. Le cas échéant, ils développent et planifient des formations et des mesures de communication, qu'ils mettront en œuvre personnellement ou confieront à des tiers. Ce faisant, les spécialistes en transports publics travaillent en étroite collaboration avec les collaborateurs et collaboratrices de leur propre domaine, leurs responsables hiérarchiques ainsi qu'avec d'autres interlocuteurs internes et externes.</p>
--	---

Domaine de compétence 5: direction et gestion de son propre domaine au sein d'une entreprise de transports publics	
<p>Les spécialistes en transports publics occupent une fonction de responsable de domaine, de chef ou cheffe d'équipe (suppléant ou suppléante) dans des entreprises de transports publics. À ce titre, ils assurent, d'une part, la gestion de leur domaine et de leurs collaborateurs et collaboratrices, et d'autre part, la réalisation de tâches en collaboration avec d'autres domaines. Les spécialistes en transports publics sont capables de réagir de façon agile et flexible aux changements dans un environnement en mutation rapide et de soutenir leurs collaborateurs dans les processus de changement.</p>	
Compétence	Description
<p>5.1 Gérer son propre domaine dans le souci des coûts et le respect des prescriptions légales et opérationnelles</p>	<p>Dans le cadre de la gestion de leur domaine, les spécialistes en transports publics doivent trouver le bon équilibre entre l'efficacité des coûts, les investissements, les besoins des collaborateurs et collaboratrices et de la clientèle et la conformité aux règles.</p> <p>Ils sont capables de se forger une vue d'ensemble du budget et des frais courants de leur domaine et d'engager, dans le cadre de leurs responsabilités, les éventuelles mesures nécessaires.</p> <p>En outre, ils s'assurent, pour leur domaine, du respect des prescriptions légales et opérationnelles, des procédures et des processus. Les spécialistes en transports publics identifient rapidement les éventuels risques et prennent des mesures en conséquence, ou en avisent leurs responsables hiérarchiques.</p>
<p>5.2 Diriger des collaborateurs et collaboratrices</p>	<p>Les spécialistes en transports publics assument une fonction de conduite en tant que supérieur ou supérieure technique et/ou chef ou cheffe d'équipe avec compétence d'instruction. Pour ce faire, ils prennent en compte des formes de collaboration adéquates.</p> <p>Les spécialistes en transports publics ont conscience d'incarner un rôle de modèle et sont capables de motiver et d'encourager leurs collaborateurs et collaboratrices, mais aussi de faire preuve d'exigence à leur égard. Dans ce cadre, ils sont en mesure de tenir compte de façon adéquate de leurs différents besoins. Ils impliquent autant que possible leurs collaborateurs et collaboratrices dans la prise de décision lorsque cela se révèle pertinent. Les spécialistes en transports publics sont également capables d'apporter à leurs collaborateurs et collaboratrices le soutien nécessaire et de les accompagner dans le cadre de processus de changement.</p>

<p>5.3 Dispenser ou lancer des formations et des instructions internes</p>	<p>Les spécialistes en transports publics identifient les besoins en formation des collaborateurs et collaboratrices en lien avec les nouvelles exigences.</p> <p>En fonction de la situation, ils déterminent les formations adéquates en concertation avec les collaborateurs et collaboratrices concernés ou organisent eux-mêmes des brèves formations ou des instructions.</p> <p>Les spécialistes en transports publics réalisent également des formations et des instructions pour d'autres secteurs de l'entreprise. De plus, ils présentent les contenus spécialisés aux organes ou lors de manifestations sous une forme correspondant au public-cible.</p> <p>Ils développent les thèmes et contenus des formations en fonction du public visé et en assurent l'enseignement aux moyens de méthodes adaptées.</p>
<p>5.4 Diriger des projets opérationnels de petite envergure ou des sous-projets</p>	<p>Les spécialistes en transports publics dirigent des projets opérationnels de petite envergure ou des projets partiels et collaborent à des projets interdisciplinaires en tant que responsables de domaine. Pour ce faire, ils recourent à des méthodes adéquates, sont capables d'appliquer différentes méthodes et font face aux exigences actuelles et futures de façon proactive.</p>

Compétences interdisciplinaires requises

Les compétences interdisciplinaires désignent des compétences transversales aux compétences spécialisées et aux contextes. Il s'agit de compétences développées dans le but de gérer certaines situations, mais pouvant également être utilisées dans d'autres cas d'application (transfert horizontal).

Compétences <i>Nombre de mentions : 56 participants, 5 par participant</i>	Description
Capacité de réflexion analytique et conceptuelle 32	La réflexion analytique désigne la capacité d'une personne à comprendre des contextes complexes, à en identifier les différents éléments et leurs relations, et à les décomposer en problématiques spécifiques pouvant être traitées individuellement. La réflexion conceptuelle désigne la capacité d'une personne à appréhender les éléments indépendants d'un contexte et à les structurer de manière compréhensible.
Orientation clientèle/service 31	L'orientation service désigne l'aptitude et la disposition d'une personne à se mettre à la place des différentes parties prenantes, à identifier leurs besoins et leurs attentes et à y répondre au mieux en utilisant les marges de manœuvre conférées dans le cadre des prescriptions légales.
Réflexion dans le respect des principes d'économie d'entreprise 30	La réflexion et l'action dans le respect des principes d'économie d'entreprise désignent la capacité et la disposition d'une personne à identifier des marges de manœuvre, à prendre des initiatives entrepreneuriales en suivant les stratégies globales ainsi que sa capacité à gérer l'utilisation des ressources et à optimiser les processus en vue de garantir l'efficacité, l'efficacité et le positionnement à long terme de l'organisation.
Esprit de synthèse 29	L'esprit de synthèse est la capacité d'une personne à comprendre des situations et des faits complexes et interconnectés, à en identifier les interactions et les interdépendances et à en tirer une vue d'ensemble.
Capacité à communiquer 27	La capacité à communiquer désigne l'aptitude et la disposition d'une personne à communiquer avec une ou plusieurs personnes, oralement ou par écrit, à entretenir un dialogue, à présenter les situations et ses propres opinions de manière claire, crédible et efficace, en adaptant son mode de communication et son attitude verbale et non verbale à la situation, au contexte et aux personnes concernées.

Capacité à résoudre des problèmes 26	Appréhender des problèmes concrets, pour lesquels il n'existe pas de solution préconçue, grâce à une approche structurée, les décomposer en plusieurs éléments et trouver des pistes de solutions de manière autonome. Appréhender les changements et prendre des décisions en conséquence.
Garder une vue d'ensemble et fixer des priorités 23	Fixer des priorités consiste à se forger une vue d'ensemble d'une situation ou des tâches attendues, puis à hiérarchiser et à traiter celles-ci en fonction de leur importance ou de leur degré d'urgence.
Esprit d'équipe/collaboration 20	L'esprit d'équipe désigne l'aptitude et la disposition d'une personne à s'intégrer dans des groupes qui accomplissent des tâches ou résolvent des problèmes en collaboration, à gérer ses besoins et ses émotions de manière appropriée et à contribuer de manière constructive à la réalisation d'objectifs communs.
Capacité à décider 17	La capacité à décider est l'aptitude à faire des choix et à décider quelles sont les procédures ou actions pertinentes dans une situation donnée, la décision déclenchant l'action en question.
Méthodes de planification classiques et agiles 10	Capacité à appliquer des méthodes de planification classiques ou agiles en fonction de la situation dans le cadre de projets ou à collaborer à de tels projets.
Méthodes d'analyse et d'évaluation 8	Disposer de méthodes de travail et de stratégies aidant à structurer les informations, à analyser les problèmes, les informations ou les résultats ainsi qu'à évaluer et à interpréter ces résultats ou informations.
Esprit d'initiative 7	L'esprit d'initiative désigne la capacité d'une personne à agir de sa propre initiative, à prendre des décisions, à développer des idées et à les proposer de manière active.
Réflexion critique 6	Remettre en question les opinions, les informations, les données, les conclusions et les sources fournies, évaluer les conséquences des décisions qui doivent être prises et en tirer des enseignements. Agir de façon autonome, remettre en question les points de vue et objectifs.

Flexibilité/ capacité d'adaptation 6	La capacité d'adaptation est l'aptitude et la disposition d'une personne à faire preuve de flexibilité dans sa pensée, et à répondre à des exigences changeantes en développant ses propres qualifications ou en trouvant des solutions innovantes.
Empathie 3	Capacité et disposition à se mettre à la place d'une autre personne.

Mars 2024