

Directive relative au règlement d'examen

Spécialiste en transports publics

État au 11 mai, version 2

Inhaltsverzeichnis

1.	Introduction	3
1.1.	<i>But de cette directive</i>	3
1.2.	<i>Profil professionnel</i>	3
1.3.	<i>Commission d'assurance qualité (Commission AQ)</i>	6
2.	Informations sur l'obtention du brevet fédéral.....	7
2.1.	<i>Procédure administrative</i>	7
3.	Conditions d'admission	8
4.	Descriptions des modules	9
4.1.	<i>Aperçu du système modulaire</i>	9
4.2.	<i>Contenus des modules</i>	9
5.	Examens de module / certificats de compétence	13
5.1.	<i>Durée de validité</i>	14
5.2.	<i>Organisation, accès aux examens, exécution</i>	14
5.3.	<i>Recours auprès de la Commission AQ</i>	14
6.	Examen final	14
6.1.	<i>Procédure administrative</i>	15
6.2.	<i>Organisation et exécution</i>	15
6.2.1.	1 ^{re} partie de l'examen : travail de projet et entretien avec l'expert	15
6.2.2.	2 ^e partie de l'examen : connaissance du système et rôle propre dans les transports publics	16
6.2.3.	3 ^e partie de l'examen : présentation et actions dans des situations authentiques.....	16
6.3.	<i>Conditions cadres</i>	16
6.4.	<i>Recours auprès du SEFRI</i>	17
	Annexe 1 : Glossaire	18
	Annexe 2: identifications des modules.....	20
	Module de base 1 : Système global « transports publics »	20
	Module de base 2 : Etablissement de l'offre	22
	Module de base 3 : Production / gestion d'entreprise	25
	Module de base 4 : Gestion des événements	27
	Module de base 5: Marketing	29
	Module de base 6 : Prestation et vente	31
	Module de base 7 : Gestion professionnelle	33
	Module de base 8 : Gestion personnelle	35
	Module de base 9 : Gestion de processus et de projet	38
	Module approfondi 10 : Planification complexe des ressources.....	40
	Module approfondi 11 : Gestion de processus de vente et de marketing.....	42
	Module approfondi 12 : Gérer son propre domaine / une équipe	44

1. Introduction

Le brevet fédéral de spécialiste en transports publics est obtenu après avoir passé l'examen final. Les compétences présentées dans les descriptions de modules et acquises dans le cadre de la pratique de la profession sont testées en réseau lors de l'examen final. Ces compétences ont été transmises dans le cadre d'un processus avec des professionnel-le-s et des expert-e-s, et regroupées dans un profil de compétences. L'accent a ici été mis sur les situations professionnelles quotidiennes qu'un-e spécialiste en transports publics doit maîtriser dans l'exercice de sa profession.

1.1. But de cette directive

Cette directive permet aux candidats et aux candidates à l'examen de bénéficier d'un aperçu des aspects importants de l'examen professionnel fédéral de spécialiste en transports publics. Elle repose sur le règlement d'examen concernant l'examen professionnel de spécialiste en transports publics du 21.03.2011.

Cette directive comprend :

- toutes les informations importantes sur la préparation et l'exécution de l'examen final
- des informations sur les douze modules et examens de module
- une description détaillée du contenu de l'examen final

1.2. Profil professionnel

1 Domaine d'activité	<p>Le/la spécialiste en transports publics est actif/active dans des entreprises de transport de chemin de fer, de bus ou de bateau, sur le plan national, régional ou local. Dans l'organisation en ligne, il/elle est principalement actif/active sur le plan opérationnel. Il/elle se consacre aux disciplines classiques des TP, planification, guidage, production, direction, marketing, vente, gestion des événements.</p> <p>Les lieux de travail typiques du/de la spécialiste en transports publics sont les suivants: bureaux et départements de planification de l'offre de transport et de l'exploitation dans le trafic voyageurs et marchandises, postes de disposition pour le personnel et les véhicules, postes d'aiguillage, postes de commande et centrales de gestion de l'exploitation, points de vente, services spécialisés dans le marketing et la distribution des titres de transport.</p>
2 Compétences pratiques professionnelles essentielles	<p>Le/la spécialiste en transports publics</p> <ul style="list-style-type: none">• met à profit ses connaissances spécialisées de la branche dans l'ensemble des transports publics;• prend en compte dans son travail les rapports, interactions et dépendances dans le système des transports publics;• est résistant/e, peut agir de manière sûre et fiable sous forte pression de délais;• respecte les objectifs et les directives;• communique de façon sûre avec divers groupes de personnes;• informe de manière claire à l'intérieur de l'entreprise et vers la clientèle;• dirige les collaborateurs selon la hiérarchie et/ou les compétences;• engage économiquement des ressources matérielles et en personnel.
3 Exercice de la profession	<p>Le/la spécialiste en transports publics...</p> <p>...dans la planification et l'établissement de l'offre</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • apporte ses connaissances et sa compréhension du système global des TP de façon adaptée à la situation; • participe de manière professionnelle à l'élaboration de l'offre des transports publics dans le sens d'une planification annuelle; • élabore l'ensemble de la planification de l'offre dans l'horaire; • prévoit le matériel roulant correspondant; • réalise les plans de service du personnel; • contribue à la planification à long terme de l'offre des transports publics sur 3 à 5 ans. <p>...dans la production/conduite de l'exploitation</p> <ul style="list-style-type: none"> • surveille et règle les processus d'exploitation dans les domaines attribués; • en cas de différences avec la situation théorique, fixe les priorités opérationnelles. <p>...dans la gestion des événements</p> <ul style="list-style-type: none"> • se fait une vue d'ensemble de la situation sur place en cas d'événements; • transmet les principales informations aux différents services • informe les clients; • lance les mesures nécessaires au rétablissement de l'exploitation régulière ; • rédige un rapport et le soumet aux supérieurs hiérarchiques. <p>...dans le marketing</p> <ul style="list-style-type: none"> • applique les bases du marketing dans une entreprise de TP; • identifie les différents groupes de clients et leurs besoins; • en déduit les conséquences pour la fourniture de prestations de TP. <p>...dans les prestations et la vente</p> <ul style="list-style-type: none"> • s'oriente selon les besoins des clients; • contribue, dans son propre domaine, à une satisfaction maximale des clients. <p>...dans la direction</p> <ul style="list-style-type: none"> • dirige son propre domaine ou une petite ou moyenne équipe sur la base d'objectifs stratégiques. <p>...dans l'autogestion</p> <ul style="list-style-type: none"> • applique l'autogestion, particulièrement la gestion du stress et des conflits; • applique des techniques de travail et de décision; • agit de manière proactive vis-à-vis des situations de stress; • est résistant/e. <p>...dans la gestion de processus et de projets</p> <ul style="list-style-type: none"> • gère de petits projets et processus dans son environnement de travail. <p>...dans la conduite de processus de vente et de marketing</p> <ul style="list-style-type: none"> • met en œuvre les objectifs stratégiques dans le domaine du marketing et de la vente pour sa propre unité organisationnelle, de manière planifiée et en fonction des objectifs.
4 Contribution de la profession à la société, à	Grâce à son travail quotidien, le/la spécialiste en transports publics contribue à la mobilité individuelle des différents membres de la

l'économie, à la nature et à la culture	société. Il/elle permet en outre un transport écologique et rapide des marchandises les plus diverses pour la Suisse et l'étranger.
--	---

1.3. Commission d'assurance qualité (Commission AQ)

Toutes les tâches liées à l'obtention du brevet fédéral sont confiées à une Commission d'assurance qualité (Commission AQ). La Commission AQ est composée de dix à treize membres et est élue par le comité de l'Union des transports publics (UTP) pour un mandat d'une durée de quatre ans.

La Commission AQ définit la présidence de la session d'examen pour l'organisation de l'examen final. Cette dernière est responsable de la mise en œuvre organisationnelle, de l'accompagnement des experts et des expertes sur place et des réponses aux questions des candidat-e-s à l'examen sur place. Elle additionne les points obtenus aux différentes positions et les convertit en notes de la partie d'examen selon la directive CSFP. Elle présente aux représentants et aux représentantes de la Commission AQ le déroulement de l'examen final lors d'une séance et procède aux demandes d'obtention du brevet fédéral.

Les experts et expertes d'examen évaluent les travaux d'examen écrits et déterminent en commun le nombre de points. Ils procèdent aux examens oraux, élaborent des notices concernant l'entretien d'examen et le déroulement de l'examen, évaluent les prestations et fixent ensemble le nombre de points. Six semaines avant le début de l'examen final, les candidats et les candidates reçoivent une liste des experts et des expertes. Ils peuvent déposer une demande de récusation auprès de la Commission AQ jusqu'à quatre semaines avant le début de l'examen. La demande de récusation doit être fondée.

La Commission AQ peut déléguer des tâches administratives et la gestion de l'examen à un secrétariat. En cas de question, les candidats et les candidates peuvent s'adresser au secrétariat d'examen.

Adresse de contact du secrétariat d'examen: UTP, Dählhölzliweg 12, 3000 Berne 6.

2. Informations sur l'obtention du brevet fédéral

Pour obtenir le brevet fédéral de spécialiste en transports publics, différentes conditions doivent être remplies. Le chapitre suivant présente les processus par étape que peuvent suivre les candidats et les candidates à l'examen ainsi que les conditions qu'ils ont dû remplir.

2.1. Procédure administrative

Les étapes suivantes doivent être prises en compte pour s'inscrire en bonne et due forme à l'examen final. Celles-ci sont présentées du point de vue des candidats et des candidates :

Étape 1 : annonce de l'examen final

L'examen final est annoncé au moins six mois avant le début de l'examen. L'annonce comporte des informations sur :

- les dates d'examen ;
- la taxe d'examen ;
- le service d'inscription ;
- le délai d'inscription ;
- le déroulement de l'examen.

Les délais et les formulaires sont disponibles sur Internet à l'adresse www.utp.ch.

Étape 2 : contrôle des conditions d'admission

Les candidats et les candidates vérifient s'ils remplissent les conditions d'admission présentées sous le chiffre 3.31 du règlement d'examen. Si tous les justificatifs peuvent être présentés, l'inscription sera validée.

Étape 3 : inscription à l'examen final

Les candidats et les candidates utilisent le formulaire approprié pour s'inscrire. Doivent être joints à l'inscription :

- un relevé des données concernant la formation professionnelle et le stage effectués jusqu'à présent ;
- des copies des permis et certificats exigés pour l'admission ;
- des copies des suivis de modules (attestations) ou des confirmations d'équivalence correspondantes ;
- une indication de la langue de l'examen ;
- une copie d'une pièce d'identité officielle avec photo ;
- une indication du domaine choisi pour le travail de projet (le choix du domaine peut être fait indépendamment du suivi du module approfondi correspondant).

Étape 4 : décision concernant l'admission

Les candidats et les candidates reçoivent la décision écrite concernant leur admission au moins quatre mois avant le début de l'examen final. En cas de décision négative, l'envoi comportera une justification et une indication concernant les voies de recours.

Étape 5 : paiement de la taxe d'examen

Après avoir été admis à l'examen final, les candidats et les candidates s'acquittent de la taxe d'examen.

Étape 6 : réception des données du travail de projet

Les candidats et les candidates reçoivent les données du travail de projet quatorze semaines avant le premier jour de l'examen final. Ils doivent traiter les données du problème pendant une période de huit semaines et les documenter sous la forme d'un rapport détaillé de vingt à trente pages (pages de titre et annexes non comprises, celles-ci ne devant pas dépasser un total de dix pages). Le rapport doit être remis six semaines avant le 1^{er} jour de l'examen final.

Étape 7 : réception de la convocation

Les candidats et les candidates reçoivent une convocation au moins six semaines avant le début de l'examen final. Celle-ci comporte :

- le programme de l'examen avec les indications du lieu et de la date de l'examen final ainsi que les aides autorisées à emporter avec soi ;
- la liste des experts et des expertes.

Étape 8 : si nécessaire, présenter une demande de récusation

Les candidats et les candidates peuvent déposer une demande de récusation auprès de la Commission AQ jusqu'à quatre semaines avant le début de l'examen. Cette demande doit être justifiée.

3. Conditions d'admission

Le chiffre 3.31 du règlement d'examen est appliqué en ce qui concerne les conditions d'admission.

Sont considérés, en particulier, comme certificats équivalents les diplômes de formation professionnelle suivants: agent du mouvement ferroviaire, secrétaire d'exploitation ferroviaire, contrôleur, secrétaire d'exploitation de la Poste, assistant d'exploitation de la Poste ou fonctionnaire postal en uniforme.

L'expérience professionnelle requise doit être acquise au délai d'inscription à l'examen final.

L'expérience professionnelle requise est définie pour une occupation à plein temps, soit un taux d'occupation compris entre 80 et 100 %. En cas de taux d'occupation inférieur, la pratique professionnelle requise est prolongée proportionnellement selon le chiffre 3.31.

4. Descriptions des modules

La structure de base de la formation correspond au modèle « Examen professionnel selon un système modulaire avec examen final ». Avant que les candidats et les candidates ne puissent commencer l'examen final, ils doivent avoir suivi les neuf modules de base et réussi un examen de module dans l'un des trois domaines approfondis à choix.

4.1. Aperçu du système modulaire

Le parcours jusqu'au brevet fédéral est le suivant :

9 examens de module obligatoires	Module de base 1 Système global «transports publics» ⁴	Module de base 4: Gestion des événements	Module de base 7: Gestion professionnelle
	Module de base 2: Etablissement de l'offre	Module de base 5: Marketing	Module de Base 8: Gestion personnelle
	Module de base 3: Production / gestion d'entreprise	Module de base 6: Prestation et vente	Module de base 9: Gestion de processus et de projet
	Examens de module		
Choix d' un domaine approfondi	Module approfondi 10: Planification complexe des ressources	Module approfondi 11: Gestion de processus complexes de vente et de marketing	Module approfondi 12: Gérer son propre domaine / une équipe
	Examen de module	Examen de module	Examen de module
Examen professionnel	Travail pratique	Travail pratique	Travail pratique
	Examen professionnel de spécialiste en transports publics		

4.2. Contenus des modules

Les compétences pratiques professionnelles sont réparties dans les douze modules suivants. Neuf modules sont des modules obligatoires et doivent être suivis avant de pouvoir choisir un domaine approfondi dans l'un des trois modules à choix.

- Module de base 1: Système global «transports publics»
- Module de base 2: Etablissement de l'offre
- Module de base 3: Production / gestion d'entreprise
- Module de base 4: Gestion des événements
- Module de base 5: Marketing

- Module de base 6: Prestation et vente
- Module de base 7: Gestion professionnelle
- Module de base 8: Gestion personnelle
- Module de base 9: Gestion de processus et de projet
- Module approfondi 10: Planification complexe des ressources
- Module approfondi 11: Gestion de processus de vente et de marketing
- Module approfondi 12: Gérer son propre domaine / une équipe

Les 12 modules forment les principaux domaines d'activité qui caractérisent l'exercice de la profession du / de la spécialiste en transports publics.

Module de base 1: Système global «transports publics»

Le système global des transports publics rassemble tous les partenaires qu'il convient de prendre en considération dans le cadre des prestations fournies. Font partie de ces partenaires: les clients, les politiciens, l'administration publique, les associations, les autres entreprises de transport, les représentations d'intérêts et bien d'autres. Le système global des transports publics est donc caractérisé par des connexions et des dépendances complexes et variées. Le/la spécialiste en transports publics dispose de connaissances détaillées du système global des transports publics et est capable de les appliquer de manière proactive et adaptée à la situation lorsqu'il/elle fournit des prestations.

Module de base 2: Etablissement de l'offre

Le/la spécialiste établit l'offre des transports publics de manière professionnelle en respectant une planification annuelle. Les différents relevés et traitements de données des facteurs de planification pour les transports publics permettent au / à la spécialiste d'acquérir des connaissances de base sur l'établissement de l'offre. Se basant sur ces connaissances, il/elle établit la planification complète de l'offre au niveau de l'horaire et prévoit le matériel roulant correspondant ainsi que les horaires de service du personnel.

Module de base 3: Production / gestion d'entreprise

Le/la spécialiste en transports publics est responsable du contrôle et de la réglementation du fonctionnement de l'entreprise dans les domaines qui lui sont impartis. En cas d'écart par rapport à la situation planifiée, il/elle fixe les priorités opérationnelles et les conséquences au niveau des transports. Il/elle est en outre responsable du contrôle de la circulation dans la disposition courante et au niveau de la répartition des tâches. Il/elle s'occupe de la gestion professionnelle du personnel, prend toutes les décisions importantes et considère dans ce cadre quatre aspects fondamentaux : la sécurité, la ponctualité, l'orientation vers la clientèle et la rentabilité.

Module de base 4: Gestion des événements

En cas d'événement particulier, le/la spécialiste se fait un aperçu global de la situation sur place. Il entretient alors un contact constant avec la personne qui gère les événements et transmet les informations importantes aux différents postes. Il/elle s'occupe de la gestion des clients sur place, informe ces derniers et entreprend les mesures nécessaires au rétablissement de l'exploitation réglementaire. Il/elle porte ici une attention particulière à la sécurité, à la ponctualité et à la transmission d'informations à toutes les personnes concernées. Il/elle établit un rapport conséquent et le transmet en cas d'écarts aux postes supérieurs.

Module de base 5: Marketing

Le/la spécialiste en transports publics dispose de connaissances bien fondées dans le domaine des activités marketing. Il est ainsi capable d'identifier les différents segments de clients et les besoins des clients ainsi que de déduire les conséquences possibles pour les prestations fournies dans les transports publics.

Module de base 6: Prestation et vente

Le/la spécialiste en transports public est formé pour assurer un contact professionnel avec le client et participe ainsi activement à une satisfaction élevée de la clientèle. Il/elle utilise ses connaissances en matière d'obtention de clients, de fidélisation de la clientèle et de récupération des clients afin de fournir sa propre contribution dans le cadre des prestations fournies.

Module de base 7: Gestion professionnelle

Dans le cadre de sa gestion professionnelle avec compétence d'instruction, le/la spécialiste se retrouve souvent dans des situations où il doit diriger de petites et moyennes équipes. Il/elle guide avec compétence les collaborateurs dans le cadre de leur travail quotidien et fournit régulièrement un feedback au sujet des prestations fournies. Il/elle dirige les séances des équipes en gardant leur objectif en tête, veille à transmettre les informations aux équipes de manière efficace et anime les ateliers en appliquant une gestion professionnelle sans compétence d'instruction.

Module de base 8: Gestion personnelle

Sont comprises dans la gestion personnelle, la gestion du stress, la maîtrise des techniques de travail et de décision ainsi que la gestion des conflits. Le/la spécialiste en transports publics dispose de connaissances approfondies dans ces trois domaines. Il/elle est résistant-e et gère les situations de stress de manière prévoyante. Il/elle est capable d'appliquer différentes techniques de travail et de décision et de traiter les conflits en se basant sur des méthodes. Il s'efforce ici constamment de trouver une solution idéale et solide.

Module de base 9: Gestion de processus et de projet

Les transports publics s'efforcent d'assurer un bon fonctionnement de leurs processus dans le cadre de la PCT. Le/la spécialiste en transports publics s'occupe du respect et de la mise en œuvre des processus prévus dans son domaine d'activité. Il/elle commande également l'optimisation des processus de travail actuels et prend en considération les idées des collaborateurs. Le/la spécialiste participe en outre à différents projets en tant que responsable de projet ou collaborateur. S'il dirige l'équipe, il utilise une gestion de projet basée sur des méthodes et veille à adopter des conditions-cadres appropriées.

Module approfondi 10: Planification complexe des ressources

Le/la spécialiste en transports publics planifie l'offre à long terme des transports publics en prenant en compte une période de trois à cinq ans. Il/elle enregistre les besoins des différents groupes d'intérêts et étudie les données disponibles. Il/elle établit plusieurs variantes d'horaire sur cette base. Il/elle élabore par ailleurs des concepts en se basant sur des analyses de marché et y décrit en détail la nouvelle prestation. Le concept comporte plusieurs variantes qu'il/elle évalue sur la base d'une analyse de valeur d'usage. Les conséquences et les concepts des différentes variantes sont ensuite présentés aux groupes d'intérêts. Dans le cadre des acquisitions ou de l'établissement d'offres lors de la fourniture d'une prestation, le/la spécialiste en transports publics est coresponsable du respect de la procédure d'appel d'offre.

Module approfondi 11: Gestion de processus de vente et de marketing

Le/la spécialiste en transports publics met en œuvre les objectifs stratégiques des domaines du marketing et de la vente dans sa propre unité organisationnelle de manière professionnelle et en gardant les objectifs en tête. Font partie de cette mise en œuvre l'établissement de différentes conceptions (p. ex. : plan marketing), le processus d'établissement d'offres, l'acquisition de nouveaux clients, la fidélisation de la clientèle et la récupération des clients, la planification et la mise en œuvre de mesures de promotion des ventes, le suivi des relations avec la clientèle et différentes activités dans le domaine des travaux publics. Ces différentes tâches sont planifiées activement par le/la spécialiste et mises en œuvre avec l'équipe en gardant les objectifs en tête.

Module approfondi 12: Gérer son propre domaine / une équipe

Le/la spécialiste en transports publics est responsable de la gestion d'un domaine ou d'une équipe. Il/elle dirige ici le personnel, les finances et l'organisation en se basant sur des objectifs stratégiques. Dans le cadre de la gestion du personnel, il/elle est capable de diriger de manière professionnelle la recherche de personnel, l'introduction de nouveaux collaborateurs, le suivi et le développement du personnel ainsi que l'évaluation du personnel. Dans le cadre de la gestion financière, le/la spécialiste établit le budget pour son propre domaine et contrôle l'évolution courante. Il/elle s'occupe en outre de l'infrastructure correspondante et veille au respect des prescriptions concernant la qualité, l'environnement et la sécurité dans son domaine.

5. Examens de module / certificats de compétence

Les candidats et les candidates passent neuf examens de modules obligatoires dans le domaine des modules de base et un examen de module dans le domaine des modules approfondis. Tous les examens de module sont jugés au moyen des évaluations « réussi » ou « non réussi ». Il est obligatoire d'avoir réussi les neuf modules de base et l'un des modules approfondis pour être admis à l'examen final. Les examens de module sont structurés comme suit :

Niveau	Module de base	Forme d'examen	Durée
Système TP	MB1: Système global «transports publics»	Étude de cas (tâche d'analyse) Présentation et discussion spécialisée	90 min
	MB2: Etablissement de l'offre	Examen écrit	60 min
	MB3: Production / Gestion d'entreprise	Examen écrit	60 min
Processus clientèle	MB4: Gestion des événements	Incidents critiques	60 min
	MB5: Marketing	Examen écrit	60 min
	MB6: Prestation et vente	Incidents critiques	60 min
Processus de direction	MB7: Gestion professionnelle	Examen écrit	60 min
	MB8: Gestion personnelle	Boîte aux lettres	60 min
Processus de soutien	MB9: Gestion de processus et de projet	Examen écrit	60 min

Niveau	Module approfondi	Forme d'examen	Durée
Système TP / Processus clientèle / Processus de direction	MA10 – MA12: Module approfondi	Étude de cas (conception) Présentation et discussion spécialisée*	90 min

* examen oral

Les conditions-cadres suivantes constituent la base des examens :

- Examen de 60 à 90 minutes par module
- MB1 et MA10/MA11/MA12 : examen écrit et oral, l'étude de cas est réalisée avant l'examen.
- MB2 – MB9 : examens professionnels
- Maîtrise des principales compétences spécialisées du module
- Niveau de compétence, complexité des questions d'examen : K1 – K3, accent : K2 et K3.

- L'évaluation est réalisée selon un système d'évaluation détaillé et axée sur des critères.
- Préparation à l'examen final : Plusieurs examens de modules (MB1, MB4, MB6, MB8, MA10/MA11/MA12) servent à familiariser les candidat-e-s aux différentes formes d'examen qui pourraient également apparaître dans l'examen final.

Evaluation des examens de module

Les examens de module sont évalués sur la base de critères. Les résultats sont indiqués sur une carte d'attestation. Celle-ci doit être présentée lors de l'inscription à l'examen final.

5.1. Durée de validité

Dès qu'un module a été suivi avec succès, celui-ci est valable durant cinq ans pour l'admission à l'examen final. La date faisant foi est le délai d'inscription pour l'examen final.

5.2. Organisation, accès aux examens, exécution

Les points...

- annonce
- accès
- exécution
- organisation

... des examens de module sont réglés par les différents formateurs.

5.3. Recours auprès de la Commission AQ

Il est possible de déposer un recours écrit auprès de la Commission AQ contre des décisions de l'institut de préparation concernant la non réussite d'examens de module dans les trente jours suivant la communication de la décision. Le recours doit comporter les requêtes du / de la plaignant-e et leurs justifications avec un énoncé des preuves. La décision définitive revient à la Commission AQ.

Si le recours est refusé, les coûts de la procédure sont mis à la charge du / de la plaignant-e.

6. Examen final

Les candidats et les candidates peuvent commencer l'examen final s'ils ont réussi les dix qualifications de modules (neuf modules de base et un module approfondi) et fourni une attestation de stage correspondante. Les conditions-cadres suivantes constituent la base de l'examen final :

L'examen final comprend trois parties :

- 1^e partie de l'examen : travail de projet précédant l'examen final / entretien avec l'expert
- 2^e partie de l'examen : connaissance du système et de son propre rôle dans les transports publics
- 3^e partie de l'examen : présentation et actions dans des situations authentiques

Les compétences présentées dans les descriptions de modules et acquises dans le cadre de la pratique de la profession sont testées au moyen d'exercices liés entre eux lors de l'examen professionnel. Les compétences principales de tous les modules sont traitées, mais les compétences méthodiques et professionnelles

revêtiront une importance particulière. L'évaluation est réalisée selon un système d'évaluation détaillé et axée sur des critères. Les critères sont ici définis en fonction des dimensions de compétences.

6.1. Procédure administrative

Toutes les indications concernant l'organisation de l'examen final sont disponibles sur www.utp.ch.

6.2. Organisation et exécution

L'examen final comprend trois parties. Les trois parties de l'examen sont décrites en détail ci-après.

6.2.1. 1re partie de l'examen : travail de projet et entretien avec l'expert

Les candidats et les candidates reçoivent les données du travail de projet quatorze semaines avant le premier jour d'examen. Celui-ci sera réalisé dans l'un des trois modules approfondis, les candidats et les candidates pouvant choisir l'un des trois domaines.

Le travail de projet comprend une question pratique complexe. Une réflexion théorique sur la question et la déduction d'un concept de mise en œuvre sont décisives. Les candidats et les candidates se basent sur la structure suivante :

1. Description de la situation initiale / situation pratique
2. Analyse des données du problème
3. Déduction de la question principale
4. Travail théorique sur les principaux contenus
5. Elaboration du concept
6. Réflexion

Les candidats et les candidates documentent leurs notes sous la forme d'un rapport complet de vingt à trente pages (pages de titre et annexes non comprises, celles-ci ne devant pas dépasser un total de dix pages) et le déposent six semaines avant le jour de l'examen final.

Dans le cadre d'un entretien avec l'expert, la justesse technique du travail de projet est examinée. Durant un examen oral de 40 minutes, les candidats et les candidates présentent les enseignements principaux de leur travail de projet et en discutent dans le cadre d'un entretien spécialisé avec l'expert/e d'examen.

Evaluation du travail de projet et de l'entretien avec l'expert

L'évaluation du travail de projet et de l'entretien avec l'expert est effectuée selon des critères définis. L'évaluation de l'entretien avec l'expert est réalisée par deux expert(e)s d'examen. Pour leurs prestations dans le travail de projet, respectivement l'entretien avec l'expert, les candidats et les candidates reçoivent un nombre de points qui sont convertis en note de la 1^{re} partie de l'examen par la présidence de l'examen.

6.2.2. 2e partie de l'examen : connaissance du système et rôle propre dans les transports publics

La 2^e partie de l'examen final est constitué de l'examen écrit sur la connaissance du système et le rôle personnel dans les transports publics. Quatre méthodes d'examen axées sur la pratique sont proposées ici. Les quatre exercices d'examen suivants devront être maîtrisés.

1. Etude de cas sur le « Système global des transports publics »
2. Boîte aux lettres sur le rôle « disposition » ou « personne qui gère les événements »
3. Exercice de concept sur le rôle « Planification ».
4. Mini-cas sur le « Système global des transports publics »

Evaluation de l'examen écrit

L'évaluation est effectuée selon des critères précis par deux expert(e)s d'examen. Les candidats et les candidates reçoivent un certain nombre de points par exercice (étude de cas, boîte aux lettres, devoir de concept, mini-cas). La présidence de l'examen convertit le nombre de points en une note pour la partie de l'examen traitant de la connaissance du système et du rôle propre dans les transports publics.

6.2.3. 3e partie de l'examen : présentation et actions dans des situations authentiques

Deux exercices d'examen différents axés sur la pratique sont proposés dans le cadre de l'examen oral sur la présentation et les actions dans des situations authentiques :

1. Présentation du travail de projet
2. Mini-cas sur l'identité de la profession, le rôle et les tendances dans les transports publics.

Evaluation de l'examen oral

L'évaluation est effectuée selon des critères par deux expert-e-s d'examen. Les candidats et les candidates reçoivent à chaque fois un nombre de points pour leur prestation dans chacun des deux exercices (présentation et mini-cas). La présidence de l'examen convertit le nombre de points en une note pour la partie de l'examen traitant de la présentation et des actions dans des situations authentiques.

6.3. Conditions cadres

Langue

Si le nombre minimum de candidats et de candidates remplissant les conditions d'admission, fixé conformément au chiffre 4.11 du règlement d'examen, est atteint, l'examen final se déroulera dans les trois langues nationales : allemand, français et italien.

Matériel autorisé

Le matériel complémentaire autorisé pour l'examen consiste en des documents personnels.

Notes

L'examen final est divisé en trois parties et comporte en tout huit exercices uniques. Les évaluations des trois parties de l'examen forment chacune un tiers de la note globale.

Des critères d'évaluation sont utilisés pour chaque exercice. Le nombre exact et l'importance des critères sont présentés dans le tableau ci-après. Une échelle à quatre niveaux est utilisée pour chaque critère d'appréciation. L'attribution des points est ici réalisée sous la forme suivante :

0 = 0 point, non visible

1 = 1 point, partiellement réussi

2 = 2 points, réussi

3 = 3 points, attentes dépassées

Ce tableau reproduit l'attribution des points et leur importance.

Partie	Exercice	Nombre de critères d'évaluation	Nombre de points maximal par exercice	Importance	Nombre de points maximal par exercice	Nombre de points maximal par partie
1 ^{re} partie	Travail de projet	6	18	3	$\Sigma = 54$	$\Sigma = 78$
	Entretien avec l'expert	4	12	2	$\Sigma = 24$	
2 ^e partie	Etude de cas	6	18	1	$\Sigma = 18$	$\Sigma = 72$
	Boîte aux lettres	6	18	1	$\Sigma = 18$	
	Exercice de concept	6	18	1	$\Sigma = 18$	
	Mini-cas (écr.)	6	18	1	$\Sigma = 18$	
3 ^e partie	Présentation	4	12	2	$\Sigma = 24$	$\Sigma = 48$
	Mini-cas (or.)	4	12	2	$\Sigma = 24$	

Conformément à la directive de la CSFP, les notes sont calculées comme suit :

$$\frac{\text{Nombre de points obtenus} \times 5}{\text{Nombre maximum de points}} + 1 = \text{note}$$

Le paragraphe 6 du règlement d'examen s'applique pour l'évaluation et la notation.

6.4. Recours auprès du SEFRI

Il est possible de déposer un recours auprès du SEFRI contre des décisions de la Commission AQ concernant la non admission à l'examen final ou le refus du brevet fédéral dans les trente jours suivant la communication de la décision. Ce recours doit comporter les requêtes du/de la plaignant-e et sa justification. L'aide-mémoire concernant les recours peut être consulté sur www.sbf.admin.ch.

Le SEFRI prend en première instance une décision concernant le recours. Sa décision peut être présentée devant le Tribunal administratif fédéral dans les trente jours suivant sa communication.

Berne, le 11 mai 2022

La présidente de la Commission AQ

Sign.

Kathrin Schafroth

Annexe 1 : Glossaire

Terme/Abréviation	Signification
Demande de récusation	Une demande de récusation est une proposition de modification d'attribution d'experts, c'est-à-dire de l'expert/e attribuée à un examen.
Critère d'appréciation	Un critère d'appréciation indique l'échelle selon laquelle une compétence est examinée. Font partie de l'échelle la connaissance spécialisée et les capacités exigées. Les critères sont formulés avant un examen et indiquent les attentes, les prestations, les capacités existantes en vue d'atteindre un bon résultat. Elles constituent la base pour la correction ou l'évaluation d'un examen.
SEFRI	Le Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation.
Critical incidents	Forme d'examens. Un « critical incident » décrit une situation de travail qui peut être résolue par des compétences choisies. Une situation émanant de la pratique est présentée au candidat/à la candidate qui doit décrire concrètement sa marche à suivre.
Compétence professionnelle	→ Compétences (pratiques) par rapport au savoir spécialisé dont dispose une personne. A celles-ci appartiennent par exemple: des connaissances spécialisées approfondies et la reconnaissance des corrélations.
Etude de cas	Une étude de cas sert à analyser et à traiter, sur la base de données matérielles (pratiques) authentiques (données, descriptions de processus, statistiques, analyse des besoins de groupes d'intérêts etc.) un cas et une situation réels et complexes.
Champ d'action	En pédagogie, des champs d'action sont des ensembles de mandats délimités contenant des champs d'action importants aussi bien professionnels que de la vie et sociale. Ces champs d'action sont toujours multidimensionnels, dans la mesure où ils lient des problématiques professionnelles, sociales et individuelles. De ces champs d'action découlent les matières de l'enseignement professionnel.
Exercice de concept	Pour un exercice de concept les candidats et les candidates établissent un concept (concept de planification, de marketing, contre-proposition etc.) basé sur un scénario pratique complexe.
Facteurs critiques de succès	Facteurs de qualité importants exprimant des exigences relatives aux critères qu'une personne doit remplir afin qu'elle puisse maîtriser une situation de travail de manière professionnelle. Les facteurs critiques de succès prennent en considération des facteurs spécialisés, méthodiques, sociaux et personnels.

Compétences (pratiques)	Compétences (pratiques) d'un individu : fréquemment en corrélation avec la connaissance professionnelle (pratique). La compétence professionnelle pratique désigne la capacité et la disposition de la personne à traiter de manière appropriée, personnellement réfléchie et en prenant en compte la responsabilité sociale et de développer en permanence ses compétences opérationnelles. La compétence pratique professionnelle comprend la compétence professionnelle, la compétence méthodologique, la compétence sociale et individuelle.
Echelon C	Des échelons C fournissent des indications sur le degré de complexité des objectifs de formation. Ceux-ci sont disposés sur six niveaux, le niveau 1 présentant le niveau de complexité le plus bas et le niveau 6 le plus élevé. Pour devenir un professionnel avec des compétences opérationnelles, des objectifs de formation doivent être atteints pour les 6 niveaux. C1=savoir, C2=comprendre, C3=appliquer, C4=analyse, C5=synthèse, C6=évaluation.
Mini-cas	Des mini-cas décrivent des événements problématiques ou des situations du travail quotidien d'une personne spécialisée. Ces mini-cas sont soumis aux candidats et candidates pour lesquels ils décrivent une action possible tout en la justifiant.
Compétence méthodologique	→ Compétences (opérationnelles) rapportées à la méthodologie, l'action méthodologique et l'utilisation de moyens d'aide qui sont à disposition des professionnels dans l'accomplissement de leurs tâches.
Boîte aux lettres	Concernant l'exercice de la boîte aux lettres, les candidates et les candidats sont confrontés à des informations typiques (information du système TED, messages téléphoniques, courrier électronique, SGS, formulaires, notes de séance etc.), que les candidats traitent dans leur domaine de travail. Les candidates et les candidats doivent traiter ces informations sous pression, fixer les actions justes, les placer dans un ordre et justifier leurs décisions.
Compétence personnelle	→ Compétence (professionnelle) rapportée aux capacités d'un professionnel. Par exemple la capacité de la propre réflexion, l'évaluation de son propre fonctionnement et son effet sur les autres.
Compétence sociale	→ Compétence (professionnelle) rapportée aux compétences sociales qui sont exigées d'une personne dans le cadre de ses activités. A celles-ci appartiennent par exemple: l'empathie, les relations avec des personnes provenant de cultures différentes, les relations soignées avec les clients.
Commission d'assurance de qualité	Commission d'assurance de qualité ou commission pour l'assurance de la qualité.

Annexe 2: identifications des modules

Module de base 1 : Système global « transports publics »

Conditions indispensables

Aucune

Compétence

Le/la spécialiste en TP agit dans le cadre de ses activités dans le système global TP, qui comprend aussi bien le transport des voyageurs que de marchandises.

Le système global TP est formé de partenaires très divers – par exemple les clients, la politique et l'administration publique, des associations, d'autres entreprises de transport ou des organisations associatives – qu'il s'agit de prendre en considération pour les prestations fournies. Ce qui est particulier, c'est que les transports publics fournissent à la fois des prestations de service selon l'économie de marché et un service public. De ce fait, ils sont étroitement liés au système politique suisse. Assurer une desserte de base dans le domaine public influence de manière durable la manière de fournir une prestation. Le/la spécialiste en transports publics évolue dans un cadre normatif important (lois et ordonnances), qu'il s'agit de respecter.

Le système global TP se distingue par des connexions et des dépendances variées. Tant l'offre que l'infrastructure mise à disposition et le matériel correspondant doivent être pensés en système global pour assurer ces dépendances.

Le/la spécialiste en transports publics dispose d'une compréhension du système global TP. Il/elle prend en compte, pour les prestations fournies, les connexions et dépendances de manière proactive et appropriée à la situation. Il/elle est conscient-e de l'importance des différents groupes d'interlocuteurs ainsi que des compétences des services concernés pour la planification et la production, et traite avec circonspection dans ce sens et dans le cadre des normes données.

Situation de travail typique

Le/la spécialiste en transports publics agit dans le système global TP de manière appropriée à la situation et en prenant en considération les différents éléments du système et les liens qui existent entre eux. Il/elle évalue de manière correcte les réactions qui sont provoquées par chaque action à différents endroits du système. Cela signifie qu'il/elle évalue des réactions possibles à l'avance et en tient compte de manière conséquente dans ses propres actions. Lors de demandes complexes de clients ou de réclamations, le/la spécialiste en transports publics argumente de manière fondée et présente le contexte de manière compréhensible.

Preuve de compétence

Examen oral et écrit pour le module. L'examen écrit a lieu sous la forme d'une étude de cas (tâche d'analyse). L'examen oral comprend la présentation de l'étude de cas et une discussion spécialisée.

Durée

90 minutes (écrit 60 minutes, oral 30 minutes)

Niveau et numéro du module

Module BF-MB1, brevet fédéral de spécialiste en transports publics

Objectifs

Le/la spécialiste en TP...

...est en mesure de citer les partenaires les plus importants du système global TP et de démontrer les liens, les dépendances ainsi que les intérêts spécifiques. Sont pris en considération aussi bien le transport des voyageurs que de marchandises.

...dispose d'une compréhension fondée du domaine du service public et peut en démontrer l'importance économique en se basant sur les transports publics ainsi que des modèles de financement.

...est en mesure de présenter les connexions avec le système politique à l'aide d'exemples et d'en démontrer les conséquences sur le travail professionnel quotidien.

...dispose d'un savoir de base des lois et ordonnances importantes pour les TP.

...peut démontrer les différentes dépendances et connexions à l'aide d'études de cas.

...peut décrire la responsabilité des commanditaires du trafic voyageurs (Confédération, cantons, communes) et leur intégration dans le processus de commande.

...dispose de connaissances de base du système de production actuel du trafic marchandises en Suisse ainsi que des principaux axes européens.

...dispose de vastes connaissances des corrélations entre les systèmes dans la production des transports publics (planification, mise en œuvre, responsabilité, collaboration).

Reconnaissance

Certification partielle pour le « brevet fédéral de spécialiste en transports publics »

Durée de validité de l'ID du module

5 ans

Module de base 2 : Etablissement de l'offre

Conditions indispensables

Avoir suivi le module MB1 système global TP

Compétence

Le/la spécialiste en TP organise de manière professionnelle l'offre des transports publics dans le sens d'une planification annuelle.

Il/elle dispose d'un aperçu approfondi de la saisie des données et du traitement de différents facteurs de planification (par exemple modèles d'horaire, capacités des tronçons, flux de pendulaires). Il/elle dispose ainsi de bases importantes pour la formation de l'offre. Partant de ces connaissances, il/elle établit la structure globale de l'offre, la planification du matériel roulant et les tableaux de service du personnel.

Dans le cadre de la planification de l'offre, il/elle est en mesure de juger de manière fondée l'utilité des bases de planification et les résultats. Il/elle reconnaît les erreurs de planification et est capable d'en déduire les mesures à prendre.

Dans le cadre de la planification de l'offre à long terme, il/elle collabore à l'établissement d'appels d'offres, dans la mesure où il/elle met à disposition des chiffres importants, des faits et des expériences.

Situation de travail typique

Aménagement de l'horaire

Le/la spécialiste en TP établit la planification globale de l'horaire. L'établissement de l'horaire se déroule selon les étapes suivantes : 1. concevoir la trame de base de l'horaire (graphique grossier du réseau, établir les correspondances et les heures indicatives) ; 2. concevoir l'horaire idéal (sans coûts ni prise en considération de besoins de groupes d'intérêts particuliers) ; 3. établir le projet d'horaire (établir le roulement du matériel, les tableaux de service avec la prise en compte des différents organes responsables et de leurs besoins, prise en compte de l'équilibre entre offre et demande) ; 4. établir l'horaire définitif. Ces étapes sont réalisées par le/la spécialiste en TP de manière autonome. Il/elle analyse la faisabilité de chacune des étapes. Le/la spécialiste en TP présente son premier projet à la prochaine instance de décision. Celui-ci est examiné. Après son approbation, le/la spécialiste en TP établit l'horaire détaillé.

Planification du matériel roulant

La planification de base pour le service des locomotives et du roulement des wagons sont à disposition du/de la spécialiste en TP. Il/elle est chargée de son élaboration détaillée. En même temps, il/elle examine la faisabilité et l'utilité de la planification disponible. Il/elle prend en considération l'entretien régulier des véhicules et la gestion économique. Il/elle examine de manière détaillée l'utilisation des véhicules de traction et des wagons, pour éviter des changements trop nombreux. En cas de besoin, il/elle élabore des alternatives et en discute en équipe. Le/la spécialiste en transports publics collabore et trouve ici un accord avec les personnes responsables de l'entretien. Il/elle entretient un contact constant avec les planificateurs des nœuds en ce qui concerne la planification des places de garage. La planification est automatisée. Le/la spécialiste en TP établit pour le service quotidien des véhicules de traction une proposition pour la disposition journalière. Il/elle contrôle régulièrement la planification. Pour l'exploitation régulière, il/elle effectue un contrôle visuel, en cas de planification plus complexe, les itinéraires sont dessinés.

Etablir les tableaux de service

Dans la préparation du travail, le personnel est réparti environ cinq semaines à l'avance de manière automatisée. A cette occasion, le/la spécialiste en TP examine l'effectif du personnel et le confronte aux tours qui doivent être assurés. Il/elle prend les premières mesures de compensation en cas de sous-effectif ou de personnel surnuméraire et prend les premiers contacts avec le personnel. Ce faisant, il/elle prend en considération les bases légales et les conventions d'affectation, ainsi que les compétences et les souhaits du personnel. Outre les tours standards planifiés, il/elle prend en considération le besoin de personnel pour le trafic lors d'événements spéciaux et le trafic utilitaire. Le/la spécialiste en TP assure seul et de manière autonome la préparation du travail. Sur la base de la préparation du travail, le/la spécialiste en TP établit la planification détaillée. Chaque service sera attribué définitivement à une personne. Pour ce faire, le/la spécialiste en TP travaille avec le répartiteur/la répartitrice des autres sites et apporte son aide en cas de besoin. Si la répartition du personnel entraîne un goulet d'étranglement, il/elle examine d'autres solutions. Le/la spécialiste en TP regarde s'il est possible de retirer du personnel pour un tour planifié. Dans cette situation, il/elle s'accommode d'une perte de la qualité au profit de la planification de l'ensemble des tours. Lors de l'établissement des tableaux de service, le/la spécialiste en TP prend également en compte les vacances. Celles-ci sont planifiées périodiquement par le/la spécialiste en TP. Il/elle récapitule le nombre total de semaines de vacances. Il/elle incite les collaborateurs à communiquer les vacances souhaitées dans l'ordre de priorités. Après avoir fait la répartition, le/la spécialiste en TP vérifie que la loi sur la durée du travail est respectée. Il/elle établit la planification et analyse s'il existe des besoins de renfort. Le recrutement de personnel est organisé à temps par le/la spécialiste en TP.

Certificat de compétence

Examen modulaire écrit dans le cadre duquel il faut répondre par écrit à différentes questions (questions à choix multiple, exercice de texte simples, exercice de texte complexe, question en situation, exercice de visualisation).

Durée

60 minutes

Niveau et numéro de module

Module BF-MB2, brevet fédéral de spécialiste en transports publics.

Objectifs

Le/la spécialiste en TP...

...est en mesure d'élaborer des variantes d'horaire pour un horizon à long terme en prenant en compte les répercussions sur les constructions, les capacités nécessaires du trafic des voyageurs et de marchandises et les intérêts des différents groupes d'intérêts particuliers.

...est en mesure de diriger l'établissement de l'horaire.

...est en mesure de développer, sur la base d'une planification de base, des alternatives pour l'organisation de l'horaire.

...est en mesure d'établir l'horaire graphique de manière à ce que toutes les correspondances soient harmonisées.

...est en mesure de planifier le matériel roulant et de l'harmoniser avec les services concernés.

...est en mesure, sur la base des commandes disponibles, d'organiser du matériel roulant supplémentaire.

...est en mesure, en prenant en compte les conditions routières et les différentes lois des conditions des tronçons, d'effectuer la planification du matériel roulant.

...est en mesure de planifier le roulement des wagons de manière à ce que le nettoyage et l'entretien du matériel roulant puissent être assurés.

...est en mesure d'établir les tableaux de service et la planification des vacances du personnel et en cas de besoin de se procurer du personnel supplémentaire.

...dispose de solides bases en conduite d'entretien et maîtrise les situations d'entretiens difficiles.

...est en mesure, sur la base des tableaux de service et des développements au sein de l'équipe, de déterminer l'effectif du personnel à moyen terme et de soumettre les propositions correspondantes.

Reconnaissance

Certification partielle pour le « brevet fédéral de spécialiste en transports publics »

Durée de validité de l'ID du module

5 ans

Module de base 3 : Production / gestion d'entreprise

Conditions indispensables

Avoir suivi le module MB1 système global TP

Compétence

Le/la spécialiste en TP met en œuvre de manière professionnelle l'offre dans le domaine des transports publics. Il/elle est responsable de la surveillance du trafic dans la disposition en cours et dans la régulation, il est le/la chef/cheffe d'un secteur. Il/elle assure la conduite spécialisée du personnel, prend des décisions et, pour ce faire, prend en compte 4 paramètres (sécurité, ponctualité, orientation client et efficacité). Le/la spécialiste en TP est responsable de la surveillance et de la réglementation du déroulement de l'exploitation dans le domaine qui lui est attribué. En cas d'écarts par rapport à la situation réelle, il/elle fixe les priorités opératives et le déroulement du trafic.

Il/elle donne les informations importantes dans le cadre de la régulation (disposition) aux différents services ou personnes.

Situation de travail typique

Le/la spécialiste en TP veille au respect de l'horaire. Il/elle coordonne les trains sur la base des voies et des sillons à disposition au moyen d'installations de sécurité. Il/elle optimise les paramètres de l'horaire, le temps, la vitesse, la consommation d'énergie, les correspondances, le volume des passagers, l'affectation du personnel et le roulement des locomotives et du matériel. Ce travail a lieu 24 heures sur 24. La communication avec les services concernés est en grande partie automatisée. Aucune annonce ne doit échapper au/à la spécialiste en TP. Il/elle informe le personnel d'accompagnement sur les modifications. En cas de difficultés, il/elle se met en rapport avec ses supérieurs. Selon la réglementation des compétences, il/elle agit sous sa propre responsabilité ou en collaboration avec le supérieur.

Certificat de compétence

Examen modulaire écrit dans le cadre duquel il faut répondre par écrit à différentes questions (questions à choix multiple, exercice de texte simples, exercice de texte complexe, question en situation, exercice de visualisation).

Durée

60 minutes

Niveau et numéro du module

Module BF-MB3, brevet fédéral de spécialiste en transports publics

Objectifs

Le/la spécialiste en TP...

...est en mesure de surveiller et d'organiser le fonctionnement de l'exploitation, pour cela il/elle travaille en étroite collaboration avec son équipe.

...est en mesure de surveiller le fonctionnement de l'exploitation, et de réagir immédiatement en cas d'écart par rapport à la situation réelle.

...analyse régulièrement sa planification pour s'assurer que toutes les connexions et dispositions légales ont été prises en considération et en tire les conclusions pour la prochaine planification.

...est en mesure, dans un cas typique, de transmettre immédiatement les informations importantes aux services concernés.

...est en mesure de réfléchir régulièrement sur son travail et celui de son équipe par rapport à la ponctualité, la sécurité, l'orientation vers le client et l'efficacité et en cas de nécessité de prendre les mesures qui s'imposent.

...est en mesure de saisir des écarts par rapport aux instructions d'exploitation et de les traiter.

...est en mesure de traiter les commandes des clients dans les délais tout en gardant la vue d'ensemble sur les ressources disponibles.

Reconnaissance

Certification partielle pour le « brevet fédéral de spécialiste en transports publics »

Durée de validité de l'ID du module

5 ans

Module de base 4 : Gestion des événements

Conditions indispensables

Avoir suivi les modules MB1 système global TP, MB2 établissement de l'offre, BM3 production/ gestion d'entreprise

Compétence

En cas de dérangement dans le cadre de la régulation (disposition), le/la spécialiste en TP donne les informations importantes aux différents services sans tarder et de manière à répondre aux besoins des destinataires. En cas d'événement, il/elle reste en contact permanent avec le gestionnaire d'événement et collecte les informations importantes en vue de l'établissement de concepts de transport appropriés et leurs adaptations. Il/elle s'occupe de la gestion des clients sur place, coordonne les flux de pendulaires et aide les voyageurs. Selon la situation, il/elle prend les mesures appropriées pour garantir un déroulement efficace. En cas de crise, la/le spécialiste en TP s'occupe des collaborateurs sur place. Il/elle coordonne la communication et les informations des chefs de la régulation des trains et des autorités correspondantes sur place. Il/elle remplit les formulaires appropriés et gère les annonces aux autorités.

En cas d'événement, il/elle assure une gestion des dérangements efficace et prend les mesures nécessaires pour le rétablissement de l'exploitation régulière. Pour cela, il/elle porte une attention particulière à la sécurité, à la ponctualité et à l'information des clientes et des clients. Il/elle veille à ce que les personnes concernées reçoivent une information appropriée, s'occupe des documents nécessaires. Il/elle établit le compte rendu et informe les services supérieurs en cas d'écarts.

Situation de travail typique

En cas d'événement (dérangement technique, accidents, dommage corporel, dérangements à des installations externes etc.), la/le spécialiste en TP acquiert un aperçu général de la situation sur place. Il/elle clarifie le poste de régulation du trafic, s'informe des mesures qui ont déjà été prises et établit des prévisions pour la centrale de gestion du trafic concernant la durée probable du dérangement. Il/elle précise et concrétise les descriptions des événements pour que les responsables puissent prendre les mesures nécessaires. Selon l'importance de l'événement, il/elle exige des personnes supplémentaires auprès des responsables. En cas de besoin, le/la spécialiste en TP s'occupe du conducteur, de la conductrice. Lorsque ce dernier ou cette dernière doit être entouré plus intensivement, il /elle avise la personne responsable ou demande une assistance psychologique. Il/elle est l'interlocuteur pour les services d'urgence et les autorités d'enquête. Il/elle assure qu'un interlocuteur se trouve sur place jusqu'à ce que le dérangement soit levé.

Certificat de compétence

Examen modulaire écrit dans le cadre duquel il faut répondre à des questions sur des incidents critiques (brèves descriptions du cas qui représentent une situation pertinente sur le lieu de travail, situation qui peut être résolue en recourant aux expériences vécues et aux compétences dans le domaine du processus clientèle).

Durée

60 minutes

Niveau et numéro du module

Module BF-MB4, brevet fédéral de spécialiste en transports publics

Objectifs

Le/la spécialiste en TP...

...est en mesure, en cas de dérangement, d'assurer à court terme l'affectation du personnel.

...peut en cas d'événement, sur la base d'informations importantes, établir un concept et mettre en place toutes les étapes importantes de la mise en œuvre.

...s'efforce d'établir une communication moderne et adéquate selon les groupes cibles avec les personnes concernées.

...est capable d'informer de manière complète sur place.

...est capable d'organiser la gestion des clients de manière professionnelle sur place.

...est résistant/e, également dans des situations de stress, il/elle met l'accent sur une bonne communication des clients.

...est en mesure d'examiner ses concepts en cas de dérangement quant à une affectation efficiente des ressources et de la gestion des clients et d'examiner leur faisabilité, ainsi que d'en tirer les mesures qui s'imposent, si nécessaire.

...est en mesure d'établir selon la situation des concepts de trafic (concept d'urgence) et de transmettre les informations importantes aux services concernés.

...est sûr/e dans la fixation de priorités et prend si possible en compte l'organisation efficace des systèmes d'assistance.

...dispose d'un savoir méthodique solide dans le domaine de l'analyse de situations, de la localisation des problèmes, de la fixation de priorités et de la détection de connexions.

...dispose de connaissances de base de la communication et de l'information de crise.

Reconnaissance

Certification partielle pour le « brevet fédéral de spécialiste en transports publics »

Durée de validité de l'ID du module

5 ans

Module de base 5: Marketing

Conditions indispensables

Aucune

Compétence

Le/la spécialiste en TP est conscient/e qu'il/elle se trouve sur un marché complexe. Il/elle peut identifier les différents segments de clientèle ainsi que leurs besoins et en déduire les conséquences possibles pour les prestations des transports publics.

Il/elle dispose d'un savoir approfondi dans le domaine d'activités de marketing (conception de produit, communication, distribution etc.).

Ce savoir lui permet de disposer d'une compréhension approfondie des segments de clients et des activités de traitement de marché dans les transports publics. Cette compréhension lui permet de se faire régulièrement une vue d'ensemble du marché dans le cadre de la fourniture de ses propres prestations et d'en déduire d'éventuelles conséquences pour agir.

Situation de travail typique

Les clients, les clientes des transports publics sont de plus en plus exigeants, et les besoins toujours plus hétérogènes. Ainsi les pendulaires ont d'autres attentes et souhaits que, par exemple, les sociétés qui effectuent une excursion journalière. A cela s'ajoutent les besoins du trafic lent et la prise en compte des nouvelles prestations de service de la mobilité (par exemple : le chargement des vélos par les voyageurs, la location de vélos, Mobility, service de livraison à domicile etc.). Les institutions des transports publics sont sollicitées pour servir avec les produits, ou les paquets de prestations, appropriés les différents segments de clients.

Il est d'une importance capitale que dans les prestations fournies, le/la spécialiste en TP prenne en compte les différents besoins des clients des divers segments. Il/elle recourt à sa bonne compréhension du marché pour proposer une élaboration la plus optimale possible des prestations qu'il/elle fournit.

Certificat de compétence

Examen modulaire écrit dans le cadre duquel il faut répondre par écrit à différentes questions (questions à choix multiple, exercice de texte simples, exercice de texte complexe, question en situation, exercice de visualisation).

Durée

60 minutes

Niveau et numéro du module

BF-MB5, brevet fédéral de spécialiste en transports publics

Objectifs

Le/la spécialiste en TP...

...peut identifier la concurrence la plus importante à l'extérieur du système.

...dispose d'une connaissance de base dans le domaine du marketing des services.

...décrit différents segments de clients à l'aide des particularités respectives et les conséquences pour les transports publics.

...est capable d'attribuer les produits / les paquets de prestations (solutions pour le marché) pour les différents segments de clients dans le domaine des transports publics.

...comprend les mesures de marketing dans le domaine de la communication et de la distribution pour les différents segments de clients dans le domaine des transports publics.

...analyse les différents besoins des clients et identifie les champs de tension potentiels lors de la formation de l'offre et de la mise en œuvre.

...lors de la fourniture de propres prestations, poursuit la mise en œuvre conséquente d'une orientation vers le marché.

...peut décrire les besoins du trafic lent et des nouvelles prestations de service de la mobilité en corrélation avec les TP.

Reconnaissance

Certification partielle pour le « brevet fédéral de spécialiste en transports publics »

Durée de validité de l'ID du module

5 ans

Module de base 6 : Prestation et vente

Conditions indispensables

Aucune

Compétence

La planification de l'offre doit si possible couvrir les besoins des clients. Le/la spécialiste en TP est conscient/e que la qualité des prestations de service et la satisfaction des clients naît de l'interaction directe avec les clients.

Sur la base de facteurs importants, il/elle organise l'interaction pour la qualité des prestations de service avec les clients de manière professionnelle et fournit une contribution active à la satisfaction élevée des clients.

Il/elle profite de sa compréhension dans le domaine de l'acquisition, de la fidélisation et de la récupération de clients, pour formuler sa propre contribution dans la cadre des prestations fournies. Dans ce cas, il/elle adopte une orientation conséquente vers le client.

Situation de travail typique

Dans le cadre des prestations fournies, le/la spécialiste en TP est confronté/e quotidiennement aux clients et à leurs besoins. Qu'il s'agisse de la planification, ou de la mise en œuvre de l'offre, il/elle place le client au centre de sa considération. Lors de toutes les activités il/elle prend en compte la question de l'effet sur le client. Il/elle analyse régulièrement les propres prestations en rapport avec une qualité élevée des prestations de service en vue de les optimiser en cas de besoin.

Certificat de compétence

Examen modulaire écrit dans le cadre duquel il faut répondre à des questions sur des incidents critiques (brèves descriptions du cas qui représentent une situation pertinente sur le lieu de travail, situation qui peut être résolue en recourant aux expériences vécues et aux compétences dans le domaine du processus clientèle).

Durée

60 minutes

Niveau et numéro du module

BF-MB6, brevet fédéral de spécialiste en transport public

Objectifs

Le/la spécialiste en TP...

...dispose d'un savoir de base dans le domaine de la vente et de la qualité de service

...dispose d'un aperçu de l'acquisition, de la fidélisation et des mesures de récupération de clients dans les transports publics et fournit sa propre contribution.

...met en œuvre les facteurs de succès primordiaux pour assurer la qualité des services dans un domaine de travail.

...démontre une orientation conséquente vers le client lors de la fourniture de prestation.

...analyse régulièrement sa propre prestation en regard des facteurs de qualité des prestations de service et engage des mesures d'optimisation en cas de besoin.

...est en mesure d'effectuer la planification, la réalisation et le traitement ultérieur du contrôle des titres de transport.

...est en mesure d'éviter le foyer de tensions entre le contrôle et le maintien de la prestation selon la situation.

Reconnaissance

Certification partielle pour le « brevet fédéral de spécialiste en transports publics »

Durée de validité de l'ID du module

5 ans

Module de base 7 : Gestion professionnelle

Conditions indispensables

Aucune

Compétence

Dans le secteur des transports publics, le/la spécialiste en transports publics s'occupe de la gestion professionnelle avec compétence d'instruction (p. ex. : responsable d'équipe) ou de la gestion professionnelle sans compétence d'instruction (p. ex. : des fonctions transversales / conduite dans le contexte). Dans ce cadre, il/elle travaille avec différentes personnes ou équipes.

Il/elle dirige les collaborateurs lors des travaux quotidiens de manière à leur permettre d'accomplir les mandats de manière efficace. Il/elle donne régulièrement des feed-backs quant à la prestation fournie. Il/elle mène immédiatement et de manière professionnelle les entretiens difficiles avec des collaborateurs. Il/elle fait attention à fournir des prestations avec professionnalisme et assure sa compétence d'instruction (si disponible) en fonction de la situation. Il/elle contacte régulièrement ses supérieurs hiérarchiques afin garantir la transmission des informations.

Dans le cadre de sa direction spécialisée il/elle se trouve régulièrement dans la situation de diriger de petites et moyennes équipes. Il/elle conduit des séances d'équipes axées sur les objectifs, assure une transmission des informations efficace à l'équipe et anime des ateliers.

Situation de travail typique

Avec compétence d'instruction

L'encadrement du personnel appartient aux tâches du/de la spécialiste en TP. Il/elle établit des mandats de travail pour les collaborateurs et surveille leur mise en œuvre. Pour cela, il/elle assure une utilisation conséquente des moyens d'aide standardisés. Dans le cadre du déroulement du mandat, il/elle assiste les collaborateurs en cas de besoin et fournit régulièrement une appréciation des prestations sous la forme d'un feedback quotidien. Il/elle encourage une culture du retour de l'information. Le/la spécialiste en TP soigne un style de conduite collégial et prête attention aux besoins individuels des collaborateurs. Il/elle prend délibérément le temps pour ses collaborateurs et leur témoigne de l'estime.

Sans compétence d'instruction

Le/la spécialiste en TP dirige un groupe de travail axé sur les objectifs et les collaborateurs sont au centre des réflexions. Dans le cadre d'une gestion professionnelle, il/elle organise des séances de groupes de travail et envoie pour la séance une invitation aux membres. Au préalable, il/elle les engage à soumettre d'autres thèmes et points à l'ordre du jour. Le/la spécialiste en TP veille à ce que tous les collaborateurs puissent présenter leurs besoins. Il/elle thématise rapidement les problèmes ou les points critiques, de manière authentique tout en recherchant des solutions. Le/la spécialiste en TP argumente de manière compréhensible et convaincante. Pour cela il/elle gère de manière professionnelle et équilibrée la tension existant entre imposition de revendications et animation neutre des séances de groupes de travail.

Certificat de compétence

Examen modulaire écrit dans le cadre duquel il faut répondre par écrit à différentes questions (questions à choix multiple, exercice de texte simples, exercice de texte complexe, question en situation, exercice de visualisation).

Durée

60 minutes

Niveau et numéro du module

Module BF-MB7, brevet fédéral de spécialiste en transports publics.

Objectifs

Le/la spécialiste en TP...

...est en mesure de guider le personnel dans l'accomplissement de ses prestations au moyen de mandats de travail concrets et de retours d'informations productifs.

...est en mesure de maîtriser des situations de direction opératives en se basant sur des méthodes de manière méthodique et à rechercher des solutions.

...est en mesure d'organiser de manière professionnelle ses activités en corrélation avec les séances de groupes.

...est en mesure de transmettre des informations au groupe de manière professionnelle.

...est en mesure de préparer des rencontres et des ateliers axés sur l'objectif et de les organiser de telle manière qu'il en résulte une coopération entre les participants.

Reconnaissance

Certification partielle pour le « brevet fédéral de spécialiste en transports publics »

Durée de validité de l'ID du module

5 ans

Module de base 8 : Gestion personnelle

Conditions indispensables

Aucune

Compétence

Le/la spécialiste en TP est résistant et sait gérer les situations de stress de manière prévoyante.

Il/elle est capable d'appliquer différentes techniques de gestion personnelle de travail et de décision.

Le/la spécialiste en TP est en mesure de traiter des conflits menant à une solution solide en se basant sur des méthodes.

Situation de travail typique

Gestion du stress

Le/la spécialiste en TP est confronté dans son travail quotidien à des situations de stress qui sont pesantes et qui, sur la durée, peuvent nuire à son bien-être et à ses capacités. Citons par exemple le manque de ressources, les situations et décisions critiques dans le cadre des affaires opérationnelles ou avec les collaborateurs, la pression des délais, les charges de travail, etc.

Le/la spécialiste en TP agit de manière proactive avec ces situations de stress. Il/elle reconnaît à temps les facteurs de stress et leurs sources, s'attache à comprendre leurs origines et leurs effets. Il/elle identifie les ressources à disposition et les aides possibles. Le/la spécialiste en TP compare et évalue différentes solutions et planifie une marche à suivre systématique pour la gestion du stress. Lors de la mise en œuvre il/elle utilise les techniques effectives de gestion du stress, par exemple le soutien social de collègues, une méthode de détente etc. Dans des situations de stress difficiles le/la spécialiste en TP s'attache les services de personnes externes (collègues ou spécialistes) et se laisse conseiller.

Outre la gestion personnelle du stress, le/la spécialiste en TP analyse aussi le besoin d'optimisation des structures organisationnelles et les processus ainsi que les possibilités de soutien de l'exploitation eu égard aux facteurs de stress. De concert avec la direction et les collègues il/elle cherche des solutions efficaces et les met en œuvre.

Gestion personnelle / techniques de travail et de décision

Dans son travail quotidien, le/la spécialiste en TP mise sur une gestion personnelle efficace. Celle-ci l'aide à gérer de manière structurée et motivée son propre comportement, afin d'être en mesure de maîtriser les tâches à accomplir. Le/la spécialiste en TP formule des objectifs personnels ainsi que des objectifs de travail qui sont réalistes et qui le/la motivent. Grâce à une gestion appropriée du temps, c'est-à-dire une planification horaire systématique, il/elle se procure assez de temps pour suivre ses requêtes. Il/elle agit de manière systématique et planifiée face aux tâches et utilise des techniques de prise de décision telles que la planification, la priorisation des tâches etc. Il/elle veille à ce que la place de travail (y. c. les équipements de travail, le système de classement etc.) soit aménagée de manière à soutenir efficacement le travail. Le/la spécialiste en TP veille également dans des phases difficiles à se motiver et, le cas échéant, engager une certaine autodiscipline. Le/la spécialiste en TP réfléchit à son propre comportement de travail pour reconnaître où se trouvent ses forces et ses faiblesses et où il/elle doit envisager des modifications à l'avenir.

Gestion de conflit

Dans son travail, le/la spécialiste en TP est toujours confronté/e à des conflits. Dans ces conflits, il est possible qu'il/elle soit concerné dans son rôle de dirigeant, de dispatcheur etc., où qu'il/elle doive agir comme médiateur.

Le/la spécialiste en TP analyse la situation de conflit en prenant en compte les parties prenantes et estime à quel échelon d'escalade se situe le conflit. S'il/elle se trouve personnellement impliqué dans le conflit, il/elle évalue si une personne non impliquée doit être déléguée pour résoudre le conflit. Il/elle détermine si le conflit résulte d'un manque de connaissance ou de volonté. Sur cette base, il/elle planifie des interventions conformes à la situation, les met en œuvre et les évalue.

Certificat de compétence

Examen modulaire écrit sous forme de boîte aux lettres (l'exercice consiste ici à élaborer une solution compréhensible incluant la gestion des situations de stress, l'utilisation des techniques de travail et de décision et la gestion des conflits).

Durée

60 minutes

Niveau et numéro du module

Module BF-MB8, brevet fédéral de spécialiste en transports publics

Objectifs

Gestion du stress

Le/la spécialiste en TP...

...est en mesure d'analyser et d'apprécier des situations de stress.

...est en mesure de recourir à au moins une technique de la gestion de stress (par exemple, une méthode de détente).

...est en mesure d'apprécier de manière réaliste les limites de sa capacité de résistance et de demander de l'aide en cas de besoin.

...est en mesure de diagnostiquer des facteurs de stress organisationnels et de les affronter de manière proactive.

Gestion personnelle / Technique de travail et de décision

Le/la spécialiste en TP...

...est en mesure de formuler des objectifs personnels de manière éloquent et de planifier réalistement la réalisation des objectifs.

...peut engager au moins deux techniques de gestion du temps (par exemple analyse ABC, principe Pareto, liste des activités) et les engager de manière compétente.

...planifie soigneusement son comportement de travail et s'assure que la place de travail soutient le travail.

...est en mesure de se motiver et de se discipliner durant des périodes de «traversée du désert».

...réfléchit régulièrement à sa gestion personnelle et la développe en permanence.

Gestion de conflit

Le/la spécialiste en TP...

...reconnait les conflits et les aborde.

...dispose de possibilités pour gérer les conflits de manière constructive.

Reconnaissance

Certification partielle pour le « brevet fédéral de spécialiste en transports publics »

Durée de validité de l'ID du module

5 ans

Module de base 9 : Gestion de processus et de projet

Conditions indispensables

Aucune

Compétence

Le/la spécialiste en TP s'occupe du respect et de la mise en œuvre des processus définis dans son domaine de travail. Il/elle gère l'optimisation de processus de travail actuels et prend en considération les idées des collaborateurs.

Le/la spécialiste en TP dirige de petits projets ou des projets partiels, ou collabore dans des projets. Pour cela il/elle dirige l'équipe de projet et respecte des conditions-cadres correspondantes. Il/elle exécute la gestion de projet en se basant sur des méthodes.

Situation de travail type

Gestion de processus

Les entreprises des TP sont souvent certifiées ISO, QIII, SixSigma ou autres et les processus les plus importants sont dans la plupart des entreprises définis et fixés par écrit. Le/la spécialiste en TP est responsable du respect des processus définis dans son domaine de travail. Pour cela il/elle instruit ses collaborateurs et en surveille l'exécution réglementaire. En plus, il/elle s'engage activement lors de l'optimisation de processus de travail actuels. Il/elle analyse souvent les processus en collaboration avec les autres divisions ou les services concernés (le réseau) et discute des optimisations possibles, qu'il/elle met alors en œuvre. Le/la spécialiste en TP formule en partie le déroulement exact pour les processus centraux partiels et en assume la responsabilité. Il/elle veille à ce que la définition des processus prenne en compte les prescriptions de l'entreprise et les critères d'efficacité et d'efficience. Pour cela il/elle écoute les idées de ses collaboratrices et collaborateurs et les prend en compte selon les possibilités. Il/elle accompagne en permanence la mise en œuvre des processus et dirige le cas échéant des mesures d'optimisation. En plus, il/elle établit les documentations nécessaires pour une suppléance éventuelle. Le/la spécialiste en TP s'engage lors de l'exécution d'audits internes et externes.

Gestion de projet

Le/la spécialiste dirige de petits à moyens projets internes ou des projets partiels (par exemple, l'introduction d'un nouveau système de gestion, le traitement des questions des handicapés dans les TP, le comportement en cas d'alarme de pandémie dans la propre entreprise etc.). Le/la spécialiste en TP gère ses projets au moyen des techniques et méthodes usuelles et accomplit les tâches partielles suivantes: clarifier la demande de projet, déterminer la composition de l'équipe, planifier le projet, diriger l'équipe de projet pendant la mise en œuvre, assurer la communication et l'information à l'intérieur et l'extérieur du projet, conduire le controlling du projet. Pour cela le/la spécialiste en TP établit les documentations nécessaires pour une suppléance éventuelle. Le/la spécialiste en TP s'engage lors de l'exécution d'audits internes et externes.

Certificat de compétence

Examen modulaire écrit dans le cadre duquel il faut répondre par écrit à différentes questions (questions à choix multiple, exercice de texte simples, exercice de texte complexe, question en situation, exercice de visualisation).

Durée

60 minutes

Niveau et numéro du module

Module BF-MB9, brevet fédéral de spécialiste en transports publics

Objectifs**Gestion des processus**

Le/la spécialiste en TP...

- ...est en mesure d'assurer le respect des processus définis dans son domaine de travail.
- ...est en mesure d'examiner, d'optimiser les processus existants en collaboration avec d'autres divisions en se basant sur des méthodes.
- ...est en mesure de définir, de formuler et de représenter de nouveaux processus (partiels) sur la base des prescriptions et des critères.
- ...dispose de connaissances solides dans le domaine de l'organisation, l'analyse et l'optimisation des processus.
- ...est en mesure d'analyser avec les collaborateurs concernés si les processus ont été mis en œuvre correctement et en cas de besoin d'engager des mesures d'optimisation.

Gestion de projet

Le/la spécialiste en TP...

- ...est en mesure, en tant que spécialiste, de diriger de petits ou moyens projets internes.
- ...dispose d'un savoir approfondi sur des tâches partielles choisies de la gestion de projet (mandat de projet, planification de projet, former et diriger une équipe de projet, communication et information, controlling du projet).
- ...est en mesure d'analyser régulièrement le déroulement du projet et de réagir de manière convenable en cas de conditions-cadres critiques ou de dérangements.
- .. est en mesure de travailler de manière qualifiée dans des équipes de projet internes ou interentreprises.

Reconnaissance

Certification partielle pour le « brevet fédéral de spécialiste en transports publics »

Durée de validité de l'ID du module

5 ans

Module approfondi 10 : Planification complexe des ressources

Conditions indispensables

Avoir réussi tous les modules de base

Compétence

Le/la spécialiste en TP planifie l'offre à long terme des transports publics, horizon de 3 à 5 ans.

Il/elle saisit le besoin des différents groupes d'intérêts et étudie la situation. Sur cette base, il/elle élabore différentes variantes d'horaire. Pour cela il/elle prend en compte toutes les conditions-cadres, comme par exemple les conséquences au niveau de la construction. Il/elle présente des variantes d'horaire aux différents groupes d'intérêt, suit activement le processus de décision et agit comme un conseiller.

En plus, il/elle élabore des concepts sur la base d'analyses de marché et y décrit de manière complète la nouvelle prestation. Il/elle explicite les conséquences provenant des différentes variantes. Il/elle présente ces concepts et conduit en cas de besoin les négociations de manière ciblée.

Il/elle est responsable de l'achat dans le cadre de la procédure d'appel d'offres. Il/elle établit l'appel d'offres avec un groupe de projet et coordonne tous les partenaires importants.

Situation de travail typique

Le/la spécialiste en TP reçoit des idées, par exemple du domaine voyageurs des CFF de passer de la cadence semi-horaire à la cadence au quart d'heure. Ces idées sont examinées et évaluées par le/la spécialiste en TP et ensuite, dans la mesure du possible, mise en œuvre. Dans ce cas, un horizon de 3 à 5 ans est pris en considération. Le/la spécialiste en TP élabore différentes variantes et complète celles-ci par les éléments d'infrastructure à construire. Le coût et la mise en œuvre de ces éléments sont examinés et évalués. Dans la plupart des cas, de futurs horaires sont simulés au moyen d'un outil informatique très sensible, pour permettre de reconnaître rapidement les points faibles de la planification. Il est impératif de prendre en compte les capacités nécessaires pour le trafic marchandises. Avec les clients du trafic marchandises, il n'existe pas d'accords à si long terme. C'est pourquoi le besoin doit être pris en considération de manière proactive par le/la spécialiste en TP. Ceci est une exigence de la Confédération. En plus, il s'agit de prendre en compte les différents groupes d'intérêts lors de l'établissement des concepts.

Certificat de compétence

Examen modulaire oral et écrit. L'examen écrit se déroule sous la forme d'une étude de cas (conception). L'examen oral comprend la présentation de l'étude de cas et un entretien.

Durée

90 minutes (écrit 60 minutes, oral 30 minutes)

Niveau et numéro du module

Module BF-MA10, brevet fédéral de spécialiste en transports publics

Objectifs

Le/la spécialiste en TP...

...est en mesure d'élaborer des variantes d'horaire à long terme en prenant en considération les conséquences au niveau de la construction, les capacités nécessaires au trafic marchandises et les besoins des différents groupes d'intérêts.

...examine des propositions de modification d'horaire et établit des prises de position à l'intention des services correspondants (par exemple: commission d'horaire, commissions de décision au niveau de l'horaire) comme base de décision.

...est en mesure d'examiner des propositions de l'OFT et d'établir une prise de position à l'intention des commissions de décision.

...est en mesure de planifier et de surveiller des saisies de données et de contrôler régulièrement la qualité des données.

...est en mesure d'effectuer des adaptations à l'horaire découlant des données disponibles en argumentant de façon fondée.

...est en mesure, sur la base de demandes, d'élaborer et de présenter des analyses de besoins et des concepts d'analyses de marché, des coûts et les conséquences éventuelles pour l'organisation de produits et de nouvelles prestations avec les horaires correspondants.

...est en mesure d'établir un appel d'offres avec son équipe de projet.

...applique une méthode fondée pour l'analyse de situation, le développement de résolution de problème, la fixation de priorités et la reconnaissance de réseaux, et engage des techniques créatives de résolution de problèmes.

Reconnaissance

Certification partielle pour le « brevet fédéral de spécialiste en transports publics »

Durée de validité de l'ID du module

5 ans

Module approfondi 11 : Gestion de processus de vente et de marketing

Conditions indispensables

Avoir réussi tous les modules de base

Compétence

Le/la spécialiste en TP fixe de manière professionnelle les consignes stratégiques dans le domaine marketing et vente de sa propre unité d'organisation. Il/elle établit les concepts correspondants (par exemple, plan marketing) et veille à leur mise en œuvre. Pour cela, il/elle prend systématiquement en considération son équipe. Il/elle planifie l'acquisition de nouveaux clients, la mise en œuvre de mesures de promotion de ventes, les rapports avec les clients, les diverses activités dans le domaine des relations publiques, et les met en œuvre avec l'équipe.

Il/elle s'occupe de manière professionnelle de toutes les phases importantes du processus d'appel d'offres. Pour cela il/elle veille à l'établissement d'offres fondées, une présentation soignée et des négociations efficaces auprès du client.

En plus de l'acquisition et de la fidélisation des clients, il/elle attache une importance particulière à la récupération de clients. Le traitement des réclamations se déroule de manière à atteindre une satisfaction élevée de la clientèle.

Situation de travail type

Le/la spécialiste en TP met en œuvre les consignes propres à la stratégie de vente dans son domaine de travail. Dans un premier temps il/elle définit – à partir des axes stratégiques – la stratégie de vente et de distribution avec son équipe. Il/elle tient compte des consignes de la direction de l'entreprise, fixe les objectifs annuels et les examine. Il/elle analyse régulièrement les consignes stratégiques, observe les nouveautés et les modifications puis met sur pied les mesures nécessaires pour la mise en œuvre opérationnelle. Il/elle prend l'initiative de la mise en œuvre et en vérifie le succès. Sur la base de ses connaissances, du contact étroit avec les clients et de l'observation régulière du marché, le/la spécialiste en TP présente régulièrement des impulsions quant à la stratégie de vente (par exemple des idées sur le développement du produit, des améliorations dans l'encadrement des clients etc.).

Le/la spécialiste en TP élabore des offres de manière indépendante. Pour ce faire, il/elle se réfère aux consignes de la direction de l'entreprise (par exemple stratégie de formation des prix). Les offres sont si possible adaptées aux besoins du client. Elles contiennent un modèle de financement correspondant et les bases légales sont également prises en considération. Le/la spécialiste en TP accompagne le processus avec les clients potentiels jusqu'à l'acceptation ou au refus de l'offre.

Certificat de compétence

Examen modulaire oral et écrit. L'examen écrit se déroule sous la forme d'une étude de cas (conception). L'examen oral comprend la présentation de l'étude de cas et un entretien.

Durée

90 minutes (écrit 60 minutes, oral 30 minutes)

Niveau et numéro du module

Module BF-MA11 brevet fédéral de spécialiste en transports publics.

Objectifs

Le/la spécialiste en TP...

...met en œuvre les consignes stratégiques dans le domaine marketing et vente avec son équipe.

...élabore un plan marketing et/ou d'autres conceptions concernant la vente et le marketing en se basant sur les objectifs stratégiques.

...assure la mise en œuvre des concepts.

...effectue régulièrement une analyse de l'atteinte des objectifs avec son supérieur hiérarchique et en déduit les mesures à prendre, si nécessaire.

...établit de des offres manière indépendante et accompagne tout le processus de commande.

...organise des entretiens de vente par téléphone et face-to-face de manière professionnelle (préparation et structuration de l'entretien, analyse des besoins, argumentation quant à l'utilité, traitement des objections, fin de l'entretien etc.).

...planifie des mesures de promotion de ventes de manière ciblée et les organise de manière professionnelle.

...soigne régulièrement et de manière engagée ses contacts existants avec les clients.

...met en œuvre une gestion des réclamations efficace, accessible aux clients.

...exécute des mesures de relations publiques choisies de manière à prendre en considération les groupes d'intérêts importants (internes et externes).

Reconnaissance

Certification partielle pour le « brevet fédéral de spécialiste en transports publics »

Durée de validité de l'ID du module

5 ans

Module approfondi 12 : Gérer son propre domaine / une équipe

Conditions indispensables

Avoir réussi tous les modules de base

Compétence

Le/la spécialiste est responsable de la conduite d'une unité d'organisation, que ce soit la gestion d'une équipe ou d'une organisation horizontale. Pour cela il/elle gère le personnel, les finances et l'organisation sur la base de directives stratégiques.

Il/elle veille à une mise en œuvre conséquente de la stratégie d'entreprise dans son unité d'organisation. Il/elle définit les objectifs, accompagne et vérifie la mise en œuvre.

Il/elle est en mesure, dans le cadre de la conduite du personnel, de s'occuper de manière professionnelle de l'acquisition du personnel, de l'introduction de nouveaux collaborateurs, de l'encadrement, du développement et de l'évaluation du personnel. Outre l'encadrement de ses collaborateurs, fixé sur les objectifs, il/elle respecte les capacités de travail de l'ensemble et applique le cas échéant les mesures qui s'imposent.

Il/elle établit le budget de son domaine dans le cadre de la gestion financière et contrôle le développement en cours.

Il/elle veille à la mise à disposition de l'infrastructure nécessaire et veille au respect des prescriptions de la qualité, de l'environnement et de la sécurité dans son propre domaine.

Situation de travail typique

Mise en œuvre de la stratégie

Le/la spécialiste en TP met en œuvre les directives stratégiques dans son propre domaine de travail. Dans un premier temps, il/elle définit, à partir des mesures stratégiques de la direction, les objectifs stratégiques pour son domaine. Il/elle en déduit les mesures nécessaires pour la mise en œuvre opérationnelle. Il incorpore activement son équipe dans ce processus de mise en œuvre et entretient un dialogue sur les objectifs stratégiques. Il/elle prend au sérieux les craintes des collaborateurs et élimine les résistances. Sur cette base, il/elle entame la mise en œuvre des mesures stratégiques et en vérifie le succès. Il/elle veille à la mise en œuvre de nouvelles prescriptions ou directives de la direction de l'entreprise respectivement de l'OFT/OFROU par les collaborateurs.

Evaluation du personnel

Le/la spécialiste en TP évalue périodiquement ses collaborateurs à l'aide du système d'évaluation. Il/elle prépare les entretiens d'évaluation annuels (et des entretiens intermédiaires éventuels) de manière approfondie. Le/la spécialiste en TP conduit les entretiens avec les collaborateurs de manière structurée, si possible dans un cadre tranquille et protégé. Outre une évaluation des prestations et du comportement du personnel (degré d'atteinte des objectifs), il/elle veille également à son encouragement. Il/elle formule avec les collaborateurs des conventions d'objectifs annuelles et planifie les mesures de développement appropriées. Le/la spécialiste en TP documente le processus d'évaluation dans le système d'évaluation de l'entreprise selon les directives.

Gestion financière

Le/la spécialiste en TP est responsable de l'établissement du budget et de sa mise en œuvre dans son domaine. Il/elle établit un budget pour sa division/son domaine. Celui-ci est harmonisé avec le budget global de l'entreprise. Lorsque la budgétisation est du ressort du responsable de domaine, il/elle annonce alors ses besoins conformément aux directives. Le/la spécialiste en TP effectue régulièrement durant l'année des comparaisons entre la situation réelle et la situation théorique en ce qui concerne le respect du budget. Si nécessaire, il/elle engage des mesures d'optimisation. Il/elle localise régulièrement les facteurs de coûts et recherche les potentiels d'économies. Pour cela, il/elle évalue les solutions possibles à partir des éléments que sont la qualité, l'offre et la demande. Il/elle met en œuvre les mesures d'optimisation de manière conséquente avec son équipe. Lorsque des mesures d'économies sont ordonnées à court terme, il/elle met celles-ci en œuvre de manière ciblée. Le/la spécialiste en TP établit régulièrement des récapitulations de coûts transparentes et transmet celles-ci aux services concernés.

Certificat de compétence

Examen modulaire oral et écrit. L'examen écrit se déroule sous la forme d'une étude de cas (conception). L'examen oral comprend la présentation de l'étude de cas et un entretien.

Durée

90 minutes (écrit 60 minutes, oral 30 minutes)

Niveau et numéro du module

BF-MA12, brevet fédéral de spécialiste en transports publics.

Objectifs

Le/la spécialiste en TP...

...est en mesure d'adapter les objectifs de l'organisation à son domaine et de gérer leur mise en œuvre.

...est en mesure, sur la base de processus standards existants, d'acquérir le personnel adéquat pour son domaine.

...est en mesure d'instruire de manière approfondie et d'accompagner de nouveaux collaborateurs durant la phase d'introduction.

...est en mesure de guider le personnel dans l'accomplissement de ses prestations au moyen de mandats de travail concrets et de retours d'informations productifs

...est en mesure d'accompagner de manière professionnelle à distance (gérer une organisation horizontale).

...est en mesure d'organiser le développement des collaboratrices et collaborateurs durant les heures de travail et hors des heures de travail en se basant sur les objectifs d'exploitation et de répondre à leurs souhaits.

...est en mesure d'effectuer des évaluations du personnel à l'aide de systèmes d'évaluation donnés.

...est en mesure de motiver son équipe et de créer de bonnes conditions cadres pour la collaboration entre collaboratrices et collaborateurs.

...est en mesure d'établir un budget pour son domaine, de le mettre en œuvre et de commenter les évaluations auprès du service supérieur.

...est en mesure de gérer de manière compétente l'infrastructure de son domaine de travail (propre responsabilité ou en accord avec les services internes).

...est en mesure d'assurer la mise en œuvre des directives QUS (= qualité, environnement, sécurité) dans son domaine de travail.

...est en mesure de mettre en œuvre les principes du PAC (processus d'amélioration continue) dans son propre domaine de travail.

Reconnaissance

Certification partielle pour le « brevet fédéral de spécialiste en transports publics »

Durée de validité de l'ID du module

5 ans