

Plan de formation

relatif à l'ordonnance sur la formation professionnelle initiale d'

agent-e de transports publics
avec certificat fédéral de capacité (CFC)

du

1.9.2014 (état au 1^{er} mai 2015)

N° de la profession 74114

Table des matières

1. Introduction.....	3
2. Bases de la pédagogie professionnelle	4
2.1 Introduction à l'orientation vers les compétences opérationnelles	4
2.2 Tableau récapitulatif des quatre dimensions d'une compétence opérationnelle	5
2.3 Niveaux taxonomiques pour les objectifs évaluateurs (selon Bloom)	5
2.4 Collaboration entre les lieux de formation	6
3. Profil de qualification	7
I. Profil de la profession	7
II. Vue d'ensemble des compétences opérationnelles	9
III. Niveau d'exigences de la profession	10
4. Domaines de compétences opérationnelles, compétences opérationnelles et objectifs évaluateurs par lieu de formation	10
1. Domaine de compétences opérationnelles:.....	11
Planification de l'affectation du personnel et des véhicules	11
2. Domaine de compétences opérationnelles:.....	51
Gestion des changements imprévus dans le cadre de l'exploitation normale.....	51
3. Domaine de compétences opérationnelles:.....	67
Garantie de l'exploitation, de la sécurité et de la qualité des véhicules	67
4. Domaine de compétences opérationnelles:.....	87
Accompagnement et prise en charge de la clientèle	87
Approbation et entrée en vigueur.....	105
Annexe: Liste des instruments servant à promouvoir la qualité de la formation professionnelle initiale	108
Glossaire	110
Liste des abréviations.....	114

1. Introduction

En tant qu'instrument servant à promouvoir la qualité de¹ la formation initiale d'agent-e de transports publics sanctionnée par un certificat fédéral de capacité (CFC), le plan de formation décrit les compétences opérationnelles que les personnes doivent avoir acquises à la fin de leur formation. Dans le même temps, il sert de base aux responsables de la formation professionnelle dans les entreprises formatrices, les écoles professionnelles et les cours interentreprises pour la planification et l'organisation de la formation.

Le plan de formation est aussi un guide auquel les personnes en formation peuvent se reporter.

Les transports publics sont une branche en pleine croissance, qui joue un rôle considérable en ce qui concerne le développement économique, écologique et social. Dans le monde du travail, les transports publics gagnent de plus en plus en importance. Pour diverses raisons, les exigences posées aux collaborateurs dans les métiers des transports publics se sont fortement modifiées ces dernières années. Cette évolution est due entre autres aux changements opérés sur le marché des transports publics, comme la libéralisation et l'interconnexion croissante des entreprises, qui ont apporté de grandes améliorations, notamment pour la clientèle. Mais elle résulte aussi du développement des méthodes et technologies utilisées dans les métiers des transports publics, comme tout ce qui a trait à l'information des voyageurs. Les besoins en personnel qualifié vont donc être grands ces prochaines années chez les entreprises de transports publics.

L'Union des transports publics (UTP) est l'organisation du monde du travail qui fait autorité dans les transports publics. En lançant la formation initiale d'agent-e de transports publics CFC, elle s'est fixé pour but de définir des compétences claires et étayées, valables au-delà du cadre d'une entreprise de transport, et de cultiver et consolider les connaissances spécifiques aux transports publics dans les domaines du contact avec la clientèle, de la planification et de la technique des transports. Le nouveau CFC vient donc élargir la structure actuelle de la formation et de la formation continue dans les transports publics, du fait qu'il apporte des compétences supplémentaires ou différentes par rapport aux formations initiales existantes et qu'il s'adresse à un nouveau public cible. La formation est destinée aux jeunes qui aiment travailler dans un environnement où le contact avec la clientèle et la capacité d'organisation et de mise en œuvre occupent une place centrale.

Les compétences exigées sont cadrées de façon à obtenir une formation initiale diversifiée, adaptée à tous les secteurs des transports publics (trafic local, régional et longues distances) et à tous les systèmes de transport (bus, tram ou chemin de fer). La formation convient donc aussi aux régions de Suisse éloignées des grands nœuds de transport et majoritairement desservies par le trafic régional ou local. La diversité des domaines d'application et des entreprises constitue un marché du travail. L'éventail de compétences garantit la viabilité du nouvel apprentissage sur le marché. Les deux domaines facilitent l'entrée dans la vie active. Dans le domaine spécifique «Agent-e de train», les apprentis acquièrent les compétences requises pour l'examen d'aptitude, de manière à pouvoir être employés directement et sans limitations dans le trafic ferroviaire après la fin de leur apprentissage et avoir réussi l'examen de l'OFT, tandis que le domaine spécifique «Planification» leur ouvre la porte vers la planification des offres et la planification à long terme.

¹ voir art. 12, al. 2, let. c, de l'ordonnance du 19 novembre 2003 sur la formation professionnelle (OFPr) et l'art. 23 de l'ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale d'agent de transports publics

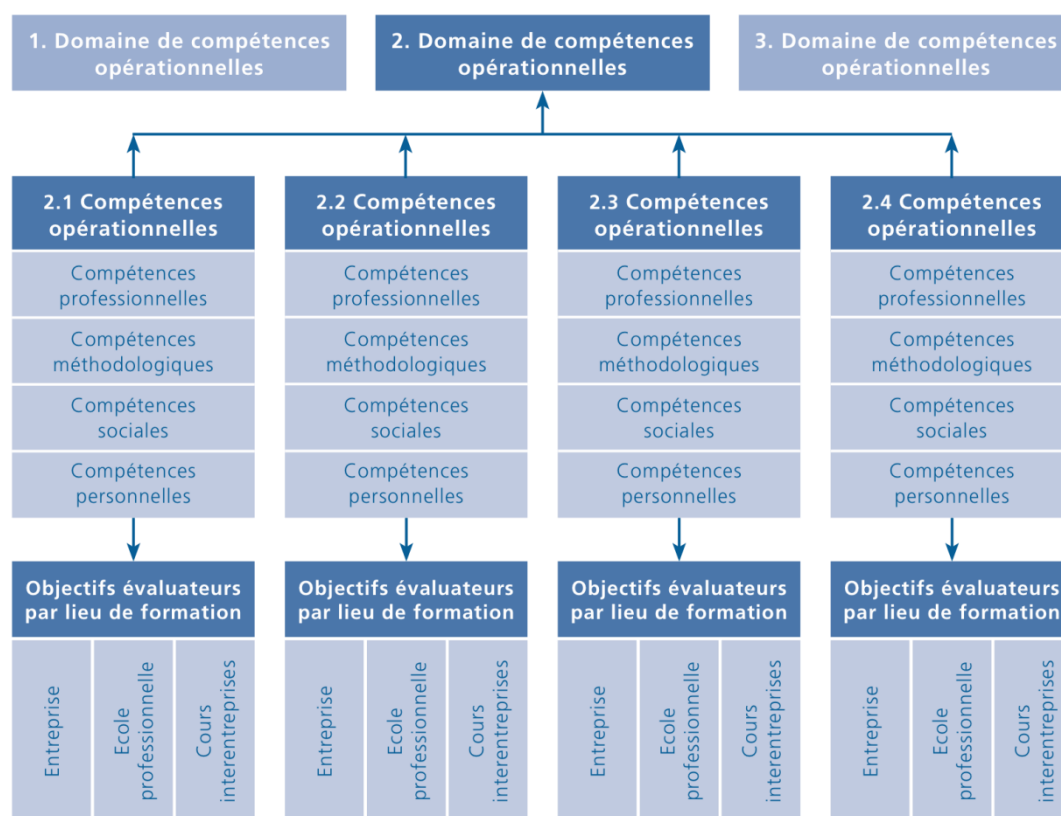
2. Bases de la pédagogie professionnelle

2.1 Introduction à l'orientation vers les compétences opérationnelles

Le présent plan de formation constitue la base en matière de pédagogie professionnelle pour la formation professionnelle initiale d'agent-e de transports publics. Le but de la formation professionnelle initiale est l'acquisition de compétences permettant de gérer des situations professionnelles courantes. Pour ce faire, les personnes en formation développent les compétences opérationnelles décrites dans ce plan de formation tout au long de leur apprentissage. Ces compétences ont valeur d'exigences minimales pour la formation. Elles délimitent ce qui peut être évalué lors des procédures de qualification.

Le plan de formation précise les compétences opérationnelles à acquérir. Ces compétences sont présentées sous la forme de domaines de compétences opérationnelles, de compétences opérationnelles et d'objectifs évaluateurs.

Représentation schématique des domaines de compétences opérationnelles, des compétences opérationnelles et des objectifs évaluateurs par lieu de formation



La profession d'agent-e de transports publics comprend 4 **domaines de compétences opérationnelles**. Ces domaines définissent et justifient les champs d'action de la profession tout en les délimitant les uns par rapport aux autres.

Exemple : planification de l'affectation du personnel et des véhicules

Chaque domaine de compétences opérationnelles comprend un nombre défini de **compétences opérationnelles**. Le domaine 1 planification de l'affectation du personnel et des véhicules regroupe par exemple 11 compétences opérationnelles. Ces dernières correspondent à des situations professionnelles courantes. Elles décrivent le comportement que les personnes en formation doivent adopter lorsqu'elles se trouvent dans ces situations. Chaque compétence opérationnelle recouvre quatre dimensions : les compétences professionnelles, les compétences méthodologiques, les compétences personnelles et les compétences sociales (voir chap. 2.2). Ces quatre dimensions sont intégrées aux objectifs évaluateurs.

Les compétences opérationnelles sont traduites en **objectifs évaluateurs par lieu de formation**, garantissant ainsi la contribution de l'entreprise formatrice, de l'école professionnelle et des cours interentreprises à l'acquisition des différentes compétences opérationnelles. Ces objectifs sont reliés entre eux de manière cohérente afin d'instaurer une collaboration effective entre les lieux de formation (voir chap. 2.3).

2.2 Tableau récapitulatif des quatre dimensions d'une compétence opérationnelle

Les compétences opérationnelles comprennent des compétences professionnelles, méthodologiques, sociales et personnelles. Pour que les agent-e-s de transports publics aient d'excellents débouchés sur le marché du travail, il faut qu'ils acquièrent l'ensemble de ces compétences tout au long de leur formation professionnelle initiale sur les trois lieux de formation, c'est-à-dire aussi bien au sein de l'entreprise formatrice qu'à l'école professionnelle ou dans le cadre des cours interentreprises. Le tableau ci-après présente le contenu des quatre dimensions d'une compétence opérationnelle et les interactions entre ces quatre dimensions.

Compétence opérationnelle



2.3 Niveaux taxonomiques pour les objectifs évaluateurs (selon Bloom)

Chaque objectif évaluateur est évalué à l'aune d'un niveau taxonomique (6 niveaux de complexité : C1 à C6). Ces niveaux traduisent la complexité des objectifs évaluateurs. Ils sont définis comme suit :

Niveau	Opération	Description
C1	Savoir	Les agent-e-s de transports publics restituent des informations mémorisées et s'y réfèrent dans des situations similaires. Exemple: énumérer les règlements et prescriptions nécessaires à l'établissement d'informations.
C2	Comprendre	Les agent-e-s de transports publics expliquent ou décrivent les informations mémorisées avec leurs propres mots. Exemple: expliquer étape par étape la marche à suivre en cas d'évacuation.
C3	Appliquer	Les agent-e-s de transports publics mettent en pratique les technologies/aptitudes acquises dans

		des situations nouvelles. Exemple: établir des calculs de freinage à l'aide des données disponibles.
C4	Analyser	Les agent-e-s de transports publics analysent une situation complexe : ils la décomposent en éléments distincts, relèvent les rapports entre ces éléments et identifient les caractéristiques structurales. Exemple: évaluer à tout moment la situation en termes de sécurité lors de l'expédition du train.
C5	Synthétiser	Les agent-e-s de transports publics combinent les différents éléments d'une situation et les assemblent en un tout. Exemple: établir une planification des véhicules pour un événement exceptionnel.
C6	Evaluer	Les agent-e-s de transports publics évaluent une situation plus ou moins complexe en fonction de critères donnés. Exemple: évaluer des solutions de substitution quant à leur proportionnalité.

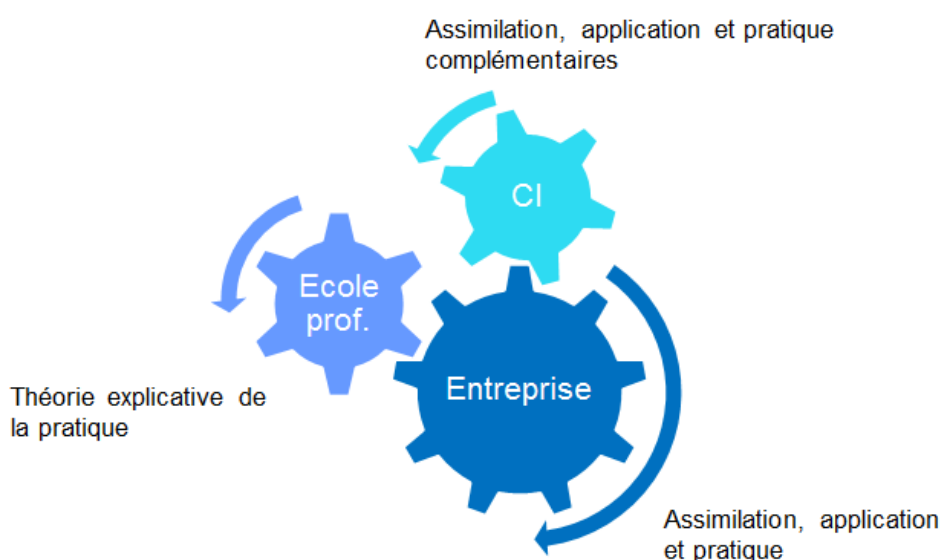
2.4 Collaboration entre les lieux de formation

La coordination et la coopération entre les lieux de formation (concernant les contenus, les méthodes de travail, la planification, les usages de la profession) sont deux gages de réussite essentiels pour la formation professionnelle initiale. Les personnes en formation ont besoin d'être soutenues pendant toute la durée de leur apprentissage afin de parvenir à faire le lien entre la théorie et la pratique. D'où l'importance de la collaboration entre les lieux de formation et de la responsabilité qui incombe aux trois lieux de formation dans la transmission des compétences opérationnelles. Chaque lieu de formation participe à cette tâche commune en tenant compte de la contribution des autres lieux de formation. Ce principe de collaboration permet à chaque lieu de formation de faire en permanence le point sur sa propre contribution et de l'optimiser en conséquence. C'est là un moyen d'améliorer la qualité de la formation professionnelle initiale.

Le rôle de chaque lieu de formation peut être résumé comme suit :

- **Entreprise formatrice** : dans le système dual, la formation à la pratique professionnelle a lieu dans l'entreprise formatrice, au sein d'un réseau d'entreprises formatrices, dans une école de métiers ou de commerce, ou dans toute autre institution reconnue compétente en la matière et permettant aux personnes en formation d'acquérir les aptitudes pratiques liées à la profession choisie.
- **Ecole professionnelle** : elle dispense la formation scolaire, qui comprend l'enseignement des connaissances professionnelles, de la culture générale et du sport.
- **Cours interentreprises** : ils visent l'acquisition d'aptitudes de base et complètent la formation à la pratique professionnelle et la formation scolaire lorsque cela s'avère nécessaire dans la profession choisie.

Les interactions entre les lieux de formation peuvent être représentées comme suit :



La mise en place d'une coopération réussie entre les lieux de formation repose sur les instruments servant à promouvoir la qualité de la formation professionnelle initiale (voir annexe).

3. Profil de qualification

Le profil de qualification comprend le profil de la profession et le niveau d'exigences correspondant, ainsi que la vue d'ensemble des compétences opérationnelles, regroupées en domaines de compétences opérationnelles, qu'une personne qualifiée doit maîtriser pour pouvoir exercer la profession de manière compétente et conformément au niveau requis.

I. Profil de la profession

Domaines de travail

Le champ professionnel et d'activité des transports publics comprend les domaines de travail suivants:

- ils exercent des activités d'assistance dans le domaine de la planification mensuelle du personnel et de la planification des véhicules en cas d'offres supplémentaires;
- ils assurent l'affectation du personnel en cas d'incidents ou de dérangements dans le cadre de la planification à court terme;
- ils assurent, en tant qu'accompagnateurs de voyage ou que contrôleurs, la prise en charge de la clientèle en gare ainsi qu'à bord du train, du tram ou du bus et garantissent que la circulation du train, du tram ou du bus se passe sans accroc;
- ils assurent l'information et la prise en charge de la clientèle sur place en cas d'incidents ou de dérangements;
- ils veillent à la sécurité des véhicules et aident à déplacer ceux-ci si nécessaire en cas de défauts ou de dérangements ainsi qu'en situation d'urgence;
- ils accomplissent les travaux qui leur sont confiés de manière fiable et précise;
- ils adoptent une attitude ouverte envers les personnes et gardent leur calme, également dans des situations difficiles.

Les personnes travaillant dans le domaine des transports publics peuvent être engagées aussi bien dans de grandes exploitations ferroviaires suisses – p. ex. CFF, BLS ou RhB – qu'au sein d'entreprises de transports urbains et régionales – p. ex. VBZ, BERNMOBIL, tpg - ou auprès de CarPostal Suisse. Leur travail consiste à exécuter des tâches à bord des véhicules, dans les gares ainsi qu'à la centrale, et offre une place prépondérante aux activités en lien avec la prise en charge de la clientèle et la mise en œuvre d'une planification à court et à moyen terme orientée sur les besoins de la clientèle.

Les tâches s'accomplissent en équipe, de manière à soutenir les spécialistes, ou en toute autonomie. La disposition à travailler selon des horaires irréguliers, en extérieur, à bord des véhicules et dans un bureau constitue l'une des exigences fondamentales à l'exercice de ce métier.

Principales compétences opérationnelles

Les objectifs de la formation sont classés dans quatre domaines de compétences opérationnelles:

1. Planification de l'affectation du personnel et des véhicules
2. Gestion des changements imprévus dans le cadre de l'exploitation normale
3. Garantie de l'exploitation, de la sécurité et de la qualité des véhicules
4. Accompagnement et prise en charge de la clientèle

Les professionnels qui travaillent dans le domaine des transports publics doivent faire preuve d'orientation clientèle, avoir le sens de l'organisation, savoir comprendre et établir un diagnostic, être capables de communiquer oralement, posséder un esprit de synthèse et montrer un intérêt pour les transports publics. Ils doivent également posséder de hautes compétences sociales dans les relations avec la clientèle et les collaborateurs en situation normale et savoir garder leur calme et une vue d'ensemble dans les situations délicates et dans la gestion des dérangements.

Domaines spécifiques

Les entreprises participant à la formation ont une orientation locale, régionale, nationale ou même internationale. En conséquence, il est possible de choisir entre les deux domaines spécifiques suivants:

Domaine spécifique <Planification>

Le domaine spécifique <Planification> s'adresse aux agent-e-s de transports publics actifs dans la planification à moyen et long terme du personnel et des véhicules, y compris la planification complexe de l'offre. La garantie de l'exploitation, de la sécurité et de la qualité des véhicules est abordée sur la base de situations de travail propres au trafic local.

Domaine spécifique <Agent-e de train>

Le domaine spécifique <Agent-e de train> s'adresse aux agent-e-s de transports publics qui travaillent également à bord des trains dans le trafic longues distances. Avant le début de la formation initiale, les candidats subissent un examen visant à déterminer s'ils remplissent les exigences médicales élevées posées aux agent-e-s de train.

Exercice de la profession

Les personnes ayant suivi une formation initiale d'agent-e de transports publics CFC pourront être affectées aux fonctions suivantes:

- agent-e de train, contrôleur ou contrôlease au sein d'entreprises ferroviaires: assurer l'accompagnement à bord des trains, le contrôle des billets et la prise en charge de la clientèle;
- collaborateur ou collaboratrice dans le domaine de la gestion des dérangements et des événements, de l'information à la clientèle ainsi que de la mise en œuvre opérationnelle des changements – prévus ou non – dans le cadre de l'exploitation;
- collaborateur ou collaboratrice dans le domaine de la planification et de la répartition: identifier les besoins, assurer la planification générale, la planification à court et à moyen terme, la soumission des offres ainsi que la gestion des véhicules et du personnel;
- collaborateur ou collaboratrice dans les centrales d'intervention, p. ex. Operation Center Voyageurs, centres de gestion du trafic, régulation des trains et du trafic, coordination avec des services externes (p. ex. police, ambulances, information à la clientèle), surveillance de l'exploitation.

Le champ professionnel offre aux agent-e-s de transports publics CFC de nombreuses possibilités de carrière. Le système de formation suisse leur permet notamment de poursuivre leur formation pour obtenir le brevet fédéral de spécialiste en transports publics et le diplôme de manager en systèmes de transports publics.

Importance du métier pour la société et l'environnement

En Suisse, les transports publics constituent un facteur économique majeur. Les besoins en mobilité n'ayant cessé de croître ces dernières années, les transports publics se sont développés, et la demande a explosé. Grâce à une offre dense et solide et à des prix attrayants, les transports publics sont une très bonne alternative au trafic individuel motorisé.

Les transports publics œuvrent en faveur du développement durable et de l'écologie. En Suisse, ils sont très appréciés et ont une bonne image. Ceci est dû à leur haute compatibilité avec l'environnement, ainsi qu'à la sécurité de l'exploitation, à leur fiabilité et à leur ponctualité.

II. Vue d'ensemble des compétences opérationnelles²

Catégorie de compétences		Compétences opérationnelles										
1	Planification de l'affectation du personnel et des véhicules	1.1: Elaborer de manière autonome la planification de l'affectation du personnel pour une période déterminée	1.2: Elaborer de manière autonome la planification de l'affectation des véhicules pour une période déterminée	1.3: Remplacer du personnel en cas d'absences planifiées	1.4: Remplacer des véhicules en cas d'absences planifiées	1.5: Coordonner l'affectation du personnel à la gare ou à l'arrêt lors d'un événement planifié	1.6 Procéder à des modifications simples dans le plan de service et dans la rotation des véhicules	1.7: Planifier des offres supplémentaires	1.8 Planifier et élaborer des informations à la clientèle en exploitation normale ou en cas d'offres supplémentaires	1.9 Planifier l'offre et l'horaire et assurer la communication de l'horaire et la gestion de la qualité	1.10 Planifier l'offre complète en cas de changements prévisibles au niveau de l'exploitation	1.11 Evaluer à moyen et long terme les besoins en ressources. Calculer les besoins et élaborer des plans de vacances et des modèles de rotation.
2	Gestion des changements imprévus dans le cadre de l'exploitation normale	2.1: Surveiller des événements dans la circulation des transports publics	2.2 Annoncer des dérangements	2.3: Changer la répartition du personnel	2.4: Changer la répartition des véhicules et des autres ressources	2.5: Coordonner l'affectation du personnel sur place pendant un dérangement	2.6: Organiser des solutions de remplacement	2.7: Informer et accompagner la clientèle en cas d'événement ou de dérangement				
3	Garantie de l'exploitation, de la sécurité et de la qualité des véhicules	3.1 Elaborer et gérer des informations sur l'exploitation et préparer le service.	3.2 Constater des dérangements et des défauts du véhicule et de l'infrastructure ainsi que d'équipements secondaires n'ayant pas un impact direct sur la sécurité	3.3: Evacuer et sécuriser les véhicules	3.4: Examiner le véhicule sur le plan de la sécurité et assurer le bon état de marche	3.5 Donner l'autorisation de départ	3.6: Sécuriser des véhicules en cas de dérangement ou d'urgence	3.7: Exécuter des tâches d'accompagnement des trains à la fin du service				
4	Accompagnement et prise en charge de la clientèle	4.1: Informer la clientèle avant et pendant la course	4.2: Prendre en charge la clientèle avant et pendant la course	4.3 Prendre en charge la clientèle pendant un événement ou en cas de changements dans la cadre de l'exploitation	4.4: Rechercher et proposer des alternatives de transport à la clientèle	4.5 Informer et conseiller la clientèle dans une deuxième langue nationale	4.6: Informer et conseiller la clientèle en langue anglaise					

² Les compétences en bleu concerne le domaine spécifique «Planification», celles en vert se rapportent au domaine spécifique «Agent-e de train».

III. Niveau d'exigences de la profession

Le niveau d'exigences de la profession est défini de manière détaillée dans le chapitre 4 (Domaines de compétences opérationnelles, compétences opérationnelles et objectifs évaluateurs par lieu de formation) sous la forme d'objectifs évaluateurs dans le cadre des niveaux taxonomiques (C1 à C6).

4. Domaines de compétences opérationnelles, compétences opérationnelles et objectifs évaluateurs par lieu de formation

Ce chapitre décrit les compétences opérationnelles, regroupées en domaines de compétences opérationnelles, et les objectifs évaluateurs par lieu de formation. Les instruments servant à promouvoir la qualité, qui sont répertoriés dans l'annexe, viennent soutenir la mise en œuvre de la formation professionnelle initiale et encourager la coopération entre les trois lieux de formation.

Les objectifs évaluateurs sont affectés aux trois lieux de formation et définis à l'aune du niveau taxonomique correspondant. Ceux faisant l'objet d'une formation avec une seule des deux domaines spécifiques sont indiqués par une croix dans la colonne correspondante. Tous les objectifs évaluateurs sans repère dans les colonnes Planification (Planification) et Agent-e de train (Agent-e de train) sont valables pour les deux domaines spécifiques.

1. Domaine de compétences opérationnelles:**Planification de l'affectation du personnel et des véhicules****1.1. Compétence opérationnelle professionnelle:** élaborer de manière autonome la planification de l'affectation du personnel pour une période déterminée

Les agent-e-s de transports publics établissent une planification du personnel en service normal pour l'unité de temps prévue dans l'exploitation. Ils établissent une planification axée sur l'entreprise et favorable au personnel. Les agent-e-s de transports publics sélectionnent le modèle de répartition spécifique à l'exploitation correspondant. Ils répartissent les services attribués dans le respect de la loi sur la durée du travail, de la convention collective de travail et des réglementations spécifiques à l'entreprise ainsi qu'en fonction des souhaits des collaborateurs. En cas de sureffectif ou de sous-effectif, les agent-e-s de transports publics équilibrent le nombre des collaborateurs disponibles lors de la planification. Ils complètent ou adaptent la planification en conséquence. L'attribution est reprise dans le système de planification. Les agent-e-s de transports publics attribuent les services vacants manuellement. Dans le cadre de la répartition, ils veillent à attribuer aux collaborateurs ayant passé un accord (p. ex. ayant convenu d'une heure de fin de service) ou pour lesquels s'appliquent certaines restrictions médicales des services qu'ils peuvent assurer. Ils attribuent si possible les services ou les jours de congé souhaités par les collaborateurs après les avoir examinés. Avant d'accéder aux demandes, les agent-e-s de transports publics veillent également toujours à ce que le bon fonctionnement de l'exploitation puisse être assuré. Lors de la répartition des services, ils veillent au respect des temps de travail et de repos légaux (LDT, OLD) ainsi qu'à la qualification suffisante du personnel planifié (p. ex. véhicules, langue, connaissance des lignes). Avant de communiquer la planification, les agent-e-s de transports publics effectuent un contrôle du respect de l'ensemble des prescriptions et des réglementations spécifiques à l'entreprise, et analysent la fiabilité de la planification.

1.1.1. Les agent-e-s de transports publics effectuent la planification de l'affectation du personnel pour une période définie conformément au contrat du personnel et aux directives.

Objectif évaluateur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planification	Agent-e de train
1.1.1.1.	...représentent sur la base d'un horaire une rotation de personnel (établissement d'un plan de service) conforme au contrat de travail en tenant compte des règles relatives à la durée du travail.			C3		
1.1.1.2.	...décrivent de manière claire les points pertinents à observer lors de la planification du personnel et de l'établissement d'un plan de service.		C2			
1.1.1.3.	... attribuent les services existants aux collaborateurs (répartition) en tenant compte des règles relatives à la durée du travail.			C3		
1.1.1.4.	... exécutent toutes les étapes de la planification d'un service.			C3		

1.1.1.5. ³	... présentent correctement les chiffres de référence et les éléments de la gestion de la qualité, et expliquent clairement les liens qui les unissent.		C2			
-----------------------	---	--	----	--	--	--

³ Modification du 17 avril 2015, en vigueur depuis le 1^{er} mai 2015

1.1.2. Les agent-e-s de transports publics disposent de bonnes connaissances de la loi sur la durée du travail, des réglementations en matière de durée du travail ainsi que des processus d'exploitation.						
Objectif évalua- teur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planifi- cation	Agent- e de train
1.1.2.1.	... citent, dans leurs propres termes, les principaux contenus de la loi sur la durée du travail.		C2			
1.1.2.2.	... expliquent clairement la procédure qu'ils suivent lors de la planification du service.		C2			
1.1.2.3.	...vérifient la conformité aux règles en matière de durée du travail des plans de service et des répartitions disponibles.			C4		
1.1.2.4.	... expliquent les rapports et les dépendances liés à l'exploitation lors de l'établissement d'un plan de service.		C2			
1.1.2.5	...démontrent clairement l'importance des réglementations relatives à la durée du travail pour la santé des collaborateurs et la sécurité au poste de travail.		C2			
1.1.3. Les agent-e-s de transports publics disposent de connaissances de base des systèmes de rotation.						
Objectif évalua- teur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planifi- cation	Agent- e de train
1.1.3.1.	... expliquent à partir des plans de service comment établir correctement les rotations et les déployer sur une période.		C2			
1.1.3.2.	 établissent une rotation à partir des plans de service et la déploient sur une période.	C3		C3		

1.1.4. Les agent-e-s de transports publics disposent de bonnes connaissances d'utilisateur des systèmes informatiques dans le domaine de la planification de l'affectation du personnel.						
Objectif évaluateur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planification	Agent-e de train
1.1.4.1.	... utilisent avec aisance les applications Office lors de la planification de l'affectation du personnel.		C3			
1.1.4.2	... appliquent correctement, lors de la mise en place de leur poste de travail, les fiches d'aide de la SUVA relatives à l'ergonomie.	C3		C3		
1.1.4.3.	... utilisent les instruments de planification et de répartition de l'entreprise pour effectuer eux-mêmes la planification de l'affectation du personnel.			C3		
1.1.4.4.	...mettent en œuvre rapidement et sans erreur les tâches de planification et de répartition qui leur incombent dans le domaine de la planification de l'affectation du personnel.			C3		

1.1.5. Les agent-e-s de transports publics communiquent avec les collaborateurs afin d'ancrer le principe d'échange des informations au sein de l'équipe.						
Objectif évalua- teur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planifi- cation	Agent- e de train
1.1.5.1.	... donnent clairement et fermement un ordre de travail différent du service déjà attribué.			C3		
1.1.5.2.	... expliquent sur la base d'un exemple concret comment communiquer aux collaborateurs les changements au niveau de la planification de l'affectation dans les délais impartis, via un canal d'information adapté et de manière appropriée.		C2			
1.1.5.3.	... dirigent avec professionnalisme un entretien difficile avec des collaborateurs.	C4		C4		
1.1.5.4.	... expliquent sur la base d'un exemple concret pourquoi il est important de rester calme et ferme lors d'un entretien difficile.		C2			
1.1.5.5.	... démontrent sur la base d'exemples personnels pour quelles raisons certains compromis sont évidents au sein de l'équipe lors de la répartition du service.		C2			
1.1.5.6.	... négocient des compromis ciblés au sein de l'équipe lors de la répartition du service.			C5		

1.1.6. Les agent-e-s de transports publics recourent à des méthodes de gestion du temps anticipatives afin de terminer la planification périodique du personnel dans les délais impartis.						
Objectif évalua- teur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planifi- cation	Agent- e de train
1.1.6.1.	...présentent correctement les échéances et dates clés du processus de planification.		C2			
1.1.6.2.	... expliquent des exemples concrets de «pièges» et de risques liés aux échéances.		C2			
1.1.6.3.	... décrivent correctement quatre méthodes de gestion du temps du personnel.		C2			
1.1.6.4.	... montrent sur la base d'exemples personnels les avantages et inconvénients des méthodes de gestion du temps du personnel choisies.	C4		C4		

1.1.7. Les agent-e-s de transports publics tiennent compte des interconnexions entre les spécifications induites par la LDT et les besoins de l'entreprise ou des collaborateurs lors de la planification périodique de l'affectation du personnel.						
Objectif évalua- teur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planifi- cation	Agent- e de train
1.1.7.1.	... présentent à l'aide d'un exemple concret les critères de mise en œuvre d'une pla- nification périodique de l'affectation du personnel.		C2			
1.1.7.2.	... analysent un plan de service existant en termes de respect des directives de la LDT ainsi que de qualités spécifiques à l'entreprise et aux collaborateurs.	C5		C5	x	
1.1.7.3.	... évaluent le respect des conditions-cadres à l'aide d'une planification périodique de l'affectation qu'ils auront eux-mêmes établie et expliquent les défis qui peuvent selon eux se poser lors de l'établissement de la planification.			C6		

1.1.8. Les agent-e-s de transports publics vérifient l'exactitude et l'exhaustivité de la répartition mensuelle.						
Objectif évalua- teur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planifi- cation	Agent- e de train
1.1.8.1.	... énoncent les points qu'il convient de contrôler lors de la répartition mensuelle.		C1			
1.1.8.2.	... expliquent les liens entre les points à contrôler lors de la répartition mensuelle et les exigences de l'entreprise ou légales.		C2			
1.1.8.3.	... vérifient l'exactitude et l'exhaustivité d'une répartition mensuelle et effectuent les corrections nécessaires en cas d'erreurs.	C4		C4		

1.2. Compétence opérationnelle professionnelle: élaborer de manière autonome la planification de l'affectation des véhicules pour une période déterminée

Les agent-e-s de transports publics établissent une planification des véhicules en service normal pour l'unité de temps prévue dans l'exploitation. Ils établissent une planification axée sur l'entreprise et pertinente sur un plan technique, écologique et en termes d'exploitation. Dans le cadre des planifications de la rotation du matériel, les agent-e-s de transports publics tiennent notamment compte des caractéristiques spécifiques aux véhicules, en particulier de l'équipement, des directives légales, des qualifications nécessaires du personnel, des exigences envers l'infrastructure utilisée ainsi que de l'infrastructure nécessaire pour la maintenance. Ils intègrent la planification dans le système de planification. Avant de communiquer la planification, les agent-e-s de transports publics effectuent un contrôle du respect de l'ensemble des prescriptions et analysent la fiabilité de la planification.

1.2.1. Les agent-e-s de transports publics établissent une planification des véhicules pertinente sur le plan technique pour une période définie, en tenant compte de l'infrastructure et conformément aux directives (cycles de maintenance, etc.).

Objectif évaluateur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planification	Agent-e de train
1.2.1.1.	... représentent une rotation du matériel (roulement des engins moteurs) sur la base d'un exemple simple en tenant compte des principaux aspects de la planification des véhicules et des aspects écologiques (efficacité énergétique incluse).		C3	C3		
1.2.1.2.	... montrent les liens entre rotation du matériel et planification du personnel sur la base d'un exemple.		C2			
1.2.1.3.	... attribuent les rotations des véhicules aux sites du personnel et analysent les conséquences de l'attribution.			C5		
1.2.1.4.	... représentent différentes possibilités de raccourcir ou d'éviter les courses à vide (courses de début et de fin de service).			C2		
1.2.1.5.	... décrivent les prescriptions d'exploitation relatives à la prise en compte des aspects écologiques dans la planification des véhicules.			C2		
1.2.1.6. ⁴	... décrivent en leurs propres termes ce qu'on entend par mise à disposition pour la maintenance.		C2			

⁴ Modification du 17 avril 2015, en vigueur depuis le 1^{er} mai 2015.

1.2.2. Les agent-e-s de transports publics disposent de connaissances mécaniques de base.						
Objectif évalua- teur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planifi- cation	Agent- e de train
1.2.2.1.	... définissent les notions accélération, décélération et adhésion, et en démontrent les interdépendances.		C2			
1.2.2.2.	... décrivent sur la base d'un exemple concret comment le freinage peut entraîner des temporisations.		C2			
1.2.2.3.	... calculent correctement les temps de parcours des véhicules en tenant compte de l'accélération, de la décélération et des vitesses maximales autorisées.		C3	C3		
1.2.2.4.	... expliquent en leurs propres termes ce qu'on entend par rapport de freinage.		C2			
1.2.2.5.	... décrivent correctement le lien entre l'accélération, le freinage et l'efficacité énergétique.		C2			
1.2.2.6.	... lisent et interprètent des unités de mesure mécaniques relatives à la puissance d'un véhicule.		C4	C4		

1.2.3. Les agent-e-s de transports publics disposent de bonnes connaissances des directives techniques spécifiques à l'infrastructure et légales ainsi que des processus d'exploitation et des aspects environnementaux.						
Objectif évaluateur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planification	Agent-e de train
1.2.3.1.	... énoncent les attributs caractéristiques techniques, légaux, environnementaux ainsi qu'en termes d'équipement et d'infrastructure des véhicules.		C1			
1.2.3.2.	... vérifient que les plans de rotation du matériel tiennent compte des attributs caractéristiques.			C4		
1.2.3.3.	... expliquent les rapports et les dépendances liés à l'exploitation lors de l'établissement d'un plan de rotation du matériel.		C2	C2		
1.2.3.4.	... énumèrent et expliquent tous les principaux aspects d'une planification des véhicules.		C2			
1.2.3.5. ⁵	... citent les caractéristiques résultant de l'horaire envisagé ou de la planification de la rotation du matériel par type de véhicule.		C2			
1.2.3.6. ⁶	... présentent les liens économiques entre mise à disposition et disponibilité des véhicules.		C2			
1.2.3.7. ⁷	... expliquent les potentiels d'optimisation entre la planification de la rotation des véhicules et la mise à disposition de ces derniers.		C2			
1.2.4. Les agent-e-s de transports publics disposent de bonnes connaissances des cycles de maintenance spécifiques aux véhicules ou des autres exigences envers la maintenance						
Objectif évaluateur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planification	Agent-e de train

⁵ Modification du 17 avril 2015, en vigueur depuis le 1^{er} mai 2015⁶ Modification du 17 avril 2015, en vigueur depuis le 1^{er} mai 2015⁷ Modification du 17 avril 2015, en vigueur depuis le 1^{er} mai 2015

1.2.4.1.	... expliquent en détail les cycles de maintenance spécifiques aux véhicules ou les autres exigences envers la maintenance ainsi que leurs conséquences sur la planification de la rotation du matériel.			C2		
1.2.4.2.	... quantifient et justifient la mise à disposition pour la maintenance d'un véhicule.		C3	C3		

1.2.5. Les agent-e-s de transports publics disposent de bonnes connaissances d'utilisateur des systèmes informatiques dans le domaine de la planification des véhicules.

Objectif évaluateur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planification	Agent-e de train
1.2.5.1.	... utilisent avec aisance les applications Office lors de la planification des véhicules.		C3			
1.2.5.2.	... utilisent les instruments de planification et de répartition de l'entreprise pour effectuer eux-mêmes la planification des véhicules.			C3		
1.2.5.3.	... mettent en œuvre rapidement et sans erreur les tâches de planification et de répartition qui leur incombent dans le domaine de la planification des véhicules.			C3		

1.2.6. Les agent-e-s de transports publics recourent à des méthodes de gestion du temps anticipatives afin de terminer la planification périodique des véhicules dans les délais impartis.

Objectif évaluateur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planification	Agent-e de train
1.2.6.1.	... élaborent un plan des échéances pour l'établissement de la planification de l'affectation des véhicules et citent les principaux délais.			C3		
1.2.6.2.	... montrent sur la base d'exemples personnels les avantages et inconvénients des méthodes de gestion du temps du personnel choisies.	C4		C4		

1.2.7. Les agent-e-s de transports publics intègrent les interconnexions entre les différentes activités de planification et la prise en compte des besoins de l'entreprise dans la planification périodique de l'affectation des véhicules.						
Objectif évalua- teur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planifi- cation	Agent- e de train
1.2.7.1.	... présentent les critères de mise en œuvre d'une planification de la rotation du matériel.		C2			
1.2.7.2.	... évaluent le respect des conditions-cadres à l'aide d'une planification du matériel qu'ils auront eux-mêmes établie et expliquent les défis qui peuvent selon eux se poser lors de l'établissement de la planification.	C6		C6		

1.2.8. Les agent-e-s de transports publics vérifient l'exactitude et l'exhaustivité de la planification du des véhicules.						
Objectif évalua- teur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planifi- cation	Agent- e de train
1.2.8.1.	... citent les critères d'évaluation de l'exactitude et de l'exhaustivité d'une planification des véhicules.		C1			
1.2.8.2.	... vérifient l'exactitude et l'exhaustivité d'une planification du matériel roulant et effectuent les corrections nécessaires en cas d'erreurs.	C4		C4		

1.3. Compétence opérationnelle professionnelle: remplacer du personnel en cas d'absences planifiées

Les agent-e-s de transports publics organisent le remplacement du personnel en cas d'absences planifiables et prévues à long terme qui divergent du service normal, comme p. ex. la planification des absences de plusieurs jours dues aux vacances, à une maladie ou à un accident, la participation à des cours ou les affectations exceptionnelles. Les agent-e-s de transports publics distribuent ensuite les prestations à fournir pour la période définie. Le cas échéant, ils attribuent les collaborateurs prévus comme réserve aux équipes en question. En l'absence de réserves, ils recherchent le personnel de remplacement correspondant. Ils clarifient les disponibilités directement avec les personnes éventuelles avant d'effectuer la répartition dans le système. Ils vérifient si les directives correspondantes sont respectées et veillent aux délais impartis. Les agent-e-s de transports publics informent le personnel concerné via le système prévu à cet effet dans les délais fixés.

1.3.1. Les agent-e-s de transports publics remplacent le personnel en cas d'absences planifiées en tenant compte des directives de l'entreprise.

Objectif évaluateur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planification	Agent-e de train
1.3.1.1.	... évaluent la faisabilité des absences demandées par les collaborateurs et les planifient dans la répartition.			C5		
1.3.1.2.	... répondent favorablement aux souhaits des collaborateurs en matière de vacances et d'absences dans les limites de capacité disponible et dans le respect des prescriptions légales et de l'entreprise.			C3		
1.3.1.3.	... répartissent correctement et dans les délais impartis les absences et changements de personnel sur la base de leur priorité.			C3		

1.3.2. Les agent-e-s de transports publics disposent de connaissances approfondies de la LDT ainsi que des délais spécifiques à l'entreprise.

Objectif évaluateur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planification	Agent-e de train
1.3.2.1.	... présentent des exemples concrets de contraventions aux règles relatives à la durée du travail.		C2			
1.3.2.2.	... présentent clairement les liens entre les réglementations en matière de durée du travail de la LDT, de l'OLDT, de la CCT et d'autres réglementations non prioritaires.		C2			
1.3.2.3.	... expliquent en leurs propres termes la différence entre droit coercitif et négociable.		C2			

1.3.3. Les agent-e-s de transports publics communiquent correctement avec les collaborateurs en cas de modifications du plan de service.						
Objectif évalua- teur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planifi- cation	Agent- e de train
1.3.3.1.	... informent le personnel dans les délais impartis et dans le respect des processus prédéfinis de toute modification du plan de service.			C3		
1.3.3.2.	... expliquent sur la base d'un exemple les facteurs clés du succès d'une communica- tion correcte dans le cadre de modifications du plan de service.		C2			

1.3.4. Les agent-e-s de transports publics sont en mesure de justifier leurs décisions auprès des autres collaborateurs, et de les appliquer..						
Objectif évalua- teur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planifi- cation	Agent- e de train
1.3.4.1.	... mettent en œuvre des décisions importantes afin qu'elles soient acceptées par les personnes concernées.			C3		
1.3.4.2.	... présentent sur la base d'un exemple la marche à suivre pour imposer des déci- sions à d'autres collaborateurs et en évaluent les points forts/points faibles.	C4		C4		

1.3.5. Les agent-e-s de transports publics évaluent correctement les chances et risques d'une solution de remplacement proposée par les collaborateurs.						
Objectif évalua- teur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planifi- cation	Agent- e de train
1.3.5.1.	... vérifient la cohérence des souhaits émis par les collaborateurs s'agissant des modifications du plan de service avec les règles relatives à la durée du travail et la qualité du plan de service.			C4		
1.3.5.2.	... se mettent à la place des collaborateurs dans le cadre de modifications du plan de service et évaluent l'acceptation et les sensibilités en fonction de la situation.			C4		
1.3.5.3.	... établissent une proposition de remplacement à l'aide d'une planification de service prédéfinie et en évaluent les chances et les risques.	C6		C6		
1.3.5.4.	... analysent des décisions relatives à la répartition du personnel sur la base d'un exemple prédéfini et présentent d'autres solutions.		C5			

1.4. Compétence opérationnelle professionnelle: remplacer des véhicules en cas d'absences planifiées

Les agent-e-s de transports publics organisent le remplacement des véhicules en cas de modifications planifiables et prévues à long terme qui divergent du service normal, comme p. ex. les défaillances dues à des révisions, à un retrofit ou à une maintenance planifiée ou compte tenu d'exigences techniques modifiées temporairement. Ils distribuent ensuite les prestations à fournir pour la période définie. Le cas échéant, ils attribuent les véhicules prévus comme réserve aux équipes et rotations en question. En l'absence de réserves, ils recherchent d'autres possibilités de couvrir le besoin, p. ex. par le biais d'un transport de remplacement. Ils clarifient les disponibilités directement avec les services compétents avant d'effectuer la répartition dans le système. Ils vérifient si les directives correspondantes sont respectées et veillent aux délais impartis. Les agent-e-s de transports publics informent les services concernés via le système prévu à cet effet dans les délais fixés.

1.4.1. Les agent-e-s de transports publics remplacent les véhicules en cas de défaillances de véhicules planifiées en tenant compte des directives de l'entreprise.

Objectif évaluateur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planification	Agent-e de train
1.4.1.1.	... évaluent les conséquences de modifications connues du besoin et de la disponibilité des véhicules et planifient en anticipation les mesures qui s'imposent dans la répartition.			C5		
1.4.1.2.	... expliquent comment vérifier les adaptations de la disponibilité des véhicules dans les limites de capacité disponible et dans le respect des directives de l'entreprise, et en montrent les conséquences.		C2			
1.4.1.3.	... évaluent les conséquences de modifications de rotations du matériel sur la ligne en question, la région ou le tronçon de réseau.			C4		

1.4.2. Les agent-e-s de transports publics communiquent correctement avec les services en question en cas de modifications de la rotation du matériel.						
Objectif évaluateur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planification	Agent-e de train
1.4.2.1.	... informent les services en question de toute modification dans la rotation du matériel dans les délais impartis et dans le respect des processus prédéfinis.			C3		
1.4.2.2.	... expliquent sur la base d'un exemple concret les facteurs clés du succès d'une communication correcte dans le cadre de modifications de la rotation du matériel.		C2			
1.4.2.3.	... présentent sur la base d'un exemple concret le flux d'information ainsi que les services à informer en cas de modifications de la rotation du matériel.			C2		

1.4.3. Les agent-e-s de transports publics évaluent correctement les chances et risques d'un transport de remplacement.						
Objectif évaluateur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planification	Agent-e de train
1.4.3.1.	... établissent une proposition de remplacement à l'aide d'une planification des véhicules prédéfinie et des ressources de matériel disponibles dans l'entreprise et en évaluent les chances et les risques.	C6		C6	x	
1.4.3.2.	... examinent une proposition de remplacement pour la planification des véhicules quant à sa conformité aux règlements, à sa qualité et à ses conséquences sur les autres groupes d'intérêt.			C4		
1.4.3.3.	... se mettent à la place des autres groupes d'intérêt concernés en cas de modifications de la planification des véhicules et anticipent d'éventuels problèmes d'acceptation et sensibilités.			C5		

1.4.4. Les agent-e-s de transports publics prennent une décision relative aux solutions de remplacement de matériel roulant sur la base de l'analyse des informations à leur disposition.						
Objectif évalua- teur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planifi- cation	Agent- e de train
1.4.4.1.	... analysent des décisions relatives à la planification des véhicules sur la base d'un exemple prédéfini et présentent d'autres solutions.		C5			

1.5. Compétence opérationnelle professionnelle: coordonner l'affectation du personnel à la gare ou à l'arrêt lors d'un événement planifié

Les agent-e-s de transports publics planifient, coordonnent et surveillent l'affectation du personnel à la gare/à l'arrêt en collaboration avec le management des événements. Ils réceptionnent les demandes du personnel concerné par l'événement et y répondent eux-mêmes dans le cadre de leurs possibilités ou les transmettent aux partenaires concernés sur place (p. ex. police). Les agent-e-s de transports publics veillent à une communication et à une information anticipées et conformes à la situation entre les collaborateurs du management des événements et les services de sécurité.

1.5.1. Les agent-e-s de transports publics coordonnent l'affectation du personnel à la gare/à l'arrêt depuis un service central lors d'un événement planifié.

Objectif évaluateur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planification	Agent-e de train
1.5.1.1.	... coordonnent le personnel présent lors d'un événement planifié et répartissent uniformément les tâches.			C3		
1.5.1.2.	... élaborent dans le cadre d'événements planifiés une planification des besoins pour le personnel sur place qui répond aux attentes de la clientèle et garantit le bon fonctionnement de l'exploitation.			C5		

1.5.2. Les agent-e-s de transports publics disposent d'une compréhension de base des tâches du management des événements.

Objectif évaluateur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planification	Agent-e de train
1.5.2.1.	... décrivent en détail l'ensemble des processus, déroulements et check-lists nécessaires pour des événements planifiés.			C2		
1.5.2.2.	... expliquent clairement les tâches du management des événements.		C2			
1.5.2.3.	... expliquent clairement quelles sont les informations nécessaires pour un management des événements optimal.		C2			

1.5.3. Les agent-e-s de transports publics disposent de connaissances d'utilisateur approfondies des moyens de communication disponibles.						
Objectif évalua- teur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planifi- cation	Agent- e de train
1.5.3.1.	... utilisent avec efficacité les moyens de communication disponibles sur place lors d'un événement planifié.			C3		

1.5.4. Les agent-e-s de transports publics gardent leur calme même dans les situations fébriles et critiques, et restent performants sous pression.						
Objectif évalua- teur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planifi- cation	Agent- e de train
1.5.4.1.	... respectent à la lettre l'ensemble des processus, des déroulements et des check-lists même en cas d'événements exceptionnels et dans des conditions difficiles.			C3		
1.5.4.2.	... expliquent 4 mesures appropriées en vue de réduire le stress dans des situations fébriles et critiques.	C2				
1.5.4.3.	... présentent sur la base d'un exemple personnel à quelles mesures ils ont recours en vue de réduire le stress dans des situations fébriles et critiques, et en exposent les avantages et inconvénients.	C4				

1.5.5. Les agent-e-s de transports publics veillent à un échange d'informations aisé et à une collaboration de qualité avec d'autres services.						
Objectif évalua- teur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planifi- cation	Agent- e de train
1.5.5.1.	... transmettent en cas d'événements les informations nécessaires aux services corrects dans les délais impartis et en toute équité.			C3		
1.5.5.2.	... citent correctement les services qu'il convient d'informer en cas d'événements et de situations imprévues.		C1			

1.5.6. Les agent-e-s de transports publics agissent dans le domaine d'activité qui leur a été attribué de manière orientée sur la clientèle, en personnes conscientes de leurs responsabilités et en faisant preuve d'autonomie.						
Objectif évalua- teur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planifi- cation	Agent- e de train
1.5.6.1.	... dans le cadre d'événements, prennent seuls et dans l'intérêt de la clientèle des décisions dans leur propre domaine d'activité, et les justifient.			C5		
1.5.6.2.	... présentent sur la base d'un exemple ce qu'ils entendent par orientation clientèle en cas d'événement.	C2				

1.6. Compétence opérationnelle professionnelle: procéder à des modifications simples du plan de service et de la rotation des véhicules

En cas de modifications planifiées des services (p. ex. travaux de construction, prestations spéciales, etc.), les agent-e-s de transports publics modifient les services dans le cadre de leurs compétences et les attribuent à une équipe/un dépôt. Ils intègrent la commande de véhicules supplémentaires dans le système. Ils planifient ces prestations dans les services existants ou établissent un service supplémentaire. Lors de l'élaboration du service, ils veillent à ce que la LDT/CCT et d'autres réglementations soient respectées et à ce que le nombre de temps morts pour le personnel soit le plus restreint possible. Les agent-e-s de transports publics recherchent des prestations de remplacement pour le personnel concerné et pour le matériel roulant.

1.6.1. Les agent-e-s de transports publics effectuent systématiquement les adaptations correspondantes en cas de modification dans le plan de service et dans la rotation des véhicules.

Objectif évaluateur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planification	Agent-e de train
1.6.1.1.	... modifient les plans de rotation du matériel et les plans de service existants en respectant l'ensemble des règles relatives à la durée du travail.			C3		
1.6.1.2.	... traitent systématiquement les modifications du plan de service et de la rotation du matériel.			C3		
1.6.1.3.	... présentent sur la base d'un exemple la procédure qu'ils suivent en cas de modification des plans de service ou des plans de rotation du matériel et expliquent les défis que cela implique.		C2			

1.6.2. Les agent-e-s de transports publics disposent de bonnes connaissances géographiques du réseau de transports publics.

Objectif évaluateur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planification	Agent-e de train
1.6.2.1.	... citent correctement et localisent les principales liaisons de transport européennes, le réseau de transports publics en Suisse ainsi que les communautés de transport et tarifaires régionales.		C1			
1.6.2.2.	... planifient correctement le nombre d'heures de travail nécessaires pour déplacer le matériel roulant et le personnel entre les différentes gares d'attache en tenant compte des particularités géographiques.			C3		

1.6.3. Les agent-e-s de transports publics travaillent méticuleusement même sous pression.						
Objectif évalua- teur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planifi- cation	Agent- e de train
1.6.3.1.	... respectent à la lettre l'ensemble des directives, processus, déroulements et check-lists même si la charge de travail est importante.			C3		
1.6.3.2.	... présentent la procédure de définition des priorités entre les tâches sur la base d'un exemple prédéfini.		C2			

1.6.4. Les agent-e-s de transports publics analysent les propositions de modifications de service sur la base des informations correspondantes.						
Objectif évalua- teur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planifi- cation	Agent- e de train
1.6.4.1.	... évaluent correctement les modifications du plan de service quant à leur faisabilité, à leurs risques éventuels et à leur conformité aux règles relatives à la durée du travail, sur la base d'un exemple prédéfini.			C4		

1.7. Compétence opérationnelle professionnelle: planifier des offres supplémentaires

Les agent-e-s de transports publics se chargent dans le cadre de leurs compétences de la planification des offres supplémentaires, par exemple en cas de jours fériés, de début/fin de vacances et d'événements (p. ex. concert au Letzigrund, Fête fédérale de lutte suisse, etc.) lors de la conception de l'offre en cours d'année. Ils clarifient la nécessité d'offres supplémentaires pour les groupes. En accord avec les services compétents, les agent-e-s de transports publics commandent les horaires supplémentaires. Ils communiquent les données précises, telles que la date, l'heure approximative et le trajet, au service responsable de l'horaire. Ils commandent les ressources nécessaires auprès des partenaires correspondants. Ils veillent à ce que l'horaire utilisé soit conforme aux exigences techniques du tronçon (p. ex. nouveau tronçon) ou corresponde à l'infrastructure existante (p. ex. la longueur du quai est-elle suffisante pour le véhicule affecté?). Si une harmonisation optimale est impossible, les agent-e-s de transports publics recherchent une alternative appropriée conjointement avec les services concernés ou engagent les mesures de sécurité d'accompagnement correspondantes (p. ex. fermeture des portes et orientation de la clientèle).

1.7.1. Les agent-e-s de transports publics planifient les offres supplémentaires à partir des commandes dans le cadre de leurs compétences.

Objectif évaluateur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planification	Agent-e de train
1.7.1.1.	... expliquent clairement les dépendances entre les informations nécessaires telles que la planification de l'affectation des véhicules, la conception de l'offre, l'offre horaire pour une offre supplémentaire optimale ainsi que la procédure pour les acquérir.		C2			
1.7.1.2.	... présentent sur la base d'un exemple la procédure qu'ils suivent lors de la planification d'une offre supplémentaire et expliquent les défis qui se posent.		C3			
1.7.1.3.	 expliquent la fonction de tous les services concernés dans la mise en œuvre d'une offre supplémentaire.		C2			
1.7.1.4.	... respectent les processus d'exploitation ainsi que les délais impartis lors de la planification d'offres supplémentaires.			C3		

1.7.2. Les agent-e-s de transports publics disposent de bonnes connaissances des conditions d'exploitation et des directives relatives à la circulation des trains.						
Objectif évaluateur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planification	Agent-e de train
1.7.2.1.	... expliquent correctement l'ensemble des conditions d'exploitation lors de la planification d'offres supplémentaires.		C2	C2		
1.7.2.2.	... citent correctement les directives relatives à la circulation des trains qui doivent être prises en compte lors de la planification d'offres supplémentaires complexes.		C2			

1.7.3. Les agent-e-s de transports publics disposent d'une compréhension de base des véhicules entrant en ligne de compte selon les conditions techniques et locales.						
Objectif évaluateur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planification	Agent-e de train
1.7.3.1.	... présentent les principaux attributs de la planification de l'affectation des véhicules dans les règlements.		C2	C2		

1.7.4. Les agent-e-s de transports publics disposent de connaissances d'utilisateur de base des systèmes informatiques utiles en vue de la planification d'offres supplémentaires.						
Objectif évaluateur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planification	Agent-e de train
1.7.4.1.	... expliquent les outils d'aide et systèmes nécessaires pour la planification d'une offre supplémentaire.			C2		
1.7.4.2.	... utilisent sans erreur les systèmes informatiques de planification d'une offre supplémentaire.			C3		

1.7.5. Les agent-e-s de transports publics mettent en œuvre correctement les processus des offres de groupe.						
Objectif évalua- teur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planifi- cation	Agent- e de train
1.7.5.1.	... décrivent en leurs propres termes les conditions-cadres et le processus, du com- manditaire à l'attribution de places d'une annonce de groupe.		C2			
1.7.5.2.	... effectuent eux-mêmes en pratique les annonces de groupe.			C3		

1.7.6. Les agent-e-s de transports publics utilisent correctement les outils leur permettant d'obtenir des informations supplémentaires.						
Objectif évalua- teur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planifi- cation	Agent- e de train
1.7.6.1.	... représentent par un schéma les besoins en informations des personnes impliquées et concernées dans le cadre des offres supplémentaires.		C2			
1.7.6.2.	... expliquent la fonction des différents canaux de diffusion des informations supplé- mentaires dans le cadre des offres supplémentaires.		C2			
1.7.6.3.	... élaborent les informations utiles pour les offres supplémentaires en tenant compte du groupe cible et les harmonisent en fonction des canaux d'information.			C3		
1.7.6.4.	... vérifient l'exhaustivité des différentes informations dans le cadre des offres sup- plémentaires.			C4		

1.7.7. Les agent-e-s de transports publics négocient avec les interlocuteurs en question lors de la planification des offres supplémentaires et s'imposent le cas échéant.						
Objectif évaluateur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planification	Agent-e de train
1.7.7.1.	... expliquent clairement les liens entre horaire/affectation des véhicules/affectation du personnel et infrastructure pour une personne extérieure.		C2			
1.7.7.2.	... justifient objectivement des exemples d'exigences vis-à-vis de leurs interlocuteurs en recourant à des arguments techniques et liés à l'exploitation.		C3			
1.7.7.3.	... avancent des arguments plausibles, sûrs et pertinents face à leurs différents interlocuteurs.			C3		

1.7.8. Les agent-e-s de transports publics font preuve d'un esprit de synthèse lors de la planification des offres supplémentaires.						
Objectif évaluateur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planification	Agent-e de train
1.7.8.1.	... citent les différentes offres supplémentaires, et les classent sur la base de différents critères.		C2			
1.7.8.2.	... analysent les conséquences d'une offre supplémentaire sur d'autres prestations (p. ex. stabilité de l'horaire, sécurité de la clientèle, sécurité des collaborateurs, etc.).			C4		
1.7.8.3.	... évaluent correctement les coûts totaux d'une offre supplémentaire, et les attribuent au poste de coûts correspondant.			C5		

1.8. Compétence opérationnelle professionnelle: planifier et élaborer des informations à la clientèle en exploitation normale ou en cas d'offres supplémentaires

Les agent-e-s de transports publics planifient et organisent l'information à la clientèle dans le cadre d'événements de petite ou de grande ampleur. S'il s'agit d'événements récurrents, ils s'appuient lors de la planification sur l'expérience des années précédentes. En ce qui concerne les événements uniques ou nouveaux, la planification s'effectue en accord avec les services concernés. Les agent-e-s de transports publics planifient, le cas échéant sur la base de la planification des années précédentes ou du nouveau concept d'événement, les informations utiles dans les gares/aux arrêts ou au niveau d'autres canaux (panneaux, tableaux d'affichage, annonces, intranet, radio, papillons d'information, canaux en ligne). En outre, ils planifient le personnel affecté en gare/à l'arrêt pour l'information à la clientèle. Ils harmonisent la planification sommaire avec d'autres services. Ensuite, ils planifient comment couvrir le besoin de personnel et convoquent les collaborateurs pour leur affectation lors de l'événement. Dans le cas d'événements de très grande ampleur, d'autres niveaux hiérarchiques, d'autres services ou d'autres ET sont impliqués. Il est aussi souvent nécessaire de collaborer avec la police compétente ou les organes de sécurité. Dans le cadre d'événements de grande ampleur, les agent-e-s de transports publics se chargent de certaines tâches en fonction de leurs compétences.

1.8.1. Les agent-e-s de transports publics planifient des informations à la clientèle dans le cadre d'événements de petite et de moyenne ampleur.

Objectif évaluateur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planification	Agent-e de train
1.8.1.1.	... montrent les besoins en informations de la clientèle dans le cadre d'événements.		C2			
1.8.1.2.	... expliquent correctement la fonction des différents canaux d'information à la clientèle dans le cadre d'événements.		C2			
1.8.1.3.	... expliquent les liens entre les différentes informations et les canaux d'information.		C2			
1.8.1.4	... définissent et coordonnent les outils d'aide et les ressources supplémentaires pour établir les informations à la clientèle nécessaires.			C5		
1.8.1.5. ⁸	... expliquent à l'aide d'un exemple différentes applications des systèmes de communication d'horaire, leurs propriétés ainsi que leurs avantages et inconvénients.		C2			

⁸ Modification du 17 avril 2015, en vigueur depuis le 1^{er} mai 2015

1.8.2. Les agent-e-s de transports publics disposent d'une compréhension de base d'une procédure structurée dans le cadre de la planification des informations à la clientèle.						
Objectif évaluateur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planification	Agent-e de train
1.8.2.1.	... représentent par un schéma le flux de clients, et définissent les mesures qui s'imposent selon le lieu et dans les délais impartis.			C3		
1.8.2.2.	... élaborent spécifiquement pour les différents canaux d'information les informations à la clientèle nécessaires dans le cadre d'événements.			C3		
1.8.2.3.	... vérifient l'exhaustivité des différentes informations à la clientèle (en tenant compte des différents segments de la demande, usagers et modes de transport ainsi que des chaînes de mobilité).			C4		

1.8.3. Les agent-e-s de transports publics, s'agissant des informations à la clientèle, négocient et collaborent avec les services concernés dans le cadre d'événements.						
Objectif évaluateur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planification	Agent-e de train
1.8.3.1.	... expliquent les interfaces avec d'autres organisations et leurs besoins en informations.		C2			
1.8.3.2.	... fournissent les informations nécessaires aux services concernés.			C3		

1.8.4. Les agent-e-s de transports publics interprètent les expériences des années précédentes afin d'effectuer une planification optimale sur cette base.						
Objectif évaluateur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planification	Agent-e de train
1.8.4.1.	... présentent clairement sur la base d'un exemple comment intégrer les expériences et les informations existantes dans la conception de la planification.			C2		

1.9. Compétence opérationnelle professionnelle: planifier l'offre et l'horaire et assurer la communication de l'horaire et la gestion de la qualité

Les agent-e-s de transports publics connaissent la procédure de l'horaire de leur entreprise. Ils vérifient ou planifient une offre existante ou nouvelle sous l'angle de la demande, des solutions possibles au niveau de l'exploitation ainsi que d'autres aspects tels que par l'orientation clientèle ou la rentabilité. Ils déterminent et évaluent le besoin de la clientèle à l'aide des données disponibles (nombre de passagers à la montée/descente, connaissances sur le trafic d'origine et de destination, mobilité combinée, évolution du trafic, etc.) ou par le biais du recueil ciblé des besoins des groupes d'intérêt. La clientèle doit bénéficier d'une offre de voyage optimale ou optimisée compte tenu de la disponibilité de l'ensemble d'un réseau de ressources (personnel, matériel roulant, infrastructure). L'offre nouvelle ou modifiée est structurée progressivement si cela s'avère utile, par exemple à partir des ressources disponibles ou d'un essai. Les considérations à long terme, comme l'utilisation de véhicules plus grands ou l'intensification de la cadence d'horaire, doivent être intégrées immédiatement dans la réflexion. En vue de la stabilité de l'horaire, il convient de tenir compte d'éventuels facteurs de dérangement (goulets d'étranglement, embouteillage, etc.) ainsi que d'une régulation du trafic appropriée, de l'occupation des voies de circulation et des arrêts. Les mesures à prendre au niveau de l'infrastructure doivent être définies et planifiées avec les services responsables. L'horaire est défini en fonction des conditions particulières d'exploitation (dépôts, garages, etc.). Ces dernières regroupent les heures de service, la cadence d'horaire ainsi que les considérations relatives à la productivité des prestations ou à d'éventuels liens avec d'autres offres. Les agent-e-s de transports publics planifient les différentes étapes de la mise en œuvre et en fixent les délais. Ils demandent les autorisations correspondantes auprès des communautés, du commanditaire, des autorités ou des organes politiques et en tiennent compte en conséquence. Les agent-e-s de transports publics planifient l'information de la clientèle sur les modifications imminentes de l'offre à l'aide des outils de communication d'horaire disponibles. Dans le cadre de la communication planifiée, ils veillent à une explication claire de l'adaptation à la clientèle ainsi qu'à la promotion de l'offre. Durant le développement et la phase de lancement de l'offre, les agent-e-s de transports publics vérifient l'efficacité économique et fonctionnelle de l'offre et effectuent les ajustements nécessaires le cas échéant.

1.9.1. Les agent-e-s de transports publics adaptent les offres existantes ou planifient de nouvelles offres rentables, ménageant les ressources, orientées clientèle et tenant compte de la chaîne de mobilité, et garantissent les adaptations et la communication d'horaire correspondantes.

Objectif évaluateur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planification	Agent-e de train
1.9.1.1.	... expliquent clairement les différents types d'horaire et leurs liens.	C2			x	
1.9.1.2.	... déterminent le besoin en ressources dans le cadre de la planification de nouvelles offres.	C3			x	
1.9.1.3.	... expliquent clairement les liens entre la disponibilité des ressources nécessaires pour de nouvelles offres et la faisabilité technique.	C2		C2	x	
1.9.1.4.	... identifient de manière précoce les possibilités d'optimisation de l'offre en tenant compte de la chaîne de mobilité.			C4	x	

Objectif évaluateur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planification	Agent-e de train
1.9.1.5.	... expliquent de façon compréhensible la fonction des différents canaux d'information pour la communication des horaires adaptés.			C2	x	
1.9.1.6.	... élaborent les informations nécessaires lors d'adaptations de l'horaire en tenant compte du groupe cible et de manière spécifique pour les différents canaux d'information.			C3	x	

1.9.2. Les agent-e-s de transports publics disposent d'une compréhension de base des méthodes possibles de relevés de fréquence.

Objectif évaluateur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planification	Agent-e de train
1.9.2.1.	... expliquent clairement les différentes méthodes de relevé de fréquence et leur fonctionnement.	C2			x	
1.9.2.2.	... interprètent correctement les chiffres de fréquence disponibles et en tirent les conclusions qui s'imposent.	C3		C3	x	

1.9.3. Les agent-e-s de transports publics déterminent un besoin de la clientèle à partir de données, d'informations ou d'observations existantes.

Objectif évaluateur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planification	Agent-e de train
1.9.3.1.	... justifient clairement les besoins de la clientèle à partir des résultats des relevés.	C3		C3	x	
1.9.3.2.	... saisissent quantitativement les courbes journalières de l'évolution du trafic et les courants de voyageurs, et représentent clairement leur origine et leur destination.	C3		C3	x	

1.9.4. Les agent-e-s de transports publics disposent d'une compréhension approfondie des bases, des méthodes et de la structure des différentes stratégies d'horaire.						
Objectif évaluateur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planification	Agent-e de train
1.9.4.1.	... citent correctement les différentes stratégies d'horaire et d'offre, et en expliquent clairement les avantages et inconvénients.	C2			x	
1.9.4.2.	... décrivent en détail le système de mesures et de calculs des temps de parcours.	C2			x	
1.9.4.3.	... appliquent en fonction de la situation les directives légales et de l'entreprise dans les questions relatives à l'horaire.	C3		C3	x	
1.9.5. Les agent-e-s de transports publics mettent en œuvre un besoin de la clientèle dans une offre attractive correspondante.						
Objectif évaluateur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planification	Agent-e de train
1.9.5.1.	... avancent des arguments justifiés en faveur d'une offre du point de vue du groupe cible correspondant.			C3	x	
1.9.5.2.	... mettent en œuvre un besoin de la clientèle dans une offre correspondante.	C3		C3	x	
1.9.5.3.	... évaluent les chances et les risques ou les défis à la mise en œuvre d'une offre planifiée.			C6	x	
1.9.6. Les agent-e-s de transports publics utilisent le système informatique d'établissement de l'horaire.						
Objectif évaluateur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planification	Agent-e de train
1.9.6.1.	... maîtrisent avec aisance le système informatique d'établissement d'horaire.			C3	x	

1.9.7. Les agent-e-s de transports publics utilisent avec aisance les différents systèmes de communication d'horaire (imprimée/électronique, statique/dynamique).						
Objectif évaluateur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planification	Agent-e de train
1.9.7.1.	... utilisent avec aisance les différents systèmes de communication d'horaire.			C3	x	
1.9.7.2. ⁹						

1.9.8. Les agent-e-s de transports publics vérifient l'efficacité des mesures de communication d'horaire développées et engagées.						
Objectif évaluateur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planification	Agent-e de train
1.9.8.1.	... citent correctement sur la base d'un exemple concret les critères d'appréciation de l'efficacité des mesures de communication d'horaire engagées.	C2			x	
1.9.8.2.	... analysent les chiffres de référence déterminés au regard des exigences économiques et qualitatives, et les représentent sous forme appropriée.	C4		C4	x	

⁹ Abrogé le 17 avril 2015, avec effet au 1^{er} mai 2015

1.10. Compétence opérationnelle professionnelle: planifier l'offre complète en cas de changements prévisibles au niveau de l'exploitation

L'exploitation courante est régulièrement influencée par des événements prévisibles comme des chantiers, la maintenance ou des événements. Certains arrêts ou des parties complètes de lignes peuvent par exemple ne pas être desservis comme prévu; il peut être nécessaire de circuler sur des itinéraires de détournement ou d'utiliser d'autres véhicules. En fonction de la situation, les besoins et les exigences de l'ensemble des services concernés, internes et externes, sont comparés et coordonnés. Les agent-e-s de transports publics analysent les conséquences à attendre d'un événement annoncé sur l'exploitation. Ils conçoivent un service de remplacement le plus proche possible de l'offre d'origine ou des besoins modifiés par l'événement afin de minimiser les conséquences pour la clientèle et l'ensemble des conditions d'exploitation. Ils représentent les intérêts de la clientèle et de l'entreprise de transport face aux autres services concernés. Si nécessaire, les agent-e-s de transports publics demandent des ressources supplémentaires (par exemple pour nettoyer les gares/arrêts, les véhicules, les installations de voies, etc.). Ils prennent également contact avec les organes de police et de sécurité compétents et élaborent le concept de sécurité nécessaire. Les agent-e-s de transports publics surveillent ou soutiennent la mise en œuvre des mesures planifiées, et en vérifient l'efficacité.

1.10.1. Les agent-e-s de transports publics évaluent correctement l'impact d'une modification prévisible de l'exploitation sur l'offre habituelle, et planifient et mettent en œuvre un transport de remplacement complet.

Objectif évaluateur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planification	Agent-e de train
1.10.1.1.	... expliquent clairement les différents intérêts et besoins des services ou des groupes et personnes concernés dans le cadre de modifications de l'exploitation.	C2			x	
1.10.1.2.	... vérifient le confort et la performance des offres de substitution existantes, et en évaluent l'acceptation.			C4	x	
1.10.1.3.	... développent en anticipation d'éventuelles offres de remplacement sur la base du contrôle du confort, de la performance et de l'acceptation.			C3	x	
1.10.1.4.	... regroupent correctement toutes les ressources nécessaires pour une offre supplémentaire.			C3	x	
1.10.1.5.	... utilisent eux-mêmes les systèmes informatiques de planification des modifications de l'exploitation.			C3	x	
1.10.1.6.	... présentent l'impact éventuel d'un événement sur l'offre habituelle sur la base d'un exemple concret.	C4			x	

1.10.2. Les agent-e-s de transports publics disposent d'une compréhension de base des processus et des canaux de communication interne.						
Objectif évalua- teur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planifi- cation	Agent- e de train
1.10.2.1.	... représentent clairement les besoins en informations des personnes impliquées et concernées par une modification de l'exploitation.			C3	x	
1.10.2.2.	... établissent une liste de canaux d'information appropriés sur la modification de l'exploitation.			C3	x	
1.10.2.3.	... élaborent dans le cadre de modifications de l'exploitation les informations nécessaires en tenant compte du groupe cible et de manière spécifique pour les différents canaux d'information.			C3	x	
1.10.2.4.	... vérifient l'exhaustivité des différentes informations relatives aux modifications de l'exploitation.			C4	x	

1.10.3. Les agent-e-s de transports publics représentent les intérêts de la clientèle et des ET de manière adéquate, et élaborent des solutions en collaboration avec d'autres services.						
Objectif évalua- teur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planifi- cation	Agent- e de train
1.10.3.1.	... avancent des arguments en rapport avec les modifications de l'exploitation du point de vue du groupe cible en question.			C3	x	
1.10.3.2.	... analysent les intérêts des protagonistes sous l'angle des convergences et des conflits lors de modifications de l'exploitation.			C4	x	
1.10.3.3.	... comparent les différents intérêts lors de modifications de l'exploitation, et trouvent d'éventuels compromis.			C5	x	

1.10.4. Les agent-e-s de transports publics gardent une vue d'ensemble même dans les situations difficiles.						
Objectif évaluateur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planification	Agent-e de train
1.10.4.1.	... décrivent d'éventuelles stratégies afin de garder leur calme dans les situations de stress, et agissent avec sang-froid.	C2		C2	x	
1.10.4.2.	... expliquent sur la base d'un exemple concret comment classer dans les situations difficiles les activités selon leur importance, en termes de mesures à prendre et d'objectifs à atteindre.	C3		C3	x	
1.10.4.3.	... expliquent clairement les conséquences sur l'exploitation induites par les différentes mesures dans les situations difficiles.	C2			x	

1.10.5. Les agent-e-s de transports publics identifient les divergences par rapport à l'état prévu à la suite d'une modification planifiée de l'exploitation. Ils réagissent en fonction de la situation, là où cela s'avère utile, afin de ne pas gêner davantage les bonnes conditions d'exploitation ni la sécurité.						
Objectif évaluateur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planification	Agent-e de train
1.10.5.1.	... identifient en anticipation l'impact éventuel d'une modification planifiée de l'exploitation sur l'offre habituelle.			C4	x	
1.10.5.2.	... évaluent en fonction de la situation l'ampleur des divergences par rapport à l'offre habituelle.			C6	x	
1.10.5.3.	... élaborent des contre-mesures en fonction de la situation en cas de divergences par rapport à l'état prévu.			C5	x	
1.10.5.4. ¹⁰						

¹⁰ Abrogé le 17 avril 2015, avec effet au 1^{er} mai 2015

1.11. Compétence opérationnelle professionnelle: évaluer à moyen et long terme les besoins en ressources. Calculer les besoins et élaborer des plans de vacances et des modèles de rotation.

Afin d'assurer le bon fonctionnement à long terme de l'exploitation, les agent-e-s de transports publics planifient les ressources existantes ou à acquérir à longue échéance. Ils tiennent compte des délais d'acquisition de véhicules neufs ou éventuellement d'occasion ainsi que des fluctuations du personnel (délais nécessaires au recrutement et à la formation). Afin d'assurer la disponibilité permanente du personnel tout au long de l'année, les agent-e-s de transports publics évaluent suffisamment longtemps à l'avance le nombre de jours de vacances qu'il est possible d'accorder aux collaborateurs. Pour pallier les fluctuations de l'offre, les agent-e-s de transports publics assurent la stabilité de l'offre dans un cadre économique acceptable notamment par le biais de réserves, d'acquisitions anticipées et de mises hors service retardées. Ils déposent une demande d'acquisition de matériel roulant et de personnel sur la base des analyses correspondantes auprès des services responsables, et planifient l'exploitation à long terme avec les ressources décidées.

1.11.1. Les agent-e-s de transports publics garantissent l'exploitation à long terme au moyen d'un décompte d'effectif correspondant.

Objectif évaluateur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planification	Agent-e de train
1.11.1.1.	... calculent les besoins de personnel ou de matériel roulant à long terme et avec anticipation.	C3		C3	x	

1.11.2. Les agent-e-s de transports publics disposent de connaissances approfondies des règles et des éléments déterminants d'un décompte d'effectif pour le personnel et le matériel roulant.

Objectif évaluateur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planification	Agent-e de train
1.11.2.1.	... citent en exhaustivité et expliquent les différents éléments déterminants d'un décompte d'effectif pour le personnel et le matériel roulant.	C2			x	
1.11.2.2.	... présentent correctement les absences de personnel/temps d'immobilisation de véhicules à attendre dans le cadre de l'exploitation normale.			C2	x	
1.11.2.3.	... calculent correctement les absences moyennes pour cause de maladie ou d'accident du personnel à partir des données disponibles.	C3		C3	x	
1.11.2.4.	... calculent correctement la productivité annuelle ou la disponibilité du personnel.	C3		C3	x	

1.11.3. Les agent-e-s de transports publics estiment par avance les fluctuations des besoins pendant une année à partir de l'horaire normal et des prestations supplémentaires prévues, et définissent la prise de vacances et d'autres absences sur cette base.						
Objectif évaluateur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planification	Agent-e de train
1.11.3.1.	... planifient des prestations supplémentaires pour répondre à un besoin réel à court terme, et définissent correctement les conséquences sur la prise de vacances et les autres absences.	C3		C3	x	
1.11.3.2.	... expliquent clairement les différents modèles de vacances.	C2			x	
1.11.3.3.	... effectuent une planification des vacances en continu, et vérifient sa conformité aux réglementations respectives.	C3		C3	x	

1.11.4. Les agent-e-s de transports publics disposent de connaissances de base des différents modèles de temps de travail et de rotation ainsi que de leurs avantages et inconvénients.						
Objectif évaluateur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planification	Agent-e de train
1.11.4.1.	... expliquent en leurs propres termes les différents modèles de temps de travail et de rotation courants.	C2			x	
1.11.4.2.	... calculent correctement le temps de travail annuel à attendre du personnel à partir des modèles existants.	C3		C3	x	
1.11.4.3.	... évaluent clairement la flexibilité des différents modèles de temps de travail et de rotation du point de vue de l'exploitation, les critères des réglementations relatives à la durée du travail et ceux relatifs aux collaborateurs.	C6			x	

1.11.5. Les agent-e-s de transports publics déterminent le besoin global de matériel roulant à partir de l'horaire envisagé, d'une planification de la rotation du matériel ou de la mise à disposition pour la maintenance, la prestation de réserve et supplémentaire.						
Objectif évaluateur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planification	Agent-e de train
1.11.5.1.	... déterminent correctement le besoin total en véhicules pour une période.			C3	x	
1.11.5.2. ¹¹	... présentent les liens économiques entre mise à disposition et disponibilité des véhicules.			C3	x	
1.11.5.3. ¹²	... expliquent les potentiels d'optimisation entre la planification de la rotation des véhicules et la mise à disposition de ces derniers.			C3	x	
1.11.5.4. ¹³						
1.11.5.5. ¹⁴						

1.11.6. Les agent-e-s de transports publics disposent de connaissances approfondies d'un décompte d'effectif de remplacement à long terme pour le personnel et les véhicules.						
Objectif évaluateur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planification	Agent-e de train
1.11.6.1.	... expliquent de manière compréhensible les éléments déterminants d'un décompte d'effectif de remplacement pour le personnel ou les véhicules.	C2			x	
1.11.6.2.	... énumèrent toutes les mesures de couverture à court terme des besoins de personnel ou de véhicules.	C1			x	
1.11.6.3.	... évaluent correctement le besoin de remplacement de personnel ou de véhicules à	C4		C4	x	

¹¹ Modification du 17 avril 2015, en vigueur depuis le 1^{er} mai 2015

¹² Modification du 17 avril 2015, en vigueur depuis le 1^{er} mai 2015

¹³ Abrogé le 17 avril 2015, avec effet au 1^{er} mai 2015

¹⁴ Abrogé le 17 avril 2015, avec effet au 1^{er} mai 2015

	partir du décompte d'effectif de remplacement à moyen ou à long terme.					
1.11.6.4.	... évaluent entièrement le moment du recrutement ou d'acquisition en tenant compte des heures de formation, des capacités de formation ou des délais d'acquisition pré-définis et d'autres critères.	C3		C3	x	

2. Domaine de compétences opérationnelles:**Gestion des changements imprévus dans le cadre de l'exploitation normale****2.1. Compétence opérationnelle professionnelle:** surveiller des événements dans la circulation des transports publics

Les agent-e-s de transports publics surveillent les transports à l'aide des outils disponibles, rassemblent les informations existantes et se font une idée de la situation actuelle et des travaux à effectuer. Ils anticipent et évaluent l'évolution du trafic. En cas de risques de divergences ou d'apparition d'un dérangement, ils analysent les conséquences sur les conditions de transport et reportent le résultat dans le système correspondant.

2.1.1. Les agent-e-s de transports publics disposent d'une compréhension de base des transports publics et du système de transports publics.

Objectif évaluateur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planification	Agent-e de train
2.1.1.1.	... décrivent correctement les acteurs impliqués dans le système de transports publics (tels que les entreprises de transport, les voyageurs ou les commanditaires).		C2			
2.1.1.2.	... décrivent clairement les flux financiers du système de transports publics pour une personne extérieure.		C2			
2.1.1.3.	... expliquent en leurs propres termes les bases légales applicables (concessions, OEATP, SESA, loi sur le transport de voyageurs, loi fédérale sur la circulation routière, loi fédérale sur les chemins de fer, prescriptions de l'OFT, loi sur la protection de l'environnement) du système de transports publics.		C2			
2.1.1.4.	... expliquent correctement les rapports et dépendances dans le système de transports publics.		C2			

2.1.2. Les agent-e-s de transports publics surveillent avec fiabilité les transports dans le cadre du mandat défini sous l'angle du service normal, des correspondances et d'autres divergences.						
Objectif évaluateur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planification	Agent-e de train
2.1.2.1.	... décrivent clairement le service normal.			C2		
2.1.2.2.	... surveillent le service normal au moyen des outils à leur disposition.			C4		
2.1.2.3.	... identifient à tout moment les divergences par rapport au service normal.			C4		
2.1.3. Les agent-e-s de transports publics évaluent les conséquences d'un dérangement.						
Objectif évaluateur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planification	Agent-e de train
2.1.3.1.	... utilisent correctement les critères de pondération des conséquences de dérangements en fonction de la situation (p. ex. niveau de dérangement 1-6).			C3		
2.1.3.2.	... définissent les prochaines étapes à partir de la pondération d'un dérangement.			C3		

2.2. Compétence opérationnelle professionnelle: annoncer des dérangements

Si les agent-e-s de transports publics ont constaté un dérangement et en ont analysé les conséquences, ils annoncent ce dérangement aux services compétents et discutent de la marche à suivre concrète. Les agent-e-s de transports publics mettent à jour le message à l'aide des outils prévus à cet effet, et coordonnent les mesures/la collaboration.

2.2.1. Les agent-e-s de transports publics font appel immédiatement aux services compétents en cas de dérangements afin d'engager les mesures nécessaires.

Objectif évaluateur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planification	Agent-e de train
2.2.1.1.	... expliquent comment utiliser la check-list relative aux dérangements (p. ex. aux services concernés).		C2	C2		
2.2.1.2.	... utilisent de manière ciblée et correcte les canaux existants pour la diffusion d'informations sur les dérangements.			C3		
2.2.1.3.	... coordonnent de manière ciblée les mesures à prendre avec les services concernés en cas de dérangement.			C3		

2.2.2. Les agent-e-s de transports publics communiquent de manière ciblée avec les services compétents.

Objectif évaluateur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planification	Agent-e de train
2.2.2.1.	... communiquent clairement au personnel sur place les informations et les mandats.			C3		
2.2.2.2.	... travaillent en équipe et proposent des solutions.			C3		
2.2.2.3.	... communiquent de manière claire et constructive en équipe.			C3		

2.2.3. Les agent-e-s de transports publics disposent de connaissances globales des processus et des compétences en cas de dérangement ainsi que de la sécurité au travail et de la protection de la santé.						
Objectif évaluateur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planification	Agent-e de train
2.2.3.1.	... expliquent le processus d'annonce en cas de dérangement à l'aide d'un diagramme des flux.		C2			
2.2.3.2.	... mettent en œuvre correctement les directives relatives à la sécurité au travail et à la protection de la santé lors de la planification des mesures en cas de dérangement.	C2		C3		
2.2.3.3.	... appliquent correctement, lors de la planification de mesures en cas de dérangement, les aspects de l'ergonomie en lien avec l'«exercice dans le véhicule» et le «levage de charges lourdes».	C2		C3		

2.3. Compétence opérationnelle professionnelle: changer la répartition du personnel

Les agent-e-s de transports publics régulent le personnel en cas de divergences imprévues par rapport au service normal. Ils veillent dans le cadre de leurs compétences à mettre à disposition le remplacement de personnel et répartissent ce personnel au bon endroit. En outre, ils organisent le cas échéant du personnel qui assure l'information et l'orientation de la clientèle sur place. Avant d'affecter le personnel, ils tiennent compte des check-lists s'appliquant en cas de dérangement. Les agent-e-s de transports publics veillent à ce que les modifications requises dans les systèmes soient effectuées (p. ex. programme de répartition).

2.3.1. Les agent-e-s de transports publics coordonnent le personnel lorsqu'un dérangement se produit conformément à l'instruction.

Objectif évaluateur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planification	Agent-e de train
2.3.1.1.	... évaluent de manière réaliste le nombre nécessaire de collaborateurs et le lieu d'intervention du personnel en cas de dérangement concret.			C4		
2.3.1.2.	... présentent les tâches spécifiques du personnel en cas de dérangement concret.		C2			
2.3.1.3.	... affectent de manière ciblée le personnel nécessaire en cas de dérangement concret, et gardent une vue d'ensemble des répartitions effectuées.			C3		

2.3.2. Les agent-e-s de transports publics disposent de connaissances précises de la LDT ainsi que de connaissances de base des dispositions pertinentes en matière de droit du travail.						
Objectif évaluateur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planification	Agent-e de train
2.3.2.1.	... démontrent clairement comment la gestion des dérangements est réglementée dans la LDT.		C2			
2.3.2.2.	... citent sans hésiter toutes les dispositions pertinentes en matière de droit du travail pour le cas de dérangement.		C1			

2.3.3. Les agent-e-s de transports publics travaillent de manière concentrée et structurée, et gardent leur calme et une vue d'ensemble même dans les situations de stress important.						
Objectif évaluateur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planification	Agent-e de train
2.3.3.1.	... décrivent en leurs propres termes pour quelle raison il est important de garder son calme et une vue d'ensemble dans les situations de stress.	C2				
2.3.3.2.	... analysent un exemple de situation de dérangement complexe, et formulent les instructions nécessaires à l'intention des groupes cibles en question.			C4		

2.3.4. Les agent-e-s de transports publics s'impliquent dans un échange d'expériences avec leurs collègues portant sur les succès et les échecs rencontrés dans le cadre de la gestion des dérangements.						
Objectif évaluateur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planification	Agent-e de train
2.3.4.1.	... décrivent au moins 3 méthodes de réalisation de débriefings sur la base d'un exemple.	C2				
2.3.4.2.	... décrivent et évaluent leur comportement dans des situations de dérangement et de stress.	C4				
2.3.4.3.	... formulent des objectifs visant à une amélioration à partir d'une analyse de leur propre comportement en cas de dérangement.	C5				

2.3.5. Les agent-e-s de transports publics garantissent la communication entre les services compétents lorsqu'un dérangement se produit.						
Objectif évaluateur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planification	Agent-e de train
2.3.5.1.	... utilisent correctement les moyens de communication disponibles en cas de dérangement.			C3		
2.3.5.2.	... documentent clairement leur communication en cas de dérangement.			C3		
2.3.5.3.	... expliquent clairement les exigences particulières sur la manière de communiquer en cas de dérangement.	C2				

2.3.6. Les agent-e-s de transports publics évaluent la situation de dérangement, et appliquent la procédure conforme aux niveaux de transfert en escalade prévus.						
Objectif évaluateur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planification	Agent-e de train
2.3.6.1.	... évaluent correctement une situation de dérangement à l'aide d'une check-list s'appliquant en cas de dérangement.			C3		
2.3.6.2.	... décrivent dans l'ordre correct les niveaux de transfert en escalade définis.		C2			
2.3.6.3.	... mettent en œuvre de manière ciblée la mesure spécifique conformément au niveau de transfert en escalade déterminé.			C3		

2.4. Compétence opérationnelle professionnelle: changer la répartition des véhicules et des autres ressources

Si des véhicules supplémentaires sont nécessaires compte tenu d'un dérangement, les agent-e-s de transports publics organisent le matériel de remplacement à l'aide des systèmes correspondants. Ils contrôlent la disponibilité de l'infrastructure nécessaire et des ressources de personnel. Ils analysent la faisabilité et les conséquences sur le reste du système de transport. Si la solution est réalisable, ils informent le personnel concerné et coordonnent les étapes suivantes.

2.4.1. Les agent-e-s de transports publics coordonnent les ressources de véhicules au bon endroit en cas de divergences imprévues par rapport à l'exploitation normale.

Objectif évaluateur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planification	Agent-e de train
2.4.1.1.	... représentent par un schéma le réseau de transport de leur entreprise.		C2			
2.4.1.2.	... expliquent clairement les différentes possibilités de remplacer les véhicules en cas de défaillances.		C2			

2.4.2. Les agent-e-s de transports publics disposent de connaissances de base des véhicules.

Objectif évaluateur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planification	Agent-e de train
2.4.2.1.	... décrivent clairement les principales caractéristiques des différents types de véhicules.		C2	C2		
2.4.2.2.	... expliquent sur la base d'un exemple les dépendances entre l'affectation des véhicules et l'infrastructure.		C2	C2		

2.4.3. Les agent-e-s de transports publics disposent de bonnes connaissances des réseaux de lignes et des arrêts de la région.						
Objectif évalua- teur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planifi- cation	Agent- e de train
2.4.3.1.	... citent au moins 5 particularités des lignes du réseau de transport de leur entre- prise.		C1			
2.4.3.2.	... présentent les itinéraires de substitution pour des cas de dérangement concrets.		C2			
2.4.3.3.	... expliquent clairement les itinéraires de substitution possibles et l'utilisation des lignes correspondante.			C2		
2.4.3.4.	... prennent en compte les particularités de leur entreprise lors de la planification des mesures en cas de dérangement.			C3		

2.4.4. Les agent-e-s de transports publics exécutent correctement les tâches qui leur incombent même sous pression (p. ex. en cas de modifications à court terme).						
Objectif évalua- teur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planifi- cation	Agent- e de train
2.4.4.1.	... définissent correctement les priorités parmi les mesures nécessaires en cas de divergences par rapport au service normal.			C3		

2.5. Compétence opérationnelle professionnelle: coordonner l'affectation du personnel sur place pendant un dérangement

Les agent-e-s de transports publics coordonnent sur place (dans le train ou à l'arrêt) les interventions des collaborateurs et autres services internes et externes concernés. Ils sont en contact permanent avec le centre d'exploitation, et veillent à l'application des instructions correspondantes et des processus prédéfinis. Ils jouent le rôle de station relais pour la communication.

2.5.1. Les agent-e-s de transports publics transmettent et coordonnent sur le véhicule ou sur place les travaux attribués en cas de dérangement.

Objectif évaluateur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planification	Agent-e de train
2.5.1.1.	... expliquent à l'aide d'un exemple concret les tâches qu'il convient classiquement d'effectuer sur place en cas de dérangement.		C2			
2.5.1.2.	... évaluent les travaux à effectuer sur place en cas de dérangement.			C4		
2.5.1.3.	... agissent en respectant les processus définis en cas de dérangement sur le véhicule.			C3		

2.5.2. Les agent-e-s de transports publics disposent d'une compréhension approfondie des processus, des check-lists et des compétences en cas de dérangement.

Objectif évaluateur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planification	Agent-e de train
2.5.2.1.	... appliquent les processus de communication en fonction de la situation en cas de dérangement.			C3		
2.5.2.2.	... expliquent clairement les bases légales et les check-lists d'annonce à respecter ainsi que leurs applications en cas de dérangement.		C2			

2.5.3. Les agent-e-s de transports publics conservent une vue d'ensemble de la situation, et garantissent une communication claire entre les services concernés.						
Objectif évalua- teur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planifi- cation	Agent- e de train
2.5.3.1.	... communiquent de manière claire et compréhensible avec tous les protagonistes en cas de dérangement.			C3		
2.5.3.2.	... font appel aux services nécessaires pour obtenir de l'aide en cas de dérangement.			C3		
2.5.3.3.	... assurent sur place la coordination des services concernés en cas de dérangement.			C3		

2.5.4. Les agent-e-s de transports publics évaluent correctement la situation de dérangement sur place pour transmettre les informations correspondantes aux services responsables.						
Objectif évalua- teur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planifi- cation	Agent- e de train
2.5.4.1.	... intègrent sur place les niveaux de transfert en escalade prévus en cas de dérangement.			C3		
2.5.4.2.	... assurent sur place l'information des services concernés.			C3		

2.6. Compétence opérationnelle professionnelle: organiser des solutions de remplacement

En cas de retards importants, de blocages de véhicules, etc., les agent-e-s de transports publics élaborent, dans le cadre de leurs compétences et en tenant compte des check-lists existantes, des solutions de remplacement pour la poursuite du voyage de la clientèle. Ils clarifient si des arrêts supplémentaires doivent être desservis ou si des garanties de correspondances, des alternatives de voyage ou des véhicules de remplacement doivent être mis à disposition. Les agent-e-s de transports publics instruisent le personnel roulant concerné ou organisent les véhicules de remplacement nécessaires. Ils soutiennent le personnel sur place depuis le centre d'exploitation. Le cas échéant et si les systèmes correspondants existent, ils sont responsables des annonces en direct dans les véhicules et aux arrêts. Les agent-e-s de transports publics veillent à ce que les entrées et modifications requises soient saisies dans les systèmes. Ils aident à repasser au service normal à la fin du dérangement en tenant compte des mesures prises.

2.6.1. Les agent-e-s de transports publics, dans le cadre de leurs compétences au sein de l'entreprise, organisent des solutions de remplacement ou mettent à disposition des véhicules supplémentaires pour la poursuite du voyage.

Objectif évaluateur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planification	Agent-e de train
2.6.1.1.	... appliquent les processus prédéfinis pour mettre à disposition des solutions de remplacement en cas de dérangement.			C3		
2.6.1.2.	... énumèrent sans hésiter les compétences en matière d'organisation de véhicules supplémentaires requis pour mettre en œuvre les solutions de remplacement.	C1				
2.6.1.3.	... organisent des véhicules supplémentaires pour la poursuite du voyage dans un délai acceptable et dans leur domaine de responsabilité.			C3		
2.6.1.4.	... tiennent compte de toutes les mesures prises lors du retour au service normal.			C3		

2.6.2. Les agent-e-s de transports publics disposent de connaissances approfondies du langage technique.

Objectif évaluateur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planification	Agent-e de train
2.6.2.1.	... expliquent en leurs propres termes les principales notions techniques en cas de dérangement.		C2			
2.6.2.2.	... emploient le langage technique de manière compréhensible pour tous les protagonistes en cas de dérangement.			C3		

2.6.3. Les agent-e-s de transports publics appliquent avec assurance les connaissances de l'horaire et les connaissances des conditions locales lors de solutions de remplacement.						
Objectif évaluateur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planification	Agent-e de train
2.6.3.1.	... décrivent en exhaustivité les conséquences sur le système de l'horaire en cas de dérangement.		C2			
2.6.3.2.	... placent correctement sur une carte muette des points géographiques importants pour la clientèle en cas de dérangement.		C1			

2.6.4. Les agent-e-s de transports publics connaissent les moyens de transport public et les faiblesses des chaînes de transport.						
Objectif évaluateur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planification	Agent-e de train
2.6.4.1.	... énumèrent l'ensemble des moyens de transport public pertinents en cas de dérangement.		C1			
2.6.4.2.	... décrivent clairement les conséquences des interruptions de la chaîne de transport sur la base d'exemples personnels.		C2			

2.6.5. Les agent-e-s de transports publics visent à assurer une communication et une collaboration efficaces entre tous les services concernés, et à proposer des solutions à tous les protagonistes.						
Objectif évaluateur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planification	Agent-e de train
2.6.5.1.	... collaborent avec les services concernés pour trouver des solutions en cas de dérangement.			C3		

2.6.6. Les agent-e-s de transports publics s'appliquent à orienter leur action sur la satisfaction de la clientèle et sur la qualité.						
Objectif évalua- teur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planifi- cation	Agent- e de train
2.6.6.1.	... orientent leur action sur la clientèle en cas de dérangement.			C3		
2.6.6.2.	... garantissent la qualité des prestations en cas de dérangement.			C3		

2.6.7. Les agent-e-s de transports publics évaluent les conséquences de leur propre comportement en cas de dérangement, et agissent par anticipation en conséquence.						
Objectif évalua- teur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planifi- cation	Agent- e de train
2.6.7.1.	... évaluent sur place les conséquences de leur propre comportement en cas de dérangement.			C4		
2.6.7.2.	... agissent sur place par anticipation en cas de dérangement.			C3		

2.6.8. Les agent-e-s de transports publics tirent leurs propres conclusions après un cas de dérangement, et en déduisent les mesures qui s'imposent.						
Objectif évalua- teur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planifi- cation	Agent- e de train
2.6.8.1.	... analysent leur propre comportement sous un angle critique en cas de dérangement.			C4		
2.6.8.2.	... présentent des mesures d'amélioration de leur propre comportement en cas de dérangement.			C5		

2.7. Compétence opérationnelle professionnelle: informer et accompagner la clientèle en cas d'événement ou de dérangement

Si, en cas de dérangement, les mesures sont prêtes à être mises en œuvre, les agent-e-s de transports publics en informent la clientèle par le biais des différents canaux: annonces directes dans les véhicules et aux arrêts, actualisation des tableaux d'affichage dans les véhicules et sur place, diffusion d'informations via différents supports tels qu'Internet, etc. Ils préparent les informations sur la base de modules correspondants, et veillent à ce qu'elles soient compréhensibles et exhaustives.

2.7.1. Les agent-e-s de transports publics informent correctement la clientèle.

Objectif évaluateur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planification	Agent-e de train
2.7.1.1.	... se servent eux-mêmes de l'outil d'information de l'entreprise.			C3		
2.7.1.2.	... décrivent en détail les informations utiles pour la clientèle en cas de dérangement.		C2			
2.7.1.3.	... sélectionnent les informations pertinentes sur le dérangement, et les rassemblent de manière à ce qu'elles soient utiles.		C3	C3		
2.7.1.4.	... informent la clientèle des dérangements ou de la fin des dérangements au bon moment.			C3		

2.7.2. Les agent-e-s de transports publics préparent des informations compréhensibles.

Objectif évaluateur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planification	Agent-e de train
2.7.2.1.	... respectent parfaitement les standards d'annonces.			C3		
2.7.2.2.	... énumèrent les éléments clés d'une annonce correcte.		C1			

3. Domaine de compétences opérationnelles:**Garantie de l'exploitation, de la sécurité et de la qualité des véhicules****3.1. Compétence opérationnelle professionnelle:** élaborer et gérer des informations sur l'exploitation et préparer le service

Les agent-e-s de transports publics rassemblent les informations nécessaires pour établir un tour de service, en fonction du destinataire et de manière conforme à l'entreprise, et en contrôlent l'exhaustivité et la cohérence. Lorsqu'ils ne sont pas eux-mêmes l'auteur de ces informations, ils en connaissent l'auteur et lui en font la demande. Ils gèrent les informations relatives à l'exploitation et veillent à leur disponibilité. Les agent-e-s de transports publics se préparent au prochain tour de service. Ils s'informent des particularités d'un tour de service (modifications connues par rapport au déroulement prévu, chantiers, annonce de dérangement aux véhicules, annonces de groupes, événements, etc.) et des véhicules utilisés (type de véhicule, véhicule spécial) grâce aux outils d'information à disposition.

3.1.1. Les agent-e-s de transports publics établissent les informations relatives à l'exploitation dans les délais impartis et en fonction des standards d'exploitation.

Objectif évaluateur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planification	Agent-e de train
3.1.1.1.	... se servent eux-mêmes de l'outil d'information et de planification de l'entreprise.			C3		
3.1.1.2.	... respectent les délais et les standards de l'entreprise relatifs aux informations.			C3		
3.1.1.3.	... établissent une feuille d'information quotidienne et exhaustive en respectant les standards d'exploitation.			C3		

3.1.2. Les agent-e-s de transports publics se mettent à la place des protagonistes et des destinataires, et identifient leurs besoins.

Objectif évaluateur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planification	Agent-e de train
3.1.2.1.	... citent l'ensemble des différents destinataires des informations relatives à l'exploitation.			C1		
3.1.2.2.	... expliquent clairement les besoins des différents destinataires.			C2		
3.1.2.3.	... formulent les informations relatives à l'exploitation en fonction du destinataire.			C3		

3.1.3. Les agent-e-s de transports publics disposent d'une connaissance approfondie des prescriptions de l'entreprise.						
Objectif évalua- teur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planifi- cation	Agent- e de train
3.1.3.1.	... citent les règlements et prescriptions utiles à l'établissement des informations.		C1			
3.1.3.2.	... indiquent correctement où trouver les prescriptions et processus internes à l'entreprise.			C1		
3.1.3.3.	... utilisent les canaux d'information de l'entreprise en fonction de la situation.			C3		
3.1.3.4.	... appliquent avec aisance les règlements, prescriptions et processus internes à l'entreprise en fonction de la situation.			C3		

3.1.4. Les agent-e-s de transports publics connaissent les différents types de véhicules et de voitures.						
Objectif évalua- teur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planifi- cation	Agent- e de train
3.1.4.1.	... distinguent les différents types de véhicules et de voitures à partir de photos.		C1			
3.1.4.2.	... attribuent correctement les différentes caractéristiques aux véhicules/voitures pour des situations de trafic spéciales.	C2		C2		

3.1.5. Les agent-e-s de transports publics se préparent avec anticipation et soin à un tour de service.						
Objectif évalua- teur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planifi- cation	Agent- e de train
3.1.5.1.	... se servent avec aisance de l'outil d'information de l'entreprise pour préparer le tour de service.			C3		
3.1.5.2.	... choisissent les outils d'aide et de travail pertinents pour le tour de service de manière ciblée et efficace.			C3		
3.1.5.3.	... se préparent au tour de service avec soin et en intégralité à l'aide du plan de roulement.			C3		
3.1.5.4.	... emploient les outils d'aide pour préparer un tour de service de manière écologique et efficace.			C3		
3.1.5.5	... appliquent des mesures en vue d'exploiter le potentiel d'amélioration de l'efficacité énergétique des voitures et des véhicules (systèmes de chauffage, d'aération, de refroidissement, etc.).			C3		

3.2. Compétence opérationnelle professionnelle: constater des dérangements et des défauts du véhicule et de l'infrastructure ainsi que d'équipements secondaires n'ayant pas un impact direct sur la sécurité

Les agent-e-s de transports publics contrôlent et identifient les équipements ne touchant pas directement la sécurité sur le véhicule et dans l'infrastructure (installations de confort telles que la climatisation/le chauffage, l'éclairage, les installations WC, les portes, les sièges, les compartiments à bagages, l'infrastructure à la gare d'arrêt, les distributeurs de billets, etc.) à la mise en service du véhicule ou pendant la marche, ainsi que le bon fonctionnement des moyens de communication; ils signalent également les défauts existants en suivant la procédure de déclaration correspondante, et les reportent dans les outils prévus à cet effet. Ils remédient directement aux petites défauts et divergences. Les agent-e-s de transports publics signalent les souillures au service compétent. Ils procèdent à un nettoyage à vue pendant le tour de service (ramassage des journaux, des bouteilles et des objets qui traînent). Ils vérifient le bon fonctionnement de toutes les portes.

3.2.1. Les agent-e-s de transports publics, dans le cadre de leur mission et de leurs compétences, identifient et décrivent les divergences par rapport à l'état normal ainsi que les défauts sur/dans le véhicule et l'infrastructure.

Objectif évaluateur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planification	Agent-e de train
3.2.1.1.	... utilisent les documents du véhicule de manière ciblée.			C3		
3.2.1.2.	... identifient immédiatement les divergences et les défauts sur/dans le véhicule et l'infrastructure sur la base d'exemples.			C3		
3.2.1.3.	... décrivent de manière appropriée les divergences et les défauts sur/dans le véhicule et l'infrastructure.		C2			

3.2.2. Les agent-e-s de transports publics disposent d'une compréhension technique de base et des connaissances nécessaires des véhicules affectés.						
Objectif évalua- teur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planifi- cation	Agent- e de train
3.2.2.1.	... expliquent correctement les spécificités des voitures/véhicules en termes de sécurité.			C2		
3.2.2.2.	... décrivent en leurs propres termes les défauts d'ordre technique sur les véhicules.			C2		
3.2.2.3.	... commandent de façon irréprochable les équipements et appareils des voitures/véhicules dans le cadre de leurs compétences.			C3		
3.2.2.4.	... décrivent correctement les conséquences techniques de défauts.			C2		
3.2.2.5.	... évaluent correctement si un défaut sur/dans les voitures / véhicules est déterminant pour la sécurité.			C4		
3.2.2.6	... décrivent les mesures permettant d'améliorer l'efficacité énergétique des systèmes de chauffage, de refroidissement et d'aération des véhicules,			C2		
3.2.2.7	... règlent les équipements de confort, comme les systèmes de chauffage et de climatisation, en tenant compte des aspects écologiques dans le cadre des possibilités.			C3		

3.2.3. Les agent-e-s de transports publics disposent des connaissances nécessaires sur les prescriptions et processus correspondants.						
Objectif évalua- teur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planifi- cation	Agent- e de train
3.2.3.1.	... citent correctement les processus et prescriptions en cas de défauts sur/dans le véhicule.			C1		
3.2.3.2.	... indiquent correctement où trouver les prescriptions et processus en cas de défauts sur/dans le véhicule.			C1		
3.2.3.3.	... utilisent les canaux d'information de l'entreprise pour tout défaut indiscutable.			C3		

3.2.4. Les agent-e-s de transports publics évaluent s'ils peuvent remédier eux-mêmes aux irrégularités (câbles qui pendent) ou s'ils doivent informer le service compétent.						
Objectif évalua- teur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planifi- cation	Agent- e de train
3.2.4.1.	... appliquent avec aisance et en fonction de la situation les processus et prescrip- tions en cas d'irrégularités sur les véhicules.			C3		
3.2.4.2.	... évaluent s'ils peuvent remédier eux-mêmes aux irrégularités sur les véhicules ou s'ils doivent informer le service compétent.			C4		

3.2.5. Les agent-e-s de transports publics remédient eux-mêmes, dans le cadre de leurs compétences, aux petites défauts/souillures.						
Objectif évalua- teur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planifi- cation	Agent- e de train
3.2.5.1.	... repèrent et signalent les petites défauts sur les véhicules et l'infrastructure au service compétent en la matière.			C3		
3.2.5.2.	... expliquent l'ensemble des étapes du processus de nettoyage des souillures dans les véhicules.		C2			
3.2.5.3.	... effectuent une signalisation différenciée des dommages.		C2			

3.3. Compétence opérationnelle professionnelle: évacuer et sécuriser les véhicules

Les agent-e-s de transports publics dirigent l'évacuation d'un véhicule de manière calme et posée en tenant compte des aspects de sécurité notamment en cas de blocage du véhicule en pleine voie. Ils communiquent avec les services concernés et leur transmettent les informations pertinentes. Ils font le tour du véhicule pour s'assurer que tous les clients sont descendus. Ils verrouillent les portes. Ils procèdent à la sécurisation du véhicule conformément à la check-list. Ils sécurisent le véhicule avec les moyens de freinage existants.

3.3.1. Les agent-e-s de transports publics connaissent les processus et les check-lists à appliquer pour évacuer un véhicule.

Objectif évalua- teur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planifi- cation	Agent- e de train
3.3.1.1.	... appliquent les check-lists existantes pour évacuer un véhicule.			C3		

3.3.2. Les agent-e-s de transports publics coopèrent avec les services concernés.

Objectif évalua- teur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planifi- cation	Agent- e de train
3.3.2.1.	... décrivent correctement la fonction des services concernés dans les diverses situa- tions d'évacuation.		C2			
3.3.2.2.	... décrivent clairement la fonction et les besoins des services coopérant en cas d'évacuation.		C2			
3.3.2.3.	... communiquent clairement avec les services concernés lors d'une évacuation.			C3		

3.3.3. Les agent-e-s de transports publics procèdent à une évacuation.						
Objectif évalua- teur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planifi- cation	Agent- e de train
3.3.3.1.	... expliquent les différentes étapes de la marche à suivre en cas d'évacuation.		C2			
3.3.3.2.	... procèdent à une évacuation en toute sécurité.			C3		
3.3.4. Les agent-e-s de transports publics agissent et communiquent de manière calme et structurée même dans les situations difficiles.						
Objectif évalua- teur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planifi- cation	Agent- e de train
3.3.4.1.	... structurent et formulent des informations adaptées à leurs destinataires en cas d'évacuation.			C3		
3.3.4.2.	... communiquent calmement dans des situations difficiles.			C3		
3.3.5. Les agent-e-s de transports publics respectent à tout moment les prescriptions relatives à la sécurité au travail, à l'équipement de protection et à la protection de la santé.						
Objectif évalua- teur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planifi- cation	Agent- e de train
3.3.5.1.	... évaluent à tout moment leur propre situation sur la base des critères de la sécurité au travail et de la protection de la santé (ergonomie).	C3		C3		
3.3.5.2.	... recourent avec cohérence et correctement à l'équipement de protection corres- pondant.	C3		C3		
3.3.5.3.	... évaluent les conséquences de leur propre comportement en termes de sécurité au travail.	C4		C4		
3.3.5.4	... identifient les situations dangereuses ainsi que les infractions aux prescriptions en matière de sécurité au travail et de protection de la santé, et réagissent de façon		C3			

	appropriée.					
--	-------------	--	--	--	--	--

3.3.6. Les agent-e-s de transports publics documentent l'incident à l'aide d'une check-list, et le signalent correctement.						
Objectif évalua- teur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planifi- cation	Agent- e de train
3.3.6.1.	... décrivent correctement un incident survenu à l'aide d'une check-list.			C2		
3.3.6.2.	... énumèrent correctement les prescriptions de communication usuelles en cas d'évacuation.		C1			
3.3.6.3.	... signalent un incident au bon service.			C3		

3.3.7. Les agent-e-s de transports publics sécurisent le véhicule après une évacuation dans le cadre de leurs compétences et à l'aide de check-lists.						
Objectif évalua- teur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planifi- cation	Agent- e de train
3.3.7.1.	... sécurisent correctement le véhicule à l'aide de la check-list correspondante.			C3		
3.3.7.2.	... se servent correctement des éléments de sécurisation nécessaires.			C3		
3.3.7.3.	... décrivent les prescriptions de sécurisation pour différents types de véhicules.	C2				

3.4. Compétence opérationnelle professionnelle: examiner le véhicule sur le plan de la sécurité et assurer le bon état de marche

Si les agent-e-s de transports publics constatent des défauts sur/dans les véhicules pendant la marche ou à l'arrêt, ils contrôlent d'abord si ce problème existait déjà auparavant. À cet effet, ils consultent le journal de bord. Ils tentent de remédier à la défectuosité ou la signalent au service compétent afin d'y remédier le plus rapidement possible. Ils apposent une étiquette d'endommagement (p. ex. sur une porte défectueuse). Ils évaluent si les défauts constatés nuisent à la sécurité du véhicule et si la poursuite de la marche est possible. Ils respectent à la lettre les prescriptions. Si les agent-e-s de transports publics ne peuvent évaluer eux-mêmes l'ampleur du dommage, ni décider si la marche peut se poursuivre en toute sécurité ou remédier au défaut, ils le signalent à la centrale qui prendra les décisions qui s'imposent. Si le véhicule se trouve encore dans une gare/à un arrêt d'une certaine taille, ils demandent l'intervention d'un spécialiste technique. Si les agent-e-s de transports publics signalent une défectuosité à la centrale, ils la reportent, d'une part, dans le journal de bord et en informent, d'autre part, leurs collègues à bord du véhicule pour que ceux-ci ne la signalent pas à leur tour. Les agent-e-s de transports publics préparent le train au départ. En outre, ils contrôlent la propreté du véhicule pendant la marche, effectuent eux-mêmes certaines petites tâches de nettoyage (ramassage des journaux gratuits) ou demandent l'intervention du personnel de nettoyage auprès de la centrale.

3.4.1. Les agent-e-s de transports publics remédient à des défauts ayant un impact sur la sécurité du véhicule pendant la marche ou à l'arrêt ou les signalent à la centrale.

Objectif évaluateur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planification	Agent-e de train
3.4.1.1.	... constatent si les systèmes ayant un impact sur la sécurité fonctionnent.			C3		x
3.4.1.2.	... évaluent si une défectuosité peut être levée pendant la marche ou à l'arrêt.			C3		x
3.4.1.3.	... citent exactement les interlocuteurs et les moyens de communication corrects en cas de défectuosité sur/dans le véhicule ayant un impact sur la sécurité.	C1				x

3.4.2. Les agent-e-s de transports publics disposent d'une compréhension technique de base et de connaissances détaillées des véhicules affectés.

Objectif évaluateur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planification	Agent-e de train
3.4.2.1.	... expliquent correctement les spécificités techniques des voitures/véhicules.	C2				x
3.4.2.2.	... décrivent dans les règles de l'art les bases indispensables pour la préparation au départ des voitures/véhicules.	C2				x

3.4.3. Les agent-e-s de transports publics disposent d'une compréhension approfondie des processus internes à l'entreprise.						
Objectif évalua- teur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planifi- cation	Agent- e de train
3.4.3.1.	... expliquent en leurs propres termes les processus internes à l'entreprise en cas de défectuosité sur/dans le véhicule.			C2		x

3.4.4. Les agent-e-s de transports publics ont en permanence avec eux les équipements de travail requis (étiquette d'endommagement, lampe de poche, etc.), et savent s'en servir correctement.						
Objectif évalua- teur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planifi- cation	Agent- e de train
3.4.4.1.	... énumèrent tous les équipements de travail requis en cas de défectuosité ayant un impact sur la sécurité du véhicule.	C1				x
3.4.4.2.	... expliquent clairement pourquoi ils doivent toujours avoir sur eux tous les équipe- ments.	C2				x
3.4.4.3.	... expliquent en leurs propres termes le processus de commande de matériel interne à l'entreprise.			C2		
3.4.4.4.	... se servent correctement des équipements de travail en leur possession en cas de défectuosité sur/dans le véhicule.			C3		

3.4.5. Les agent-e-s de transports publics veillent en permanence à identifier d'éventuelles défectuosités.						
Objectif évalua- teur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planifi- cation	Agent- e de train
3.4.5.1.	... identifient à tout moment d'éventuelles défectuosités ayant un impact sur la sécu- rité du véhicule.			C4		x
3.4.5.2.	... prennent l'initiative de comparer l'état théorique/réel des éléments relatifs à la sé- curité sur le véhicule.			C3		x

3.4.6. Les agent-e-s de transports publics évaluent si la défectuosité relevée a un impact sur la sécurité, et s'ils peuvent y remédier eux-mêmes.						
Objectif évalua- teur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planifi- cation	Agent- e de train
3.4.6.1.	... évaluent si les défectuosités relevées ont un impact sur la sécurité et sur la santé.			C4		x
3.4.6.2.	... expliquent quelles défectuosités affectent la sécurité et sur la santé et lesquelles n'ont aucun impact.	C3				x

3.4.7. Les agent-e-s de transports publics consignent les données requises pour le relevé du train, effectuent le calcul de freinage nécessaire et établissent les documents correspondants.						
Objectif évalua- teur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planifi- cation	Agent- e de train
3.4.7.1.	... lisent et interprètent correctement les inscriptions sur le véhicule.	C2				x
3.4.7.2.	... traitent intégralement et correctement les données pour le relevé de train avec les outils d'aide nécessaires et en tenant compte des prescriptions respectives.	C3		C3		x
3.4.7.3.	... effectuent des calculs de freinage corrects à l'aide des données existantes.	C3		C3		x

3.5. Compétence opérationnelle professionnelle: donner l'autorisation de départ

Les agent-e-s de transports publics donnent dans certaines gares/à certains arrêts l'autorisation de départ. Ils expédient le véhicule à la seconde près à l'heure de départ prévue. Ils constatent si le signal se met à voie libre, et donnent l'autorisation de départ (signal fixe, par SMS, par téléphone, par signes de la main ou d'un sifflet). Ils ferment les portes en s'assurant que personne ne risque de se blesser.

3.5.1. Les agent-e-s de transports publics donnent avec fiabilité l'autorisation de départ dans les délais impartis tout en veillant à une ponctualité à la seconde près.

Objectif évaluateur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planification	Agent-e de train
3.5.1.1.	... expliquent les étapes du processus d'autorisation de départ dans le bon ordre.	C2				x
3.5.1.2.	... exécutent eux-mêmes correctement et à tout moment le processus d'autorisation de départ, (signal fixe, par SMS, par téléphone, par signes de la main ou d'un sifflet).			C3		x
3.5.1.3.	... évaluent à tout moment la situation en termes de sécurité lors de l'expédition du train.			C4		x

3.5.2. Les agent-e-s de transports publics disposent de connaissances détaillées de l'horaire.

Objectif évaluateur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planification	Agent-e de train
3.5.2.1.	... indiquent précisément où trouver les informations d'horaire nécessaires en vue de l'autorisation de départ.	C1				x
3.5.2.2.	... consultent au bon endroit les heures de départ de la ligne parcourue.	C3				x

3.5.3. Les agent-e-s de transports publics disposent de connaissances de base de la signalisation.						
Objectif évalua- teur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planifi- cation	Agent- e de train
3.5.3.1.	... citent correctement les images de signal.	C1				x
3.5.3.2.	... affectent correctement les signaux importants pour le personnel des trains.	C2				x

3.5.4. Les agent-e-s de transports publics visent à établir une collaboration coordonnée avec les conducteurs de véhicules et autres agent-e-s de train.						
Objectif évalua- teur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planifi- cation	Agent- e de train
3.5.4.1.	... décrivent précisément les critères d'une collaboration réussie entre les protagon-istes dans le cadre du processus d'autorisation de départ.	C2				x
3.5.4.2.	... appliquent correctement les codes de fonction de connexion sur le téléphone por-table.			C3		x
3.5.4.3.	... décrivent clairement les options visant à développer la collaboration avec les con-ducteurs de véhicules et les autres agent-e-s de train.			C2		x

3.5.5. Les agent-e-s de transports publics sont conscients du fait qu'ils doivent assurer la sécurité de la clientèle montant dans le véhicule à la fermeture des portes.						
Objectif évalua- teur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planifi- cation	Agent- e de train
3.5.5.1.	... évaluent les conséquences d'un mauvais comportement à la fermeture des portes.	C4				x
3.5.5.2.	... réagissent conformément en cas de situation critique à la fermeture des portes.	C3				x
3.5.5.3.	... identifient les facteurs déterminants pour la sécurité dans le cadre du processus d'autorisation de départ.	C4				x

3.5.6. Les agent-e-s de transports publics évaluent les éventuels problèmes rencontrés par la clientèle en cas de retards.						
Objectif évalua- teur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planifi- cation	Agent- e de train
3.5.6.1.	... proposent à la clientèle des solutions adaptées et des correspondances appropriées en cas de retards.			C3		x
3.5.6.2.	... effectuent en cas de retards des annonces selon les directives de l'ET.			C3		x
3.5.6.3.	... renseignent correctement la clientèle en cas de retards.			C3		x

3.6. Compétence opérationnelle professionnelle: sécuriser des véhicules en cas de dérangement ou d'urgence

Les agent-e-s de transports publics aident à manœuvrer le véhicule qu'ils accompagnent en cas de dérangement ou d'urgence. (Exemple: lorsqu'un véhicule reste bloqué dans un tunnel). Ils reçoivent la demande de déclenchement de la manœuvre de la centrale. Ils attèlent ou détèlent les voitures. Les agent-e-s de transports publics respectent les signaux correspondants lors du mouvement de manœuvre (p. ex. signal nain), et indiquent leur signification au personnel roulant. Ils sont conscients de la responsabilité qui leur incombe et des dangers auxquels ils s'exposent lors de travaux sur et aux abords des voies (tension électrique, pression de confinement).

3.6.1. Les agent-e-s de transports publics ont des connaissances approfondies des signaux et prescriptions en service de manœuvre.

Objectif évaluateur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planification	Agent-e de train
3.6.1.1.	... citent correctement les signaux de manœuvre.	C1				x
3.6.1.2.	... expliquent en leurs propres termes les prescriptions en service de manœuvre.	C2				x

3.6.2. Les agent-e-s de transports publics effectuent une manœuvre des véhicules en personne consciente de leurs responsabilités en cas de dérangement ou d'urgence.

Objectif évaluateur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planification	Agent-e de train
3.6.2.1.	... communiquent clairement et correctement avec le mécanicien et la centrale en cas de dérangement.	C3		C3		x
3.6.2.2.	... aident aux mouvements de manœuvre à l'aide de signes de la main, de la radio/du téléphone portable ou d'un sifflet.	C3		C3		x
3.6.2.3.	... appliquent les processus d'aide en vigueur pour la manœuvre.	C3		C3		x

3.6.3. Les agent-e-s de transports publics attèlent et détèlent les voitures.						
Objectif évalua- teur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planifi- cation	Agent- e de train
3.6.3.1.	... nomment le type correct de dispositif d'attelage.	C1				x
3.6.3.2.	... représentent correctement l'ordre du processus d'attelage et de dételage.	C2		C2		x
3.6.3.3.	... attèlent et détèlent les voitures dans le bon ordre.	C3		C3		x
3.6.4. Les agent-e-s de transports publics sont conscients des dangers sur et aux abords des voies et respectent les prescriptions relatives à la sécurité au travail et à l'équipement de protection individuelle.						
Objectif évalua- teur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planifi- cation	Agent- e de train
3.6.4.1.	... expliquent correctement les signaux électriques.	C2				x
3.6.4.2.	... agissent avec prudence en cas d'accidents ou de dérangements liés au courant électrique.	C3		C3		x
3.6.4.3.	... expliquent en leurs propres termes les prescriptions relatives à la sécurité au travail et à l'équipement de protection lors de travaux sur et aux abords des voies.	C2				x
3.6.4.4.	... se déplacent dans le faisceau de voies en toute sécurité et avec l'équipement de protection individuelle adapté.			C3		x
3.6.4.5.	... identifient et évaluent en temps voulu les éventuels dangers dans le faisceau de voies.			C4		

3.7. Compétence opérationnelle professionnelle: exécuter des tâches d'accompagnement des trains à la fin du service

Les agent-e-s de transports publics remettent le véhicule à l'agent-e de train qui leur succède à l'endroit convenu. Ils fournissent des informations précieuses sur des particularités du véhicule ou des dérangements au véhicule. Si une remise personnelle est impossible, ils déposent ces remarques dans le compartiment de service ou dans la cabine de conduite. Les agent-e-s de transports publics effectuent la révision intérieure au terminus ou au retrait du véhicule, et récoltent les éventuels objets trouvés. Ils s'assurent que tous les clients ont quitté le véhicule. En cas de retrait du véhicule, ils éteignent les lumières et verrouillent les portes. Ils remettent les objets trouvés au service compétent. Si le bureau des objets trouvés est déjà fermé, ils étiquettent les objets trouvés, et les déposent dans les casiers prévus à cet effet.

3.7.1. Les agent-e-s de transports publics remettent conformément le véhicule à l'agent-e de train qui leur succède.

Objectif évaluateur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planification	Agent-e de train
3.7.1.1.	... remettent conformément le véhicule à l'agent-e de train qui leur succède.			C3		x
3.7.1.2.	... utilisent judicieusement les outils à leur disposition (exemple: check-lists) pour effectuer la remise.			C3		x
3.7.1.3.	... informent clairement des incidents liés à l'exploitation, et les expliquent.			C3		x

3.7.2. Les agent-e-s de transports publics veillent à informer clairement des incidents liés à l'exploitation, et à les expliquer.

Objectif évaluateur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planification	Agent-e de train
3.7.2.1.	... expliquent clairement la différence entre informations utiles et superflues lors de la remise du véhicule.	C2				x
3.7.2.2.	... interprètent les principales informations figurant sur un bulletin de charge actuel.	C2				x
3.7.2.3.	... choisissent correctement les groupes de personnes et les moyens de communication en vue du transfert d'informations à la fin du service.			C3		x

3.7.3. Les agent-e-s de transports publics effectuent la révision intérieure du véhicule, et mettent en lieu sûr les objets trouvés aux terminus ou au retrait du véhicule.						
Objectif évaluateur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planification	Agent-e de train
3.7.3.1.	... effectuent eux-mêmes une révision intérieure complète.			C3		x
3.7.3.2.	... expliquent en détail le processus de traitement des objets trouvés, y compris les informations relatives aux bureaux des objets trouvés.	C2				x

4. Domaine de compétences opérationnelles:**Accompagnement et prise en charge de la clientèle****4.1. Compétence opérationnelle professionnelle:** informer la clientèle avant et pendant la course

Les agent-e-s de transports publics sont présents sur le quai avant le départ du véhicule, et répondent avec compétence aux questions éventuelles. Ils n'hésitent pas à aller au contact de la clientèle et à lui porter assistance à la montée si nécessaire. Ils dirigent la clientèle vers les voitures dans lesquelles se trouvent encore des places libres. Ils informent la clientèle à l'arrêt ou dans le véhicule notamment des véhicules au départ, des arrêts desservis ou des correspondances, conformément aux standards de l'entreprise. Les agent-e-s de transports publics délivrent des renseignements sur l'offre et les tarifs, et les vérifient sur la base des directives en vigueur dans l'entreprise. Ils sont l'interlocuteur permanent de la clientèle.

4.1.1. Les agent-e-s de transports publics renseignent eux-mêmes avec compétence la clientèle avant et pendant la marche.

Objectif évaluateur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planification	Agent-e de train
4.1.1.1.	... assurent l'information de la clientèle avant et pendant la marche conformément aux directives.			C3		
4.1.1.2.	... utilisent avec aisance les outils d'aide à disposition pour renseigner et informer la clientèle avant et pendant la marche.			C3		

4.1.2. Les agent-e-s de transports publics disposent de connaissances du réseau approfondies afin de pouvoir renseigner avec compétence sur les lignes, l'horaire et les relations.						
Objectif évalua- teur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planifi- cation	Agent- e de train
4.1.2.1.	... répondent correctement aux questions sur le réseau de transport de leur entreprise ou de leur rayon d'intervention.		C2			
4.1.2.2.	... décrivent sur la base d'un exemple toute la chaîne de transport du système de transports publics à la clientèle sur place.		C2	C2		
4.1.2.3.	... délivrent des informations correctes sur l'horaire à l'aide des outils d'aide disponibles.		C3	C3		
4.1.2.4.	... utilisent de manière ciblée les différents moyens d'information et les imprimés d'horaire.		C3			

4.1.3. Les agent-e-s de transports publics disposent de connaissances globales de l'offre et des tarifs des titres de transport.						
Objectif évalua- teur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planifi- cation	Agent- e de train
4.1.3.1.	... répondent correctement aux questions sur l'offre et les tarifs des transports publics et du trafic combiné dans leur rayon d'intervention.		C2	C2		
4.1.3.2.	... conseillent la clientèle en ce qui concerne les offres et tarifs des transports publics et du trafic combiné.		C5	C5		

4.1.4. Les agent-e-s de transports publics disposent de connaissances d'utilisateur approfondies des outils techniques.						
Objectif évalua- teur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planifi- cation	Agent- e de train
4.1.4.1.	... utilisent avec aisance l'ensemble des outils d'acquisition d'informations de l'entreprise.			C3		

4.1.5. Les agent-e-s de transports publics évaluent correctement l'urgence des questions de la clientèle et d'autres tâches, et définissent des priorités sur cette base.						
Objectif évaluateur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planification	Agent-e de train
4.1.5.1.	... évaluent correctement l'urgence des questions de la clientèle et réagissent en conséquence.			C3		
4.1.5.2.	... prennent des décisions en fonction de la situation quant à d'éventuelles solutions pour la clientèle et les justifient.	C3				
4.1.5.3.	... mettent en œuvre les mesures induites par la décision prise quant aux solutions proposées à la clientèle.			C3		

4.2. Compétence opérationnelle professionnelle: prendre en charge la clientèle avant et pendant la course

Les agent-e-s de transports publics sont chargés d'accompagner la clientèle avant et pendant la marche. Ils réagissent aux questions complexes en recherchant une solution; ils savent identifier le cœur du problème par le biais de questions ciblées et d'une écoute active, ce qui leur permet de proposer des solutions éventuelles. En cas de réclamations de la part de la clientèle, les agent-e-s de transports publics réagissent en faisant montre de compréhension et en proposant des solutions conciliantes dans le cadre de leurs compétences. Ils indiquent à la clientèle le service qui serait éventuellement encore plus à même de l'aider. Si une personne a besoin d'une assistance à la montée, les agent-e-s de transports publics apportent leur secours en fonction de la situation et utilisent le cas échéant les outils d'aide utiles selon le handicap de la personne. Pendant la marche, les agent-e-s de transports publics contrôlent les titres de transport conformément aux processus d'exploitation et en vendent également là où cela est possible. À cet effet, ils utilisent les outils d'aide à disposition et attirent l'attention de la clientèle sur les correspondances possibles et les heures d'arrivée éventuelles. Dans le cadre des différentes prestations de service fournies avant et après la marche, ils se montrent en permanence aimables et conciliants, donnant ainsi aux voyageurs le sentiment d'être les bienvenus. En cas de problèmes avec des clients agressifs ou commettant des actes de vandalisme, ils évaluent rapidement le risque d'escalade de la situation. En fonction de la situation, ils recourent aux techniques adéquates de désamorçage, informent les services compétents des incidents et demandent de l'aide si nécessaire. La sécurité personnelle et celle de la clientèle sont toujours prioritaires. Si une personne est victime d'un accident ou nécessite des soins d'urgence avant ou pendant la marche, les agent-e-s de transports publics apportent les premiers secours. Ils informent les services compétents et coordonnent les mesures qui s'imposent.

4.2.1. Les agent-e-s de transports publics jouent un rôle orienté clientèle et abordent la clientèle en se montrant attentifs et serviables, conformément aux exigences de leur fonction.

Objectif évaluateur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planification	Agent-e de train
4.2.1.1.	... agissent de manière orientée sur la clientèle dans les situations les plus diverses.	C3				
4.2.1.2.	... identifient les besoins de la clientèle, et réagissent en conséquence.			C3		

4.2.2. Les agent-e-s de transports publics disposent de connaissances approfondies d'une communication conforme aux attentes de la clientèle.						
Objectif évalua- teur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planifi- cation	Agent- e de train
4.2.2.1.	... décrivent clairement les bases de la communication avec la clientèle.	C2				
4.2.2.2.	... utilisent à bon escient et avec efficacité la communication non verbale (mimique, gestuelle, langage du corps).	C3				
4.2.2.3.	... vont au contact proactif de la clientèle, et proposent leur aide.			C3		
4.2.2.4.	... effectuent les clarifications nécessaires afin de répondre aux questions de la clien- tèle.			C4		

4.2.3. Les agent-e-s de transports publics reçoivent les plaintes et critiques de la clientèle, et gardent leur calme au contact de clients difficiles.						
Objectif évalua- teur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planifi- cation	Agent- e de train
4.2.3.1.	... épuisent leur marge d'action dans le cadre de la gestion des plaintes.	C3				
4.2.3.2.	... appliquent le processus d'exploitation étape par étape dans le cadre de la gestion des réclamations de la clientèle.	C3		C3		
4.2.3.3.	... traitent les réclamations de la clientèle sur place dans les limites de leur marge d'action.			C3		

4.2.4. Les agent-e-s de transports publics sont soucieux d'aider la clientèle dans la recherche de places libres et les voyageurs à mobilité réduite ou malvoyants lors de la montée.						
Objectif évaluateur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planification	Agent-e de train
4.2.4.1.	... identifient avec aisance les différentes formes de handicap, et savent se comporter en conséquence.	C3				
4.2.4.2.	... se comportent en personnes conscientes de leurs responsabilités et avec aisance face aux clients à mobilité réduite.			C3		
4.2.4.3.	... vont au contact des personnes dans le cadre de l'accompagnement de groupes de clients handicapés, et agissent en conséquence.			C3		
4.2.4.4.	... utilisent avec aisance les outils d'aide à disposition pour l'embarquement des personnes à mobilité réduite ou malvoyantes en tenant compte des aspects ergonomiques pour ménager leur propre santé.			C3		

4.2.5. Les agent-e-s de transports publics vérifient avec précision les titres de transport de la clientèle et/ou lui en vendent.						
Objectif évaluateur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planification	Agent-e de train
4.2.5.1.	... décrivent de manière compréhensible les différentes formes de contrôle en trafic de proximité, longues distances et régional.		C2			
4.2.5.2.	... effectuent correctement les contrôles des billets conformément aux directives de l'entreprise.			C3		
4.2.5.3.	... effectuent de leur propre chef la vente de titres de transport dans leur rayon d'intervention.			C3		

4.2.6. Les agent-e-s de transports publics évaluent les situations conflictuelles, gardent leur calme et demandent de l'aide si nécessaire.						
Objectif évalua- teur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planifi- cation	Agent- e de train
4.2.6.1.	... évaluent prématurément et correctement le risque d'escalade d'une situation avec un client ou une cliente difficile.	C4				
4.2.6.2.	... décrivent clairement les options d'action et les stratégies de désamorçage dans le cadre de la gestion des situations conflictuelles.	C2				
4.2.6.3.	... présentent les différents services qui peuvent prêter assistance dans une situation conflictuelle, et en décrivent clairement les fonctions.	C2				
4.2.6.4.	... analysent leur propre comportement en cas de situations conflictuelles, et en tirent les conclusions qui s'imposent.	C4				

4.2.7. Les agent-e-s de transports publics placent la sécurité de la clientèle et la leur en tête de leurs priorités.						
Objectif évalua- teur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planifi- cation	Agent- e de train
4.2.7.1.	... identifient à temps les dangers pour la sécurité de la clientèle.			C4		
4.2.7.2.	... agissent conformément aux directives dans les situations dangereuses.			C3		
4.2.7.3.	... réagissent immédiatement et selon les prescriptions dans les situations mettant en péril la sécurité.			C3		

4.2.8. Les agent-e-s de transports publics apportent les premiers secours.						
Objectif évalua- teur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planifi- cation	Agent- e de train
4.2.8.1.	... apportent avec aisance les premiers secours conformément à la formation de sau- veteur (y c. l'utilisation d'un défibrillateur).	C3				
4.2.8.2.	... appliquent eux-mêmes le processus d'annonce pour l'assistance en cas d'urgence médicale.	C3		C3		
4.2.8.3.	... décrivent clairement les tâches qui leur incombent en cas d'urgence médicale.	C2				
4.2.8.4.	... utilisent dans les règles de l'art l'ensemble des outils de premiers secours dispo- nibles.			C3		

4.3. Compétence opérationnelle professionnelle: prendre en charge la clientèle pendant un événement ou en cas de changements dans le cadre de l'exploitation

Les agent-e-s de transports publics se chargent de l'orientation de la clientèle afin que celle-ci soit en mesure d'évoluer dans les conditions les plus efficaces et les plus sûres possibles dans une situation d'exploitation inhabituelle et afin de permettre aux transports de circuler quasiment sans difficultés ni retards. Ils sont responsables de la surveillance ou du conseil clientèle en gare ou à l'arrêt pendant un événement, ils sont l'interlocuteur à la disposition de la clientèle. Ils renseignent sur les conditions d'exploitation et les liaisons de voyage. Si un nombre de personnes trop important se trouve sur un quai, mettant ainsi en danger la sécurité de la clientèle, ils conviennent des mesures à prendre conjointement avec le manager des événements au bureau ou avec le personnel responsable de la sécurité. En outre, les agent-e-s de transports publics contrôlent la bonne visibilité de l'information à la clientèle, p. ex. sur des panneaux et des tableaux, et veillent à remplacer l'information qui pourrait ne plus être affichée. Ils s'assurent que les annonces par haut-parleur et les tableaux d'affichage diffusent les informations correctes. En cas de problème, ils avertissent le manager des événements de la situation. Pendant un événement, les agent-e-s de transports publics traitent l'information de la clientèle en priorité. Ils identifient le besoin croissant de la clientèle d'être informée en cas d'événement. Ils préparent les informations sur les divergences par rapport au service normal et les transports de remplacement ainsi que toute autre information utile conformément aux standards de l'entreprise de transport, et se chargent de leur communication à l'aide des outils et supports à disposition. Ils signalent les situations particulières. En cas d'événements pouvant entraîner une charge psychique, ils observent leur propre comportement, et prennent consciemment des mesures propres à maîtriser celui-ci. Si nécessaire, ils font appel à l'aide d'un professionnel.

4.3.1. Les agent-e-s de transports publics gardent une vue d'ensemble pour orienter la clientèle en cas d'événement, répondent en toute franchise aux questions de celle-ci et lui procurent les renseignements utiles.

Objectif évaluateur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planification	Agent-e de train
4.3.1.1.	... évaluent avec fiabilité les conséquences des événements sur l'exploitation.			C4		
4.3.1.2.	... abordent calmement et activement la clientèle et répondent à ses besoins en cas d'événement.			C3		
4.3.1.3.	... répondent avec aisance aux différents besoins de la clientèle sur place dans une situation d'exploitation inhabituelle.			C5		

4.3.2. Les agent-e-s de transports publics disposent de connaissances approfondies des lignes et de l'horaire.						
Objectif évalua- teur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planifi- cation	Agent- e de train
4.3.2.1.	... fournissent des renseignements exhaustifs sur le réseau des lignes de leur rayon d'intervention.		C3			
4.3.2.2.	... déterminent les informations d'horaire adaptées aux besoins de la clientèle lors d'un événement ou en cas de divergences par rapport à l'exploitation normale.		C3	C3		

4.3.3. Les agent-e-s de transports publics veillent à organiser une information rapide et fidèle à la réalité, et à informer en continu de l'évolution actuelle de l'événement.						
Objectif évalua- teur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planifi- cation	Agent- e de train
4.3.3.1.	... utilisent les différents outils d'information à la clientèle en fonction de la situation lors d'un événement ou en cas de divergences par rapport à l'exploitation normale.			C3		
4.3.3.2.	... organisent les informations nécessaires auprès du service compétent lors d'un événement ou en cas de divergences par rapport à l'exploitation normale.			C3		
4.3.3.3.	... interprètent les informations reçues lors d'un événement ou en cas de divergences par rapport à l'exploitation normale, et les transmettent aux groupes cibles qu'elles concernent.			C3		
4.3.3.4.	... font un compte rendu régulier aux services de soutien au sujet des changements dans la situation sur place en cas d'incident ou de divergences par rapport à l'exploitation normale.			C3		

4.3.4. Les agent-e-s de transports publics gardent leur calme en cas d'événement.						
Objectif évalua- teur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planifi- cation	Agent- e de train
4.3.4.1.	... transmettent leur calme en cas d'événement.	C3				
4.3.4.2.	... mettent en œuvre sur place les décisions prises en concertation avec les services de soutien lors d'un événement.			C3		
4.3.4.3.	... gardent une vue d'ensemble pendant un événement.			C3		
4.3.5. Les agent-e-s de transports publics assurent l'information de la clientèle pendant un événement.						
Objectif évalua- teur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planifi- cation	Agent- e de train
4.3.5.1.	... délivrent des informations claires et compréhensibles à la clientèle pendant un événement.		C3			
4.3.5.2.	... coordonnent conformément à la situation l'information à la clientèle en cas d'événement dans leur propre domaine de responsabilité.			C3		
4.3.6. Les agent-e-s de transports publics identifient pendant leur intervention sur place les informations contradictoires et les divergences, et transmettent les informations conformes en continu au management des événements.						
Objectif évalua- teur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planifi- cation	Agent- e de train
4.3.6.1.	... vérifient la compréhensibilité des informations destinées à la clientèle.		C3	C3		
4.3.6.2.	... reformulent clairement les informations contradictoires à l'attention de la clientèle.		C3	C3		

4.3.7. Les agent-e-s de transports publics prennent des mesures de soutien dans les situations éprouvantes.						
Objectif évaluateur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planification	Agent-e de train
4.3.7.1.	... décrivent les événements qui peuvent entraîner une charge psychique (p. ex. accident, agression, catastrophe naturelle).	C2				
4.3.7.2.	... décrivent les modèles de réaction possibles à des charges psychiques.	C2				
4.3.7.3.	... décrivent des mesures ou outils propres à empêcher ou à réduire une charge psychique (stratégies de gestion de soi).	C2				
4.3.7.4.	... identifient leur propre modèle de réaction et appliquent leur propre stratégie de gestion de soi.	C4		C4		
4.3.7.5.	... utilisent de manière adéquate les offres de soutien de leur propre entreprise et les personnes de contact dans ce domaine (p. ex. defusing par le supérieur, encadrement ultérieur au sein de l'entreprise, services publics).			C3		

4.4. Compétence opérationnelle professionnelle: rechercher et proposer des alternatives de transport à la clientèle

Si une offre ou une liaison ne peut pas être assurée comme prévu, les agent-e-s de transports publics vérifient s'il existe une alternative de transport, ou si un transport de remplacement est pertinent du point de vue de l'exploitation ou absolument nécessaire et réalisable du point de vue de la clientèle. Ils clarifient les besoins concrets de la clientèle à partir des taux d'utilisation empiriques ou à l'aide du personnel sur place. Ils organisent des solutions judicieuses ou mettent en œuvre un concept standard prédéfini. Les agent-e-s de transports publics informent la clientèle des solutions proposées directement ou via les collaborateurs et collaboratrices présents sur place.

4.4.1. Les agent-e-s de transports publics organisent avec efficacité les solutions de remplacement possibles ou des alternatives de transport (taxi, autobus).

Objectif évaluateur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planification	Agent-e de train
4.4.1.1.	... décrivent correctement les différentes solutions de remplacement et autres alternatives de transport qu'ils peuvent proposer à la clientèle directement sur place.	C2				
4.4.1.2.	... évaluent et examinent les différentes solutions de remplacement ou autres alternatives de transport, et prennent une décision sur cette base.	C5		C5		
4.4.1.3.	... organisent avec efficacité les solutions de remplacement et autres alternatives conformément au concept standard.			C3		

4.4.2. Les agent-e-s de transports publics disposent des connaissances nécessaires pour discuter des solutions de remplacement.

Objectif évaluateur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planification	Agent-e de train
4.4.2.1.	... énumèrent par cœur les itinéraires et les alternatives aux itinéraires de voyage centraux.		C1			
4.4.2.2.	... présentent les solutions de remplacement possibles sur la base d'un exemple concret.		C2			
4.4.2.3.	... décrivent clairement leurs compétences pour l'organisation de solutions de remplacement sur place.			C2		

4.4.3. Les agent-e-s de transports publics garantissent la communication de l'organisation des solutions de remplacement à la clientèle.						
Objectif évalua- teur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planifi- cation	Agent- e de train
4.4.3.1.	... assurent la communication des solutions de remplacement à la clientèle.			C3		

4.5. Compétence opérationnelle professionnelle: informer et conseiller la clientèle dans une deuxième langue nationale

Si les agent-e-s de transports publics sont abordés par des personnes dans une deuxième langue nationale, ils changent de langue et délivrent les renseignements dans la deuxième langue nationale. Ils s'assurent d'avoir été compris et renvoient à d'autres possibilités d'assistance. Ils terminent la conversation avec les standards de politesse corrects. Les agent-e-s de transports publics communiquent correctement et clairement par microphone les informations nécessaires en allemand et dans la deuxième langue nationale. À cet effet, ils utilisent les standards de traduction consacrés.

4.5.1. Les agent-e-s de transports publics communiquent avec aisance à l'oral dans une deuxième langue nationale.

Objectif évaluateur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planification	Agent-e de train
4.5.1.1.	... comprennent et parlent dans une deuxième langue nationale au niveau A2.		C3			
4.5.1.2.	... renseignent correctement la clientèle dans une deuxième langue nationale.	C3		C3		

4.5.2. Les agent-e-s de transports publics disposent de connaissances de base de la grammaire et du vocabulaire dans la deuxième langue nationale.

Objectif évaluateur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planification	Agent-e de train
4.5.2.1.	... emploient correctement le vocabulaire de base et technique approprié dans une deuxième langue nationale.		C3			
4.5.2.2.	... emploient correctement les structures grammaticales de base d'une deuxième langue nationale.		C3			

4.5.3. Les agent-e-s de transports publics sont conscients du fait qu'une communication aisée dans une deuxième langue nationale est le signe d'une orientation clientèle active.						
Objectif évalua- teur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planifi- cation	Agent- e de train
4.5.3.1.	... s'expriment de manière compréhensible dans une deuxième langue nationale.		C3			
4.5.3.2.	... lisent couramment à voix haute un texte court dans une deuxième langue nationale.		C3			
4.5.3.3.	... communiquent correctement une brève «information standard» dans une deuxième langue nationale.	C3		C3		
4.5.3.4.	... emploient avec aisance les standards d'information de leur entreprise dans une deuxième langue nationale.			C3		

4.6. Compétence opérationnelle professionnelle: informer et conseiller la clientèle en langue anglaise

Si les agent-e-s de transports publics sont abordés en langue anglaise par des personnes, ils changent de langue et délivrent les renseignements en anglais. Ils s'assurent d'avoir été compris et renvoient à d'autres possibilités d'assistance. Ils terminent la conversation avec les standards de politesse corrects. Ils communiquent correctement et clairement par microphone les informations nécessaires en allemand et en anglais. À cet effet, ils utilisent les standards de traduction consacrés.

4.6.1. Les agent-e-s de transports publics communiquent avec aisance à l'oral en langue anglaise.

Objectif évaluateur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planification	Agent-e de train
4.6.1.1.	... comprennent et parlent en langue anglaise au niveau A2.		C3			
4.6.1.2.	... délivrent correctement des renseignements à la clientèle en langue anglaise.	C3		C3		

4.6.2. Les agent-e-s de transports publics disposent de connaissances de base de la grammaire et du vocabulaire en langue anglaise.

Objectif évaluateur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planification	Agent-e de train
4.6.2.1.	... emploient correctement le vocabulaire de base et technique approprié en langue anglaise.		C3			
4.6.2.2.	... emploient correctement les structures grammaticales de base de la langue anglaise.		C3			

4.6.3. Les agent-e-s de transports publics sont conscients du fait qu'une communication aisée en anglais est le signe d'une orientation clientèle active.						
Objectif évalua- teur	Les agent-e-s de transports publics ...	CI	EP	EF	Planifi- cation	Agent- e de train
4.6.3.1.	... s'expriment de manière compréhensible en langue anglaise.		C3			
4.6.3.2.	... lisent couramment à voix haute un texte court en langue anglaise.		C3			
4.6.3.3.	... communiquent correctement une brève «information standard» en langue an- glaise.	C3		C3		
4.6.3.4.	... emploient avec aisance les standards d'information de leur entreprise en langue anglaise.			C3		

Approbation et entrée en vigueur

Le présent plan de formation entre en vigueur le 1^{er} janvier 2015.

Berne, le 4 septembre 2014

Union des transports publics (UTP)

Michel Joye
Le président de l'UTP

Ueli Stückelberger
Le directeur de l'UTP

Ce plan de formation est approuvé par le Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI) en vertu de l'art. 9, al. 1, de l'ordonnance du sur la formation professionnelle initiale d'agent-e de transports publics CFC.

Berne,

SECRÉTARIAT D'ÉTAT À LA FORMATION, À LA RECHERCHE ET À L'INNOVATION

Chef de la division Formation professionnelle initiale et supérieure:

Jean-Pascal Lüthi

Modification du plan de formation du 17 avril 2015

Le plan de formation du 1^{er} septembre 2015 est modifié comme suit:

Aperçu des modifications

Déplacement d'objectifs évaluateurs

Ancien objectif évaluateur	Nouvel objectif évaluateur	Formulation de l'objectif évaluateur	Désormais à la page
1.9.7.2	1.8.1.5		40
1.10.5.4	1.1.1.5	... présentent correctement les chiffres de référence et les éléments de la gestion de la qualité, et expliquent clairement les liens qui les unissent.	13
1.11.5.2	1.2.3.5	... citent les caractéristiques résultant de l'horaire envisagé ou de la planification de la rotation du matériel par type de véhicule.	21
1.11.5.3	1.2.1.6	... décrivent en leurs propres termes ce qu'on entend par mise à disposition pour la maintenance.	19
1.11.5.4	1.2.3.6	... présentent les liens économiques entre mise à disposition et disponibilité des véhicules.	21
1.11.5.5	1.2.3.7	... expliquent les potentiels d'optimisation entre la planification de la rotation des véhicules et la mise à disposition de ces derniers.	21

Motif:

Les objectifs évaluateurs avaient été attribués au domaine spécifique Planification et à l'école professionnelle. Dans cette dernière, les apprentis reçoivent néanmoins tous le même enseignement sur les trois ans d'apprentissage. C'est la raison pour laquelle les objectifs évaluateurs ont été répartis entre d'autres niveaux de compétences opérationnelles.

Nouveaux objectifs évaluateurs

Nouvel objectif évaluateur	Formulation de l'objectif évaluateur	Page
1.11.5.2	... présentent les liens économiques entre mise à disposition et disponibilité des véhicules.	51
1.11.5.3	... expliquent les potentiels d'optimisation entre la planification de la rotation des véhicules et la mise à disposition de ces derniers.	51

Motif:

Les nouveaux objectifs évaluateurs ont été formulés de sorte à ce que les thèmes puissent être approfondis dans le domaine spécifique lors de la formation pratique entreprise.

Le plan de formation du 1^{er} septembre 2014 est modifié comme suit:

La modification du plan de formation entre en vigueur avec l'approbation par le Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI) le 1^{er} mai 2015.

Berne, le 17 avril 2015

Union des transports publics (UTP)

Michel Joye

Président de l'UTP

Ueli Stückelberger

Directeur de l'UTP

La modification du plan de formation est approuvée par le Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI).

Berne, le 23 avril 2015

Secrétariat d'Etat à la formation,
à la recherche et à l'innovation (SEFRI)

Chef de la division Formation professionnelle initiale et maturités

Jean-Pascal Lüthi

Annexe: Liste des instruments servant à promouvoir la qualité de la formation professionnelle initiale

Documents	Source de référence
Ordonnance du SEFRI du 10 septembre 2014 sur la formation professionnelle initiale d'agent-e de transports publics avec certificat fédéral de capacité (CFC)	<i>Version électronique</i> Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation (http://www.sbfi.admin.ch/bvz/berufe/index.html?lang=fr) <i>Version papier</i> Office fédéral des constructions et de la logistique (www.bundespublikationen.admin.ch)
Plan de formation du 1 ^{er} septembre 2014 relatif à l'ordonnance sur la formation professionnelle initiale d'agent-e de transports publics CFC	Union des transports publics, UTP
Programme d'études / plan d'études pour les entreprises	Union des transports publics, UTP
Dossier de formation et des prestations	Union des transports publics, UTP
Rapport de formation	Union des transports publics, UTP (Modèle SDBB CSFO, info@sdbb.ch / www.sdbb.ch /)
Recommandations en matière de qualité pour les entreprises formatrices	Qualicarte, www.orientation.ch
Exigences minimales requises d'une entreprise formatrice	Union des transports publics, UTP
Programme d'études / plan d'études pour les CI	Union des transports publics, UTP
Matériel d'enseignement et documents des cours interentreprises	Union des transports publics, UTP / Login
Dossier des prestations pour les CI	Union des transports publics, UTP
Règlement d'organisation des cours interentreprises	Union des transports publics, UTP
Plan d'études cadre pour l'enseignement des connaissances professionnelles dans les écoles professionnelles	Union des transports publics, UTP
Matériel uniforme pour l'enseignement des connaissances professionnelles	Union des transports publics, UTP
Directives sur la procédure de qualification	Union des transports publics en coordination avec les représentants de l'organisation des examens
Dispositions d'exécution relatives à la procédure de qualification (y compris contrôles de compétence et feuilles d'évaluation de l'entreprise formatrice et des CI)	Union des transports publics, UTP
Relevés de notes d'expérience	Modèle SDBB CSFO, info@sdbb.ch / www.sdbb.ch /
Relevé de notes pour la procédure de qualification	Modèle SDBB CSFO, info@sdbb.ch / www.sdbb.ch /
Règlement de la Commission suisse pour le développement professionnel et la qualité	Union des transports publics, UTP
Directive de la CFST n° 6512 Equipements de travail	Commission fédérale de coordination pour la sécurité au travail http://www.ekas.admin.ch/index-fr.php?frameset=1
Brochure d'information de la CFST Sécurité au travail et protection de la santé au bureau	Commission fédérale de coordination pour la sécurité au travail http://www.ekas.admin.ch/index-fr.php?frameset=1
Matériel d'information sur l'ergonomie aux postes de travail des secteurs de l'industrie et de l'artisanat	SUVA, https://extra.suva.ch/suva/
Mesures de protection des femmes enceintes et mères qui allaitent (brochure du SECO n° 710.233) ainsi que des jeunes travail-	SECO, www.seco.admin.ch

leurs (brochure du SECO n° 710.063)	
Ordonnance du 4 novembre 2009 sur les activités déterminantes pour la sécurité dans le domaine ferroviaire (OASF)	Recueil systématique du droit fédéral, 742.141.2
Ordonnance du DETEC du 18 décembre 2013 réglant l'admission aux activités déterminantes pour la sécurité dans le domaine ferroviaire (OAASF)	Recueil systématique du droit fédéral, 742,141.22
Ordonnance du DETEC du 27 novembre 2009 sur l'admission à la conduite de véhicules moteurs des chemins de fer (OCVM)	Recueil systématique du droit fédéral, 742.141.21

Glossaire

(*voir *Lexique de la formation professionnelle*, 3^e édition 2011 revue et complétée, édité par le CSFO, Berne, www.lex.formationprof.ch)

Cadre européen des certifications (CEC)

Le cadre européen des certifications pour l'éducation et la formation tout au long de la vie (CEC) vise à permettre la comparabilité des compétences et qualifications professionnelles entre les pays européens. Afin de relier les qualifications nationales au CEC et donc de pouvoir les comparer aux qualifications d'autres pays européens, plusieurs États membres élaborent des cadres nationaux des certifications (CNC).

Cadre national des certifications de la Suisse (CNC-CH)

Le cadre national des certifications de la Suisse (CNC-CH) renseigne à l'échelle nationale sur le système suisse de formation professionnelle et sert d'instrument au positionnement de ce système sur le plan international. Son but étant, à l'échelle nationale et internationale, de rendre le système de formation professionnelle suisse (en lien avec le CEC) plus transparent et de permettre la comparabilité des compétences et des qualifications, il se fonde sur les compétences que possède une personne titulaire d'un diplôme déterminé.

Commission suisse pour le développement professionnel et la qualité

Chaque ordonnance sur la formation professionnelle initiale définit, à la section 10, la Commission suisse pour le développement professionnel et la qualité (commission) de la profession concernée ou du champ professionnel correspondant.

La commission est à la fois un organe stratégique regroupant les partenaires de la formation professionnelle en question et doté d'une mission de surveillance, et un instrument d'avenir au service de la qualité selon l'art. 8 LFPr¹⁵.

Compétence opérationnelle

Les compétences opérationnelles permettent de gérer efficacement les situations professionnelles. Concrètement, un professionnel confirmé est capable de mettre en pratique de manière autonome un ensemble de connaissances, d'aptitudes et de comportements en fonction de chaque situation. Les personnes qui suivent une formation acquièrent peu à peu les compétences professionnelles, méthodologiques, sociales et personnelles correspondant aux différentes compétences opérationnelles.

Cours interentreprises (CI)*

Les cours interentreprises visent à transmettre et à faire acquérir un savoir-faire de base. Ils complètent la formation en entreprise et la formation scolaire

Dérangements

Ecarts non planifiables par rapport à l'exploitation normale.

Domaine de compétences opérationnelles

Les actions professionnelles, c'est-à-dire les activités qui demandent des compétences similaires ou qui s'inscrivent dans un processus de travail comparable, sont regroupées en domaines de compétences opérationnelles.

Domaines de qualification*

Trois domaines de qualification figurent en règle générale dans l'ordonnance sur la formation. Ce sont respectivement le travail pratique, les connaissances professionnelles et la culture générale.

¹⁵ RS 412.10

- **Domaine de qualification «travail pratique»:** Le travail pratique peut revêtir deux formes: celle d'un travail pratique individuel (TPI) ou celle d'un travail pratique prescrit (TPP).
- **Domaine de qualification «connaissances professionnelles»:** L'examen portant sur les connaissances professionnelles représente le volet scolaire et théorique de l'examen final. La personne en formation subit un examen écrit ou des examens écrit et oral. Dans des cas dûment motivés, la culture générale peut être enseignée et évaluée en même temps que les connaissances professionnelles.
- **Domaine de qualification «culture générale»:** Ce domaine de qualification se compose de la note d'expérience en culture générale, du travail personnel d'approfondissement et de l'examen final. Si la culture générale est dispensée de manière intégrée, l'évaluation se fait en même temps que le domaine de qualification «connaissances professionnelles».

Dossier de formation*

Le dossier de formation est un instrument servant à promouvoir la qualité de la formation à la pratique professionnelle. La personne en formation y consigne tous les travaux importants accomplis en lien avec les compétences opérationnelles qu'elle doit acquérir. En consultant le dossier de formation, le formateur ou la formatrice mesure l'évolution de la formation et l'engagement personnel dont fait preuve la personne en formation.

Enseignement des connaissances professionnelles

Les personnes en formation acquièrent les qualifications professionnelles en suivant l'enseignement dispensé par l'école professionnelle. Les objectifs et les exigences sont définis dans le plan de formation. Les 6 notes semestrielles de l'enseignement des connaissances professionnelles sont prises en compte dans la note globale de la procédure de qualification à titre de note d'expérience

Entreprise formatrice* (EF)

La formation à la pratique professionnelle est dispensée dans des entreprises tant du secteur privé que du secteur public. À cet effet, les entreprises doivent être au bénéfice d'une autorisation de former délivrée par l'autorité cantonale compétente.

Incidents

Ecart planifiable par rapport à l'exploitation normale.

Lieux de formation*

La force de la formation professionnelle réside dans sa relation étroite avec le monde du travail. Celle-ci se reflète dans la collaboration entre les trois lieux de formation qui dispensent ensemble la formation initiale: l'entreprise formatrice, l'école professionnelle et les CI.

Objectifs évaluateurs

Les objectifs évaluateurs concrétisent les compétences opérationnelles et intègrent l'évolution des besoins de l'économie et de la société. Ils sont reliés entre eux de manière cohérente dans le cadre de la coopération entre les lieux de formation. Dans la plupart des cas, les objectifs rattachés à l'entreprise formatrice, à l'école professionnelle et aux CI sont différents. Mais la formulation peut aussi être la même (p. ex. pour la sécurité au travail, la protection de la santé ou les activités artisanales).

Objectifs et exigences de la formation professionnelle initiale

Les objectifs et les exigences de la formation professionnelle initiale figurent dans l'orfo et dans le plan de formation. Dans le plan de formation, ils sont définis sous la forme de domaines de compétences opérationnelles, de compétences opérationnelles et d'objectifs évaluateurs pour les trois lieux de formation (entreprise formatrice, école professionnelle et CI).

Ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale (ordonnance sur la formation ; orfo)

Une orfo réglemente notamment, pour une profession donnée, l'objet et la durée de la formation professionnelle initiale, les objectifs et les exigences de la formation à la pratique professionnelle et de la formation scolaire, l'étendue des contenus de la formation, les parts assumées par les lieux de formation, les procédures de qualification, les certificats délivrés et les titres décernés. En règle générale, l'Ortra dépose une demande auprès du SEFRI en vue de l'édiction d'une orfo, qu'elle élabore en collaboration avec la Confédération et les cantons. La date d'entrée en vigueur d'une orfo est définie par les partenaires de la formation professionnelle. Le SEFRI est l'instance chargée de l'édiction.

Organisation du monde du travail (Ortra)*

Dénomination collective, l'expression «organisations du monde du travail» désigne à la fois les partenaires sociaux, les associations professionnelles ainsi que d'autres organisations compétentes et prestataires de la formation professionnelle. L'Ortra responsable d'une profession définit les contenus du plan de formation, organise la formation professionnelle initiale et constitue l'organe responsable des cours interentreprises.

Partenariat sur la formation professionnelle*

La formation professionnelle est la tâche commune de la Confédération, des cantons et des organisations du monde du travail. Ces trois partenaires associent leurs efforts pour assurer une formation professionnelle de qualité et suffisamment de places d'apprentissage.

Personne en formation*

Est considérée/considéré comme personne en formation celle ou celui qui a achevé la scolarité obligatoire et a conclu un contrat d'apprentissage régi par une ordonnance sur la formation.

Plan de formation

Le plan de formation accompagne l'ordonnance sur la formation. Il contient les bases de la pédagogie professionnelle, le profil de qualification, les compétences opérationnelles regroupées en domaines de compétences opérationnelles et les objectifs évaluateurs par lieu de formation. Le contenu du plan de formation est du ressort de l'Ortra nationale. Le plan de formation est approuvé par le SEFRI et édicté par l'Ortra.

Planification d'affectation des véhicules

Planification des véhicules sur la base de numéros.

Planification des rotations des véhicules

Désigne la planification exacte des types de véhicules.

Planification des véhicules

Comprend la planification fine de l'affectation, la planification de la rotation des véhicules, la planification de la révision des véhicules, la planification de la maintenance et la planification du remplacement des véhicules.

Procédures de qualification*

L'expression «procédure de qualification» est utilisée pour désigner toutes les procédures permettant de constater si une personne dispose des compétences opérationnelles définies dans l'orfo correspondante.

Profil de qualification

Le profil de qualification décrit les compétences opérationnelles que toute personne doit posséder à l'issue de sa formation. Il est établi à partir du profil d'activités et sert de base à l'élaboration du plan de formation

Rapport de formation*

Les compétences et l'expérience acquises dans l'entreprise donnent périodiquement lieu à un contrôle dont les résultats sont consignés dans le rapport de formation. Le contrôle revêt la forme d'un entretien structuré entre le formateur ou la formatrice et la personne en formation.

Responsables de la formation professionnelle*

Le cercle des responsables de la formation professionnelle comprend tous les spécialistes qui dispensent une partie de la formation initiale aux apprenti-e-s, qu'il s'agisse de la formation à la pratique professionnelle ou de la formation scolaire: formateurs actifs ou formatrices actives dans les entreprises formatrices, formateurs ou formatrices pour les CI, enseignant-e-s de la formation initiale scolaire, expert-e-s aux examens.

Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI)

En collaboration avec les partenaires de la formation professionnelle que sont les cantons et les organisations du monde du travail, le SEFRI assure la qualité et le développement continu de l'ensemble du système. Il veille à la comparabilité et à la transparence des offres dans toute la Suisse.

Service

Désigne un nombre d'heures de travail par jour d'un collaborateur ou d'une collaboratrice. Synonyme notamment de «tour».

Sur place

Les agent-e-s de transports publics travaillent dans des véhicules, dans des gares, à des arrêts ou sur des lieux d'incident ou de dérangement.

Travail pratique individuel (TPI)

Le TPI est l'une des deux formes que peut revêtir l'examen des compétences dans le domaine de qualification «travail pratique». L'examen a lieu dans l'entreprise formatrice dans le cadre d'un mandat à réaliser pour l'entreprise. Il est régi par les directives du SEFRI.

Véhicules

La notion de véhicules comprend tout le matériel roulant sur rail, les bus ou les cars postaux, etc. des transports publics.

Liste des abréviations

AFP	Attestation fédérale de formation professionnelle
BLS	BLS SA Chemin de fer privé suisse
CFC	Certificat fédéral de capacité
CFF	Chemins de fer fédéraux
CI	Cours interentreprises
CSFO	Centre suisse de services Formation professionnelle orientation professionnelle, universitaire et de carrière
CSFP	Conférence suisse des offices de la formation professionnelle
EF	Entreprise formatrice
EP	Ecole professionnelle
LDT	Loi sur la durée du travail
LFP	Loi fédérale sur la formation professionnelle, 2004
OEATP	Ordonnance sur les enquêtes en cas d'accident des transports publics
OFEV	Office fédéral de l'environnement
OFPr	Ordonnance sur la formation professionnelle, 2004
OFSP	Office fédéral de la santé publique
OFT	Office fédéral des transports
OLDT	Ordonnance relative à la loi sur la durée du travail
Orfo	Ordonnance sur la formation professionnelle initiale (ordonnance sur la formation)
Ortra	Organisation du monde du travail (association professionnelle)
RhB	Chemin de fer rhétique
SECO	Secrétariat d'Etat à l'économie
SEFRI	Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation
SESA	Service d'enquête suisse sur les accidents
Suva	Caisse nationale suisse d'assurance en cas d'accidents
TP	transports publics
tpg	Transports publics genevois
UTP	Union des transports publics
VBZ	Verkehrsbetriebe Zürich