

Carnet de travail

Agente/e de transports publics CFC

Domaine spécifique Planification

Nom, prénom:

Adresse:

Téléphone:

Sommaire

Introduction	4
Remarques.....	4
Fiche de contrôle des signatures pour les formateurs et formateurs pratiques	7
Fiches de travail pour la 1 ^{re} et la 2 ^e année.....	8
Fiche de travail 1-01 – Gestion du temps.....	9
Fiche de travail 1-02 – Rotation du matériel.....	10
Fiche de travail 1-03 – Conditions cadres de l'affectation des véhicules	11
Fiche de travail 1-04 – Maintenance des véhicules.....	12
Fiche de travail 1-05 – Instruments de planification des véhicules	13
Fiche de travail 1-06 – Remplacement de véhicules	14
Fiche de travail 1-07 – Examen & communication des offres de remplacement.....	15
Fiche de travail 1-08 – Conséquences des offres supplémentaires.....	16
Fiche de travail 1-09 – Application des connaissances du réseau.....	17
Fiche de travail 1-10 – Conservation de la vue d'ensemble	18
Fiche de travail 1-11 – Planification des offres supplémentaires	19
Fiche de travail 1-12 – Planification de l'affectation des véhicules	20
Fiche de travail 1-13 – Surveillance de l'exploitation normale	21
Fiche de travail 1-14 – Ergonomie et protection de la santé.....	22
Fiche de travail 1-15 – Prescriptions et connaissances des processus.....	23
Fiche de travail 1-16 – Connaissances du véhicule et de la chaussée.....	24
Fiche de travail 1-17 – Préparation du travail.....	25
Fiche de travail 1-18 – Information à la clientèle	26
Fiche de travail 1-19 – Connaissances de l'offre et des tarifs.....	27
Fiche de travail 1-20 – Besoins de la clientèle (voyageurs souffrant d'un handicap)	28
Fiche de travail 1-21 – Sécurité et premiers secours.....	29
Fiche de travail 1-22 – Orientation de la clientèle et connaissances des offre de soins.....	30
Fiche de travail 2-01 – Planification de l'affectation du personnel	31
Fiche de travail 2-02 – Réglementations en matière de durée du travail	32
Fiche de travail 2-03 – Instruments de planification du personnel	33
Fiche de travail 2-04 – Communication de changements dans le plan de service	34
Fiche de travail 2-05 – Etablissement et analyse de la répartition du service	35
Fiche de travail 2-06 – Absences de personnel planifiées.....	36
Fiche de travail 2-07 – Souhaits en matière de plan de service.....	37
Fiche de travail 2-08 – Gestion des événements	38

Fiche de travail 2-09 – Modification du plan et de la rotation.....	39
Fiche de travail 2-10 – Information à la clientèle en cas d'événement.....	40
Fiche de travail 2-11 – Gestion des dérangements	41
Fiche de travail 2-12 – Communication en cas de dérangement	42
Fiche de travail 2-13 – Coordination en cas de dérangement	43
Fiche de travail 2-14 – Gestion des dérangements et niveaux de transfert en escalade	44
Fiche de travail 2-15 – Processus de communication en cas de dérangement	45
Fiche de travail 2-16 – Organisation de solutions de remplacement	46
Fiche de travail 2-17 – Assurance-qualité en situation de dérangement.....	47
Fiche de travail 2-18 – Standards d'annonces et informations à la clientèle.....	48
Fiche de travail 2-19 – Standards d'information de l'entreprise	49
Fiche de travail 2-20 – Connaissances techniques des véhicules	50
Fiche de travail 2-21 – Défectuosités sur les véhicules	51
Fiche de travail 2-22 – Elimination des défectuosités sur les véhicules.....	52
Fiche de travail 2-23 – Evacuation et sécurisation des véhicules	53
Fiche de travail 2-24 – Communication dans les situations difficiles	54
Fiche de travail 2-25 – Priorisation des demandes de la clientèle	55
Fiche de travail 2-26 – Contrôles des titres de transports et réactions de la clientèle.....	56
Fiche de travail 2-27 – Connaissances des lignes et de l'horaire	57
Fiche de travail 2-28 – Gestion des situations de stress en cas d'événement	58
Fiche de travail 2-29 – Gestion des informations contradictoires.....	59
Fiche de travail 2-30 – Organisation de solutions de remplacement	60
Fiche de travail 2-31 – Connaissances linguistiques et informations standard	61
Fiche de travail 2-32 – Gestion des informations et autonomie	62
Fiches de travail en 3 ^e année	63
Fiche de travail 3-11 – Planification de l'offre	64
Fiche de travail 3-12 – Relevé de fréquence.....	65
Fiche de travail 3-13 – Détermination des besoins de la clientèle	66
Fiche de travail 3-14 – Réponse aux besoins de la clientèle	67
Fiche de travail 3-15 – Mise en œuvre des changements dans le cadre de l'exploitation.....	68
Fiche de travail 3-16 – Evaluation des changements dans le cadre de l'exploitation.....	69
Fiche de travail 3-17 – Vérification de l'efficacité des mesures.....	70
Fiche de travail 3-18 – Planification et mise en œuvre de l'offre de remplacement	71
Fiche de travail 3-19 – Planification des ressources à long terme	72
Fiche de travail 3-20 – Identification des fluctuations du personnel.....	73
Fiche d'information 3-21 – Planification du tournus / temps de travail annuel.....	74

Fiche de travail 3-22 – Planification de la rotation des véhicules en fonction des cycles de maintenance	75
Fiche de travail 3-23 – Effectif de remplacement	76
Fiche de travail 3-24 – Changements par rapport à l’exploitation normale	77
Notes.....	78

Introduction

Chère apprentie, cher apprenti,

Vous tenez entre vos mains votre carnet de travail personnel pour votre formation d’agent-e de transports publics CFC.

Le carnet de travail résume les objectifs évaluateurs se rapportant à différentes situations de travail et que vous réaliserez à votre poste. Une fiche de travail correspond à une situation. Le carnet de travail sert à évaluer régulièrement la réalisation des objectifs dans la formation pratique.

Les remarques ci-après vous aideront à utiliser votre cahier de manière effective et efficace. Si vous avez des questions, renseignez-vous auprès de votre formateur ou de votre formatrice.

Bonne chance dans la réalisation de vos objectifs!

Remarques

Au début du semestre

Au début de chaque semestre, votre formateur/trice discute avec vous de votre programme individuel de formation. Ce dernier définit quelles fiches de travail vous devrez traiter durant le prochain semestre. La règle générale est la suivante: durant les 5 premiers semestres, vous devrez traiter environ 13 fiches de travail par semestre. Le dernier semestre est avant tout consacré à la révision de la matière.

Notez le **poste de travail** pour chaque fiche de travail sélectionnée dans votre carnet.

Dans la légende, vous pouvez voir à quel domaine appartiennent quels objectifs.

Couleur	Domaine
bleu	Domaine spécifique Planification
rouge	Gestion des événements
bleu clair	Planification 1 ^{re} et 2 ^e année d'apprentissage
vert clair	Agent-e de train 1 ^{re} et 2 ^e année d'apprentissage

Pendant le semestre

Emportez votre carnet de travail à chaque intervention dans la pratique. Discutez régulièrement de vos progrès avec votre formateur/trice. Il/elle vous indiquera au début du semestre à quel intervalle ces discussions doivent avoir lieu.

Notez régulièrement vos progrès dans les champs grisés de votre carnet de travail. Ajoutez une **x** et la **date** sous les objectifs réalisés.

Votre formateur/trice visera régulièrement les objectifs (situations de travail) réalisés. Indiquez, là où nécessaire, **le motif et les mesures se rapportant aux objectifs non réalisés, date** et **visa** inclus.

Remarques:

- Seul/e votre formateur/trice ou, après entente avec celui-ci/celle-ci, votre formateur/trice pratique peut **viser** le carnet.
- Pour les fiches de travail traitées entièrement, il suffit d'indiquer la **date** et le **visa** dans la ligne inférieure. Les objectifs ne doivent pas être visés individuellement.

Reportez les situations de travail / objectifs visés au moins une fois par trimestre dans le tableau de contrôle de votre formation.

A la fin du semestre

A la fin du semestre, assurez-vous que toutes les fiches de travail, respectivement les objectifs évaluateurs ont été visés correctement dans votre carnet de travail et reportez les objectifs réalisés entièrement et visés dans le tableau de contrôle de votre formation. Celui-ci sert de base à votre formateur/trice pour établir votre programme individuel de formation au poste de travail suivant.

Remarques:

- En tant qu'apprenti/e, vous êtes responsable de remplir régulièrement les fiches de travail et de noter les objectifs réalisés.
- Le carnet de travail est un instrument qui indique les objectifs réalisés ou qu'il vous reste à réaliser. Remplissez votre carnet avec soin et reportez régulièrement vos notes manuscrites dans le tableau de contrôle de la formation. Vous permettrez ainsi à votre formateur/trice d'obtenir un aperçu actuel de vos progrès dans l'apprentissage.

Fiche de contrôle des signatures pour les formateurs et formateurs pratiques

	Nom, prénom	Visa
1 ^{re} année	_____	_____
	_____	_____
	_____	_____
	_____	_____
2 ^e année	_____	_____
	_____	_____
	_____	_____
	_____	_____
3 ^e année	_____	_____
	_____	_____
	_____	_____
	_____	_____

Fiches de travail pour la 1^{re} et la 2^e année

Fiche de travail 1-01 – Gestion du temps		Taxonomie	CI	EP	Poste de travail: _____			Objectifs non réalisés
Compétences opérationnelles	1.1., 1.2.				Objectifs réalisés	Abréviation	Date	
Compétences méthodiques, sociales et personnelles:	<ul style="list-style-type: none"> • Technique de travail et résolution de problèmes • Fiabilité, résistance au stress • Réflexion interdisciplinaire 							
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.							Justification et mesures: Date + visa: _____
1.1.6.4.	montrent sur la base d'exemples personnels les avantages et inconvénients des méthodes de gestion du temps du personnel choisies.	4	2					
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.							
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.	3						
1.2.6.2.	montrent sur la base d'exemples personnels les avantages et inconvénients des méthodes de gestion du temps du personnel choisies.	4	2					
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.							
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.	6	2					
1.2.8.	Les agent-e-s de transports publics vérifient l'exactitude et l'exhaustivité de la planification du des véhicules.							
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.	4	2					
					Tous les objectifs de cette situation de travail sont réalisés.			

Fiche de travail 1-02 – Rotation du matériel		Taxonomie	CI	EP	Poste de travail: _____			
Compétences opérationnelles:	1.2.				Objectifs réalisés	Abréviation	Date	Objectifs non réalisés
Compétences méthodiques, sociales et personnelles:	<ul style="list-style-type: none"> • Réflexion interdisciplinaire • Maniement des moyens et équipements de l'entreprise • Technique de travail et résolution de problèmes • Indépendance, comportement responsable 							
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.).						Justification et mesures:	
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).	3		2			Date + visa: _____ _____	
1.2.1.3.	attribuent les rotations des véhicules aux sites du personnel et analysent les conséquences de l'attribution.	5						
1.2.1.4.	représentent différentes possibilités de raccourcir ou d'éviter les courses à vide (courses de début et de fin de service).	2						
1.2.1.5.	décrivent les prescriptions d'exploitation relatives à la prise en compte des aspects écologiques dans la planification des véhicules.	2						
					Tous les objectifs de cette situation de travail sont réalisés.			

Fiche de travail 1-03 – Conditions cadres de l'affectation des véhicules		Taxonomie	CI	EP	Poste de travail: _____		
Compétences opérationnelles:	1.2.				Objectifs réalisés	Abréviation	Date
Compétences méthodiques, sociales et personnelles:	<ul style="list-style-type: none"> • Technique de travail et résolution de problèmes • Indépendance, comportement responsable • Réflexion interdisciplinaire • Information et communication 						
1.2.2.	Les agent-e-s de transports publics disposent de connaissances mécaniques de base.						Justification et mesures:
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.	3		3			
1.2.2.6.	lisent et interprètent des unités de mesure mécaniques relatives à la puissance d'un véhicule.	4		3			
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.						Date + visa: _____
1.2.3.2.	vérifient que les plans de rotation du matériel tiennent compte des attributs caractéristiques.	4					
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.	2		2			
					Tous les objectifs de cette situation de travail sont réalisés.		Date + visa: _____ _____

Fiche de travail 1-04 – Maintenance des véhicules		Taxonomie	CI	EP	Poste de travail: _____			
					Objectifs réalisés	Abréviation	Date	Objectifs non réalisés
Compétences opérationnelles:		1.2.						
Compétences méthodiques, sociales et personnelles:		<ul style="list-style-type: none"> • Réflexion interdisciplinaire • Information et communication 						
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.							Justification et mesures:
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.	2						Date + visa: _____
1.2.4.2.	quantifient et justifient la mise à disposition pour la maintenance d'un véhicule.	3		6				Date + visa: _____
Tous les objectifs de cette situation de travail sont réalisés.								Date + visa: _____ _____

Fiche de travail 1-05 – Instruments de planification des véhicules		Taxonomie	CI	EP	Poste de travail: _____			Objectifs non réalisés
Compétences opérationnelles:	1.2., 1.7., 4.1.				Objectifs réalisés	Abréviation	Date	
Compétences méthodiques, sociales et personnelles:	<ul style="list-style-type: none"> • Stratégie d'apprentissage et de travail • Technique de travail et résolution de problèmes • Information et communication • Maniement des moyens et équipements de l'entreprise • Savoir-vivre • Indépendance, comportement responsable 							
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.						Justification et mesures:	
1.2.5.2.	utilisent les instruments de planification et de répartition de l'entreprise pour effectuer eux-mêmes la planification des véhicules.	3						
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.	3						
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.						Date + visa: _____	
1.7.4.1.	expliquent les outils d'aide et systèmes nécessaires pour la planification d'une offre supplémentaire.	2						
1.7.4.2.	utilisent sans erreur les systèmes informatiques de planification d'une offre supplémentaire.	3						
4.1.4.	Les agent-e-s de transports publics disposent de connaissances d'utilisateur approfondies des outils techniques.						Date + visa: _____	
4.1.4.1.	utilisent avec aisance l'ensemble des outils d'acquisition d'informations de l'entreprise.	3						
					Tous les objectifs de cette situation de travail sont réalisés.			Date + visa: _____ _____

Fiche de travail 1-06 – Remplacement de véhicules		Taxonomie	CI	EP	Poste de travail: _____			
Compétences opérationnelles:	1.4., 1.8.				Objectifs réalisés	Abréviation	Date	Objectifs non réalisés
Compétences méthodiques, sociales et personnelles:	<ul style="list-style-type: none"> • Réflexion interdisciplinaire • Capacité à gérer des conflits • Indépendance, comportement responsable • Action axée sur la clientèle • Information et communication 							
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.						Justification et mesures:	
1.4.1.2.	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.	5						
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.	4						
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.						Date + visa:	
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.	2						
							Tous les objectifs de cette situation de travail sont réalisés.	Date + visa:

Fiche de travail 1-07 – Examen & communication des offres de remplacement		Taxonomie	CI	EP	Poste de travail: _____			Objectifs réalisés	Abréviations	Date	Objectifs non réalisés
Compétences opérationnelles:	1.4.										
Compétences méthodiques, sociales et personnelles:	<ul style="list-style-type: none"> • Information et communication • Fiabilité, résistance au stress • Savoir-vivre • Aptitude à travailler en équipe, sens de la collaboration • Indépendance, comportement responsable • Réflexion interdisciplinaire • Capacité à gérer des conflits 										
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.										Justification et mesures:
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.	3									
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.	2									
1.4.3.	Les agent-e-s de transports publics évaluent correctement les chances et risques d'un transport de remplacement.										Date + visa: _____
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.	6	2								
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.	4									
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.	5									
Tous les objectifs de cette situation de travail sont réalisés.											Date + visa: _____

Fiche de travail 1-08 – Conséquences des offres supplémentaires		Taxonomie	CI	EP	Poste de travail: _____			Objectifs non réalisés
Compétences opérationnelles:	1.7.				Objectifs réalisés	Abréviation	Date	
Compétences opérationnelles:	1.7.							
Compétences méthodiques, sociales et personnelles:	<ul style="list-style-type: none"> • Information et communication • Action axée sur la clientèle • Savoir-vivre • Indépendance, comportement responsable • Aptitude à travailler en équipe, sens de la collaboration • Réflexion interdisciplinaire 							
1.7.6.	Les agent-e-s de transports publics utilisent correctement les outils leur permettant d'obtenir des informations supplémentaires.							Justification et mesures:
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.	3						
1.7.6.4.	vérifient l'exhaustivité des différentes informations dans le cadre des offres supplémentaires.	4						
1.7.8.	Les agent-e-s de transports publics font preuve d'un esprit de synthèse lors de la planification des offres supplémentaires.							Date + visa: _____
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.).	4						
1.7.8.3.	évaluent correctement les coûts totaux d'une offre supplémentaire, et les attribuent au poste de coûts correspondant.	5						
Tous les objectifs de cette situation de travail sont réalisés.								Date + visa: _____ _____

Fiche de travail 1-09 – Application des connaissances du réseau		Taxonomie	CI	EP	Poste de travail: _____		
Compétences opérationnelles:	1.6., 2.4., 4.4.				Objectifs réalisés	Abréviation	Date
Compétences méthodiques, sociales et personnelles:	<ul style="list-style-type: none"> • Réflexion interdisciplinaire • Indépendance, comportement responsable • Information et communication • Savoir-vivre • Technique de travail et résolution de problèmes 						
1.6.2.	Les agent-e-s de transports publics disposent de bonnes connaissances géographiques du réseau de transports publics.						Justification et mesures:
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.	3					
2.4.3.	Les agent-e-s de transports publics disposent de bonnes connaissances des réseaux de lignes et des arrêts de la région.						
2.4.3.3.	expliquent clairement les itinéraires de substitution possibles et l'utilisation des lignes correspondante.	3					
2.4.3.4.	prennent en compte les particularités de leur entreprise lors de la planification des mesures en cas de dérangement.	3					
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).						Date + visa: _____
4.4.1.2.	évaluent et examinent les différentes solutions de remplacement ou autres alternatives de transport, et prennent une décision sur cette base.	5	2				
4.4.1.3.	organisent avec efficacité les solutions de remplacement et autres alternatives conformément au concept standard.	3					
					Tous les objectifs de cette situation de travail sont réalisés.		Date + visa: _____ _____

Fiche de travail 1-10 – Conservation de la vue d'ensemble		Taxonomie	CI	EP	Poste de travail: _____			Objectifs non réalisés
Compétences opérationnelles:	1.6., 2.3., 2.4., 3.3.				Objectifs réalisés	Abréviation	Date	
Compétences méthodiques, sociales et personnelles:	<ul style="list-style-type: none"> • Technique de travail et résolution de problèmes • Fiabilité, résistance au stress • Information et communication • Réflexion interdisciplinaire • Aptitude à travailler en équipe, sens de la collaboration 							
1.6.3.	Les agent-e-s de transports publics travaillent méticuleusement même sous pression.						Justification et mesures: Date + visa: _____ Date + visa: _____	
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.	3						
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.							
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.	4						
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).							
2.4.4.1.	définissent correctement les priorités parmi les mesures nécessaires en cas de divergences par rapport au service normal.	3						
3.3.6.	Les agent-e-s de transports publics documentent l'incident à l'aide d'une check-list, et le signalent correctement.							
3.3.6.1.	décrivent correctement un incident survenu à l'aide d'une check-list.	2						
3.3.6.3.	signalent un incident au bon service.	3						
					Tous les objectifs de cette situation de travail sont réalisés.			Date + visa: _____ _____

Fiche de travail 1-11 – Planification des offres supplémentaires		Taxonomie	CI	EP	Poste de travail: _____			
Compétences opérationnelles:	1.7.				Objectifs réalisés	Abréviation	Date	Objectifs non réalisés
Compétences méthodiques, sociales et personnelles:		<ul style="list-style-type: none"> • Indépendance, comportement responsable • Aptitude à travailler en équipe, sens de la collaboration 						
1.7.1.	Les agent-e-s de transports publics planifient les offres supplémentaires à partir des commandes dans le cadre de leurs compétences.						Justification et mesures: Date + visa: _____	
1.7.1.4.	respectent les processus d'exploitation ainsi que les délais impartis lors de la planification d'offres supplémentaires.	3						
1.7.5.	Les agent-e-s de transports publics mettent en œuvre correctement les processus des offres de groupe.							
1.7.5.2.	effectuent eux-mêmes en pratique les annonces de groupe.	3						
<p>Tous les objectifs de cette situation de travail sont réalisés.</p>								Date + visa: _____ _____

Fiche de travail 1-12 – Planification de l’affectation des véhicules		Taxonomie	CI	EP	Poste de travail: _____			Objectifs non réalisés
Compétences opérationnelles:	1.7., 2.4.				Objectifs réalisés	Abréviation	Date	
Compétences méthodiques, sociales et personnelles:	<ul style="list-style-type: none"> • Indépendance, comportement responsable • Information et communication • Réflexion interdisciplinaire 							
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.						Justification et mesures:	
1.7.3.1.	présentent les principaux attributs de la planification de l’affectation des véhicules dans les règlements.	2		2				
2.4.2.	Les agent-e-s de transports publics disposent de connaissances de base des véhicules.						Date + visa: _____	
2.4.2.1.	décrivent clairement les principales caractéristiques des différents types de véhicules.	4		5				
2.4.2.2.	expliquent sur la base d’un exemple les dépendances entre l’affectation des véhicules et l’infrastructure.	3		5				
					Tous les objectifs de cette situation de travail sont réalisés.		Date + visa: _____ _____	

Fiche de travail 1-13 – Surveillance de l'exploitation normale		Taxonomie	CI	EP	Poste de travail: _____			Objectifs non réalisés
Compétences opérationnelles:	2.1., 2.2.				Objectifs réalisés	Abréviation	Date	
Compétences méthodiques, sociales et personnelles:	<ul style="list-style-type: none"> • Aptitude à travailler en équipe, sens de la collaboration • Information et communication • Réflexion interdisciplinaire • Indépendance, comportement responsable • Savoir-vivre 							
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.						Justification et mesures: Date + visa: _____ Date + visa: _____ Date + visa: _____	
2.1.2.1.	décrivent clairement le service normal.	3						
2.1.2.2.	surveillent le service normal au moyen des outils à leur disposition.	3						
2.1.2.3.	identifient à tout moment les divergences par rapport au service normal.	2						
2.2.2.	Les agent-e-s de transports publics communiquent de manière ciblée avec les services compétents.							
2.2.2.1.	communiquent clairement au personnel sur place les informations et les mandats.	3						
2.2.2.2.	travaillent en équipe et proposent des solutions.	3						
2.2.2.3.	communiquent de manière claire et constructive en équipe.	4						
					Tous les objectifs de cette situation de travail sont réalisés.			Date + visa: _____ _____

Fiche de travail 1-14 – Ergonomie et protection de la santé		Taxonomie	CI	EP	Poste de travail: _____		
Compétences opérationnelles:	1.6., 2.4., 4.4.				Objectifs réalisés	Abréviation	Date
Compétences méthodiques, sociales et personnelles:		<ul style="list-style-type: none"> • Fiabilité, résistance au stress • Stratégie d'apprentissage et de travail • Motivation 					
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.						Justification et mesures: Date + visa: _____ _____
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.	3	2				
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.						
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.	2	1				
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».	4	1				
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.						
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).	3	1				
3.3.5.2.	recourent avec cohérence et correctement à l'équipement de protection correspondant.	3	1				
3.3.5.3.	évaluent les conséquences de leur propre comportement en termes de sécurité au travail.	4	1				
					Tous les objectifs de cette situation de travail sont réalisés.		

Fiche de travail 1-15 – Prescriptions et connaissances des processus		Taxonomie	CI	EP	Poste de travail: _____			
					Objectifs réalisés	Abréviation	Date	Objectifs non réalisés
Compétences opérationnelles:		3.1.						
Compétences méthodiques, sociales et personnelles:		<ul style="list-style-type: none"> • Information et communication • Technique de travail et résolution de problèmes • Fiabilité, résistance au stress 						
3.1.3.	Les agent-e-s de transports publics disposent d'une connaissance approfondie des prescriptions de l'entreprise.						Justification et mesures: Date + visa: _____ _____	
3.1.3.2.	indiquent correctement où trouver les prescriptions et processus internes à l'entreprise.	1						
3.1.3.3.	utilisent les canaux d'information de l'entreprise en fonction de la situation.	3						
3.1.3.4.	appliquent avec aisance les règlements, prescriptions et processus internes à l'entreprise en fonction de la situation.	3						
					Tous les objectifs de cette situation de travail sont réalisés.		Date + visa: _____ _____	

Fiche de travail 1-16 – Connaissances du véhicule et de la voie		Taxonomie	CI	EP	Poste de travail: _____			Objectifs non réalisés
Compétences opérationnelles:	3.1., 3.2.				Objectifs réalisés	Abréviation	Date	
Compétences méthodiques, sociales et personnelles:	<ul style="list-style-type: none"> Réflexion interdisciplinaire Maniement des moyens et équipements de l'entreprise 							
3.1.4.	Les agent-e-s de transports publics connaissent les différents types de véhicules et de voitures.						Justification et mesures:	
3.1.4.2.	attribuent correctement les différentes caractéristiques aux véhicules/voitures pour des situations de trafic spéciales.	2	1					
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.						Date + visa: _____	
3.2.1.1.	utilisent les documents du véhicule de manière ciblée.	3						
3.2.1.2.	identifient immédiatement les divergences et les défauts sur/dans le véhicule et l'infrastructure sur la base d'exemples.	3						
					Tous les objectifs de cette situation de travail sont réalisés.			Date + visa: _____ _____

Fiche de travail 1-17 – Préparation du travail		Taxonomie	CI	EP	Poste de travail: _____		
Compétences opérationnelles:	3.1.				Objectifs réalisés	Abréviation	Date
Compétences méthodiques, sociales et personnelles:	<ul style="list-style-type: none"> • Maniement des moyens et équipements de l'entreprise • Technique de travail et résolution de problèmes • Information et communication • Fiabilité, résistance au stress • motivation 						
3.1.5.	Les agent-e-s de transports publics se préparent avec anticipation et soin à un tour de service.						Justification et mesures:
3.1.5.1.	se servent avec aisance de l'outil d'information de l'entreprise pour préparer le tour de service.	3					Date + visa: _____
3.1.5.2.	choisissent les outils d'aide et de travail pertinents pour le tour de service de manière ciblée et efficace.	3					
3.1.5.3.	se préparent au tour de service avec soin et en intégralité à l'aide du plan de roulement.	3					
3.1.5.4.	emploient les outils d'aide pour préparer un tour de service de manière écologique et efficace.	3					
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.).	3					
					Tous les objectifs de cette situation de travail sont réalisés.		Date + visa: _____ _____

Fiche de travail 1-18 – Information à la clientèle		Taxonomie	CI	EP	Poste de travail: _____		
Compétences opérationnelles:	4.1.				Objectifs réalisés	Abréviation	Date
Compétences méthodiques, sociales et personnelles:	<ul style="list-style-type: none"> • Réflexion interdisciplinaire • Action axée sur la clientèle • Savoir-vivre • Information et communication 						
4.1.1.	Les agent-e-s de transports publics renseignent eux-mêmes avec compétence la clientèle avant et pendant la marche.						Justification et mesures:
4.1.1.1.	assurent l'information de la clientèle avant et pendant la marche conformément aux directives.	3					
4.1.1.2.	utilisent avec aisance les outils d'aide à disposition pour renseigner et informer la clientèle avant et pendant la marche.	3					
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.						Date + visa: _____
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.	2		4			
4.1.2.3.	délivrent des informations correctes sur l'horaire à l'aide des outils d'aide disponibles.	3		3			
					Tous les objectifs de cette situation de travail sont réalisés.		Date + visa: _____ _____

Fiche de travail 1-19 – Connaissances de l'offre et des tarifs		Taxonomie	CI	EP	Poste de travail: _____		
Compétences opérationnelles:	4.1.				Objectifs réalisés	Abréviation	Date
Compétences méthodiques, sociales et personnelles:	<ul style="list-style-type: none"> • Action axée sur la clientèle • Réflexion interdisciplinaire 						
4.1.3.	Les agent-e-s de transports publics disposent de connaissances globales de l'offre et des tarifs des titres de transport.						Justification et mesures:
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.	2		4			Date + visa: _____
4.1.3.2.	conseillent la clientèle en ce qui concerne les offres et tarifs des transports publics et du trafic combiné.	4		4			Date + visa: _____
Tous les objectifs de cette situation de travail sont réalisés.							Date + visa: _____ _____

Fiche de travail 1-20 – Besoins de la clientèle (voyageurs souffrant d'un handicap)		Taxonomie	CI	EP	Poste de travail: _____			Objectifs non réalisés
Compétences opérationnelles:	4.2.				Objectifs réalisés	Abréviation	Date	
Compétences opérationnelles:	4.2.							
Compétences méthodiques, sociales et personnelles:	<ul style="list-style-type: none"> Action axée sur la clientèle Savoir-vivre Réflexion interdisciplinaire Motivation 							
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.							Justification et mesures: Date + visa: _____
4.2.1.2.	identifient les besoins de la clientèle, et réagissent en conséquence.	3						
4.2.2.	Les agent-e-s de transports publics disposent de connaissances approfondies d'une communication conforme aux attentes de la clientèle.							
4.2.2.3.	vont au contact proactif de la clientèle, et proposent leur aide.	3						
4.2.2.4.	effectuent les clarifications nécessaires afin de répondre aux questions de la clientèle.	4						
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.							
4.2.4.2.	se comportent en personnes conscientes de leurs responsabilités et avec aisance face aux clients à mobilité réduite.	3						
4.2.4.3.	vont au contact des personnes dans le cadre de l'accompagnement de groupes de clients handicapés, et agissent en conséquence.	3						
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.	3						
					Tous les objectifs de cette situation de travail sont réalisés.			

Fiche de travail 1-21 – Sécurité et premiers secours		Taxonomie	CI	EP	Poste de travail: _____			
Compétences opérationnelles:	4.2.				Objectifs réalisés	Abréviation	Date	Objectifs non réalisés
Compétences méthodiques, sociales et personnelles:	<ul style="list-style-type: none"> • Indépendance, comportement responsable • Technique de travail et résolution de problèmes • Capacité à gérer des conflits 							
4.2.7.	Les agent-e-s de transports publics placent la sécurité de la clientèle et la leur en tête de leurs priorités.						Justification et mesures:	
4.2.7.1.	identifient à temps les dangers pour la sécurité de la clientèle.	4						
4.2.7.2.	agissent conformément aux directives dans les situations dangereuses.	3						
4.2.7.3.	réagissent immédiatement et selon les prescriptions dans les situations mettant en péril la sécurité.	3						
4.2.8.	Les agent-e-s de transports publics apportent les premiers secours.						Date + visa: _____	
4.2.8.2.	appliquent eux-mêmes le processus d'annonce pour l'assistance en cas d'urgence médicale.	3	1					
4.2.8.4.	utilisent dans les règles de l'art l'ensemble des outils de premiers secours disponibles.	3						
					Tous les objectifs de cette situation de travail sont réalisés.			Date + visa: _____ _____

Fiche de travail 1-22 – Orientation de la clientèle et connaissances des offres de soins		Taxonomie	CI	EP	Poste de travail: _____			Objectifs non réalisés
Compétences opérationnelles:	4.3.				Objectifs réalisés	Abréviation	Date	
Compétences méthodiques, sociales et personnelles:	<ul style="list-style-type: none"> • Réflexion interdisciplinaire • Action axée sur la clientèle • Savoir-vivre • Stratégie d'apprentissage et de travail 							
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.						Justification et mesures: Date + visa: _____	
4.3.1.1.	évaluent avec fiabilité les conséquences des événements sur l'exploitation.	4						
4.3.1.2.	abordent calmement et activement la clientèle et répondent à ses besoins en cas d'événement.	3						
4.3.1.3.	répondent avec aisance aux différents besoins de la clientèle sur place dans une situation d'exploitation inhabituelle.	5						
4.3.7.	Les agent-e-s de transports publics prennent des mesures de soutien dans les situations éprouvantes.							
4.3.7.4.	identifient leur propre modèle de réaction et appliquent leur propre stratégie de gestion de soi.	4	1					
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).	3						
					Tous les objectifs de cette situation de travail sont réalisés.			Date + visa: _____ _____

Fiche de travail 2-01 – Planification de l'affectation du personnel		Taxonomie	CI	EP	Poste de travail: _____		
Compétences opérationnelles:	1.1., 1.3.				Objectifs réalisés	Abréviation	Date
Compétences méthodiques, sociales et personnelles:	<ul style="list-style-type: none"> • Réflexion interdisciplinaire • Indépendance, comportement responsable • Fiabilité, résistance au stress • Capacité à gérer des conflits • Information et communication 						
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.						Justification et mesures:
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.	3					
1.1.1.3.	attribuent les services existants aux collaborateurs (répartition) en tenant compte des règles relatives à la durée du travail.	3					
1.1.1.4.	exécutent toutes les étapes de la planification d'un service.	3					
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.						Date + visa: _____
1.3.4.1.	mettent en œuvre des décisions importantes afin qu'elles soient acceptées par les personnes concernées.	3					
1.3.4.2.	présentent sur la base d'un exemple la marche à suivre pour imposer des décisions à d'autres collaborateurs et en évaluent les points forts/points faibles.	4	3				
					Tous les objectifs de cette situation de travail sont réalisés.		Date + visa: _____ _____

Fiche de travail 2-02 – Réglementations en matière de durée du travail		Taxonomie	CI	EP	Poste de travail: _____		
Compétences opérationnelles:	1.1., 1.6.				Objectifs réalisés	Abréviation	Date
Compétences méthodiques, sociales et personnelles:	<ul style="list-style-type: none"> • Technique de travail et résolution de problèmes • Réflexion interdisciplinaire 						
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.						Justification et mesures:
1.1.2.3.	vérifient la conformité aux règles en matière de durée du travail des plans de service et des répartitions disponibles.	4					
1.1.3.	Les agent-e-s de transports publics disposent de connaissances de base des systèmes de rotation.						
1.1.3.2.	établissent une rotation à partir des plans de service et la déploient sur une période.	3	3				Date + visa: _____
1.6.4.	Les agent-e-s de transports publics analysent les propositions de modifications de service sur la base des informations correspondantes.						
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.	4					Date + visa: _____
Tous les objectifs de cette situation de travail sont réalisés.							Date + visa: _____ _____

Fiche de travail 2-03 – Instruments de planification du personnel		Taxonomie	CI	EP	Poste de travail: _____			
Compétences opérationnelles:	1.1.				Objectifs réalisés	Abréviation	Date	Objectifs non réalisés
Compétences méthodiques, sociales et personnelles:	<ul style="list-style-type: none"> • Technique de travail et résolution de problèmes • Stratégie d'apprentissage et de travail • Indépendance, comportement responsable 							
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.						Justification et mesures:	
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.	3					Date + visa: _____	
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.	3					_____	
Tous les objectifs de cette situation de travail sont réalisés.							Date + visa: _____ _____	

Fiche de travail 2-04 – Communication de changements dans le plan de service		Taxonomie	CI	EP	Poste de travail: _____			
Compétences opérationnelles:	1.1., 1.3.				Objectifs réalisés	Abréviation	Date	Objectifs non réalisés
Compétences méthodiques, sociales et personnelles:	<ul style="list-style-type: none"> • Aptitude à travailler en équipe, sens de la collaboration • Information et communication • Capacité à gérer des conflits • Savoir-vivre 							
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.						Justification et mesures:	
1.1.5.1.	donnent clairement et fermement un ordre de travail différent du service déjà attribué.	3						
1.1.5.3.	dirigent avec professionnalisme un entretien difficile avec des collaborateurs.	4	3					
1.1.5.6.	négocient des compromis ciblés au sein de l'équipe lors de la répartition du service.	5						
1.3.3.	Les agent-e-s de transports publics communiquent correctement avec les collaborateurs en cas de modifications du plan de service.						Date + visa:	
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.	3					_____	
							Tous les objectifs de cette situation de travail sont réalisés.	Date + visa: _____ _____

Fiche de travail 2-05 – Etablissement et analyse de la répartition du service		Taxonomie	CI	EP	Poste de travail: _____			Objectifs non réalisés
Compétences opérationnelles:	1.1., 1.7.				Objectifs réalisés	Abréviation	Date	
Compétences méthodiques, sociales et personnelles:	<ul style="list-style-type: none"> • Technique de travail et résolution de problèmes • Fiabilité, résistance au stress • Information et communication 							
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.						Justification et mesures: Date + visa: _____	
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.	5	3					
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.	6						
1.1.8.	Les agent-e-s de transports publics vérifient l'exactitude et l'exhaustivité de la répartition mensuelle.							
1.1.8.3.	vérifient l'exactitude et l'exhaustivité d'une répartition mensuelle et effectuent les corrections nécessaires en cas d'erreurs.	4	3					
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.							
1.7.2.1.	expliquent correctement l'ensemble des conditions d'exploitation lors de la planification d'offres supplémentaires.	2		4			Date + visa: _____	
					Tous les objectifs de cette situation de travail sont réalisés.			Date + visa: _____ _____

Fiche de travail 2-06 – Absences de personnel planifiées		Taxonomie	CI	EP	Poste de travail: _____			
Compétences opérationnelles:	1.3.				Objectifs réalisés	Abréviation	Date	Objectifs non réalisés
Compétences méthodiques, sociales et personnelles:	<ul style="list-style-type: none"> • Technique de travail et résolution de problèmes • Action axée sur la clientèle • Indépendance, comportement responsable 							
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.						Justification et mesures:	
1.3.1.1.	évaluent la faisabilité des absences demandées par les collaborateurs et les planifient dans la répartition.	5					Date + visa: _____	
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.	3						
1.3.1.3.	répartissent correctement et dans les délais impartis les absences et changements de personnel sur la base de leur priorité.	3						
Tous les objectifs de cette situation de travail sont réalisés.							Date + visa: _____ _____	

Fiche de travail 2-07 – Souhait en matière de plan de service		Taxonomie	CI	EP	Poste de travail: _____			
Compétences opérationnelles:	1.3.				Objectifs réalisés	Abréviation	Date	Objectifs non réalisés
Compétences méthodiques, sociales et personnelles:	<ul style="list-style-type: none"> • Réflexion interdisciplinaire • Action axée sur la clientèle • Indépendance, comportement responsable 							
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.						Justification et mesures:	
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.	4					Date + visa: _____	
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.	4						
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.	6	3					
Tous les objectifs de cette situation de travail sont réalisés.							Date + visa: _____ _____	

Fiche de travail 2-08 – Gestion des événements		Taxonomie	CI	EP	Poste de travail: _____			Objectifs non réalisés
Compétences opérationnelles:	1.5.				Objectifs réalisés	Abréviation	Date	
Compétences opérationnelles:	1.5.							
Compétences méthodiques, sociales et personnelles:	<ul style="list-style-type: none"> Action axée sur la clientèle Information et communication Réflexion interdisciplinaire Savoir-vivre 							
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.						Justification et mesures: Date + visa: _____ _____	
1.5.1.1.	coordonnent le personnel présent lors d'un événement planifié et répartissent uniformément les tâches.	3						
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.	5						
1.5.2.	Les agent-e-s de transports publics disposent d'une compréhension de base des tâches du management des événements.							
1.5.2.1.	décrivent en détail l'ensemble des processus, déroulements et check-lists nécessaires pour des événements planifiés.	2						
1.5.3.	Les agent-e-s de transports publics disposent de connaissances d'utilisateur approfondies des moyens de communication disponibles.							
1.5.3.1.	utilisent avec efficacité les moyens de communication disponibles sur place lors d'un événement planifié.	3						
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.							
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.	3						
					Tous les objectifs de cette situation de travail sont réalisés.			Date + visa: _____ _____

Fiche de travail 2-09 – Modification du plan et de la rotation		Taxonomie	CI	EP	Poste de travail: _____			
Compétences opérationnelles:	1.6., 1.7.				Objectifs réalisés	Abréviation	Date	Objectifs non réalisés
Compétences méthodiques, sociales et personnelles:		<ul style="list-style-type: none"> • Technique de travail et résolution de problèmes • Information et communication 						
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.						Justification et mesures:	
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.	3						
1.6.1.2.	traitent systématiquement les modifications du plan de service et de la rotation du matériel.	3						
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.						Date + visa: _____	
1.7.7.3.	avancent des arguments plausibles, sûrs et pertinents face à leurs différents interlocuteurs.	3						
					Tous les objectifs de cette situation de travail sont réalisés.			Date + visa: _____ _____

Fiche de travail 2-10 – Information à la clientèle en cas d'événement		Taxonomie	CI	EP	Poste de travail: _____			Objectifs non réalisés
Compétences opérationnelles:	1.8.				Objectifs réalisés	Abréviation	Date	
Compétences opérationnelles:	1.8.							
Compétences méthodiques, sociales et personnelles:	<ul style="list-style-type: none"> • Information et communication • Action axée sur la clientèle • Technique de travail et résolution de problèmes 							
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.							Justification et mesures:
1.8.1.4.	définissent et coordonnent les outils d'aide et les ressources supplémentaires pour établir les informations à la clientèle nécessaires.	5						
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.							
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.	3						
1.8.2.2.	élaborent spécifiquement pour les différents canaux d'information les informations à la clientèle nécessaires dans le cadre d'événements.	3						
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).	4						
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.							Date + visa: _____
1.8.3.2.	fournissent les informations nécessaires aux services concernés.	3						Date + visa: _____ _____
					Tous les objectifs de cette situation de travail sont réalisés.			Date + visa: _____ _____

Fiche de travail 2-11 – Gestion des dérangements		Taxonomie	CI	EP	Poste de travail: _____			
Compétences opérationnelles:	2.1.				Objectifs réalisés	Abréviation	Date	Objectifs non réalisés
Compétences méthodiques, sociales et personnelles:	<ul style="list-style-type: none"> • Indépendance, comportement responsable • Fiabilité, résistance au stress • Technique de travail et résolution de problèmes 							
2.1.3.	Les agent-e-s de transports publics évaluent les conséquences d'un dérangement.						Justification et mesures:	
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).	3					Date + visa: _____	
2.1.3.2.	définissent les prochaines étapes à partir de la pondération d'un dérangement.	3					_____	
							Tous les objectifs de cette situation de travail sont réalisés.	Date + visa: _____ _____

Fiche de travail 2-12 – Communication en cas de dérangement		Taxonomie	CI	EP	Poste de travail: _____			
Compétences opérationnelles:	2.2., 2.3.				Objectifs réalisés	Abréviation	Date	Objectifs non réalisés
Compétences méthodiques, sociales et personnelles:		<ul style="list-style-type: none"> • Réflexion interdisciplinaire • Information et communication 						
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.							Justification et mesures:
2.2.1.1.	expliquent comment utiliser la check-list relative aux dérangements (p. ex. aux services concernés).	3		5				
2.2.1.2.	utilisent de manière ciblée et correcte les canaux existants pour la diffusion d'informations sur les dérangements.	3						
2.2.1.3.	coordonnent de manière ciblée les mesures à prendre avec les services concernés en cas de dérangement.	3						
2.3.5.	Les agent-e-s de transports publics garantissent la communication entre les services compétents lorsqu'un dérangement se produit.							Date + visa:
2.3.5.1.	utilisent correctement les moyens de communication disponibles en cas de dérangement.	2						_____
2.3.5.2.	documentent clairement leur communication en cas de dérangement.	2						_____
Tous les objectifs de cette situation de travail sont réalisés.								Date + visa: _____ _____

Fiche de travail 2-13 – Coordination en cas de dérangement		Taxonomie	CI	EP	Poste de travail: _____			Objectifs non réalisés
Compétences opérationnelles:	2.3., 2.5.				Objectifs réalisés	Abréviation	Date	
Compétences méthodiques, sociales et personnelles:	<ul style="list-style-type: none"> • Technique de travail et résolution de problèmes • Information et communication 							
2.3.1.	Les agent-e-s de transports publics coordonnent le personnel lorsqu'un dérangement se produit conformément à l'instruction.						Justification et mesures:	
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.	4						
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.	3						
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.						Date + visa: _____	
2.5.1.2.	évaluent les travaux à effectuer sur place en cas de dérangement.	4						
2.5.1.3.	agissent en respectant les processus définis en cas de dérangement sur le véhicule.	3						
Tous les objectifs de cette situation de travail sont réalisés.							Date + visa: _____ _____	

Fiche de travail 2-14 – Gestion des dérangements et niveaux de transfert en escalade		Taxonomie	CI	EP	Poste de travail: _____			Objectifs non réalisés	
Compétences opérationnelles:	2.3., 2.5., 2.6.				Objectifs réalisés	Abréviation	Date		
Compétences méthodiques, sociales et personnelles:		<ul style="list-style-type: none"> • Réflexion interdisciplinaire • Information et communication • Aptitude à travailler en équipe, sens de la collaboration 							
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.						Justification et mesures: Date + visa: _____ Date + visa: _____		
2.3.6.1.	évaluent correctement une situation de dérangement à l'aide d'une check-list s'appliquant en cas de dérangement.	2							
2.3.6.3.	mettent en œuvre de manière ciblée la mesure spécifique conformément au niveau de transfert en escalade déterminé.	2							
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.								
2.5.4.1.	intègrent sur place les niveaux de transfert en escalade prévus en cas de dérangement.	3							
2.5.4.2.	assurent sur place l'information des services concernés.	3							
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.								
2.6.5.1.	collaborent avec les services concernés pour trouver des solutions en cas de dérangement.	3							
					Tous les objectifs de cette situation de travail sont réalisés.			Date + visa: _____ _____	

Fiche de travail 2-15 – Processus de communication en cas de dérangement		Taxonomie	CI	EP	Poste de travail: _____			Objectifs non réalisés
Compétences opérationnelles:	2.5., 2.6.				Objectifs réalisés	Abréviation	Date	
Compétences méthodiques, sociales et personnelles:	<ul style="list-style-type: none"> • Savoir-vivre • Information et communication • Réflexion interdisciplinaire 							
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.						Justification et mesures: Date + visa: _____ Date + visa: _____ Tous les objectifs de cette situation de travail sont réalisés.	
2.5.2.1.	appliquent les processus de communication en fonction de la situation en cas de dérangement.	3						
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.							
2.5.3.1.	communiquent de manière claire et compréhensible avec tous les protagonistes en cas de dérangement.	3						
2.5.3.2.	font appel aux services nécessaires pour obtenir de l'aide en cas de dérangement.	3						
2.5.3.3.	assurent sur place la coordination des services concernés en cas de dérangement.	3						
2.6.2.	Les agent-e-s de transports publics disposent de connaissances approfondies du langage technique.							
2.6.2.2.	emploient le langage technique de manière compréhensible pour tous les protagonistes en cas de dérangement.	3						

Fiche de travail 2-16 – Organisation de solutions de remplacement		Taxonomie	CI	EP	Poste de travail: _____			
Compétences opérationnelles:	2.6.				Objectifs réalisés	Abréviation	Date	Objectifs non réalisés
Compétences méthodiques, sociales et personnelles:	<ul style="list-style-type: none"> • Réflexion interdisciplinaire • Technique de travail et résolution de problèmes • Aptitude à travailler en équipe, sens de la collaboration 							
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.						Justification et mesures:	
2.6.1.1.	appliquent les processus prédéfinis pour mettre à disposition des solutions de remplacement en cas de dérangement.	3					Date + visa: _____	
2.6.1.3.	organisent des véhicules supplémentaires pour la poursuite du voyage dans un délai acceptable et dans leur domaine de responsabilité.	3						
2.6.1.4.	tiennent compte de toutes les mesures prises lors du retour au service normal.	3						
Tous les objectifs de cette situation de travail sont réalisés.							Date + visa: _____ _____	

Fiche de travail 2-17 – Assurance-qualité en situation de dérangement		Taxonomie	CI	EP	Poste de travail: _____			Objectifs non réalisés
Compétences opérationnelles:	2.6.				Objectifs réalisés	Abréviation	Date	
Compétences méthodiques, sociales et personnelles:	<ul style="list-style-type: none"> Action axée sur la clientèle Indépendance, comportement responsable Capacité à gérer des conflits 							
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.						Justification et mesures: Date + visa: _____ _____	
2.6.6.1.	orientent leur action sur la clientèle en cas de dérangement.	3						
2.6.6.2.	garantissent la qualité des prestations en cas de dérangement.	3						
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.							
2.6.7.1.	évaluent sur place les conséquences de leur propre comportement en cas de dérangement.	4						
2.6.7.2.	agissent sur place par anticipation en cas de dérangement.	3						
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.							
2.6.8.1.	analysent leur propre comportement sous un angle critique en cas de dérangement.	4						
2.6.8.2.	présentent des mesures d'amélioration de leur propre comportement en cas de dérangement.	5						
					Tous les objectifs de cette situation de travail sont réalisés.			Date + visa: _____ _____

Fiche de travail 2-18 – Standards d'annonces et informations à la clientèle		Taxonomie	CI	EP	Poste de travail: _____			
					Objectifs réalisés	Abréviation	Date	Objectifs non réalisés
Compétences opérationnelles:		2.7.						
Compétences méthodiques, sociales et personnelles:		<ul style="list-style-type: none"> • Information et communication • Action axée sur la clientèle • Savoir-vivre 						
2.7.1.	Les agent-e-s de transports publics informent correctement la clientèle.							Justification et mesures:
2.7.1.1.	se servent eux-mêmes de l'outil d'information de l'entreprise.	3						
2.7.1.3.	sélectionnent les informations pertinentes sur le dérangement, et les rassemblent de manière à ce qu'elles soient utiles.	3		5				
2.7.1.4.	informent la clientèle des dérangements ou de la fin des dérangements au bon moment.	3						
2.7.2.	Les agent-e-s de transports publics préparent des informations compréhensibles.							Date + visa:
2.7.2.1.	respectent parfaitement les standards d'annonces.	2						_____
Tous les objectifs de cette situation de travail sont réalisés.								Date + visa:

Fiche de travail 2-19 – Standards d'information de l'entreprise		Taxonomie	CI	EP	Poste de travail: _____		
Compétences opérationnelles:	3.1.				Objectifs réalisés	Abréviation	Date
Compétences méthodiques, sociales et personnelles:	<ul style="list-style-type: none"> • Technique de travail et résolution de problèmes • Information et communication • Aptitude à travailler en équipe, sens de la collaboration • Action axée sur la clientèle • Savoir-vivre 						
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.						Justification et mesures:
3.1.1.1.	se servent eux-mêmes de l'outil d'information et de planification de l'entreprise.	3					
3.1.1.2.	respectent les délais et les standards de l'entreprise relatifs aux informations.	3					
3.1.1.3.	établissent une feuille d'information quotidienne et exhaustive en respectant les standards d'exploitation.	3					
3.1.2.	Les agent-e-s de transports publics se mettent à la place des protagonistes et des destinataires, et identifient leurs besoins.						Date + visa: _____
3.1.2.1.	citent l'ensemble des différents destinataires des informations relatives à l'exploitation.	1					
3.1.2.2.	expliquent clairement les besoins des différents destinataires.	2					
3.1.2.3.	formulent les informations relatives à l'exploitation en fonction du destinataire.	3					
					Tous les objectifs de cette situation de travail sont réalisés.		Date + visa: _____ _____

Fiche de travail 2-20 – Connaissances techniques des véhicules		Taxonomie	CI	EP	Poste de travail: _____			
Compétences opérationnelles:	3.2.				Objectifs réalisés	Abréviation	Date	Objectifs non réalisés
Compétences méthodiques, sociales et personnelles:		<ul style="list-style-type: none"> • Technique de travail et résolution de problèmes • Réflexion interdisciplinaire 						
3.2.2.	Les agent-e-s de transports publics disposent d'une compréhension technique de base et des connaissances nécessaires des véhicules affectés.							Justification et mesures:
3.2.2.1	expliquent correctement les spécificités des voitures/véhicules en termes de sécurité.	2						Date + visa: _____ _____
3.2.2.2.	décrivent en leurs propres termes les défauts d'ordre technique sur les véhicules.	2						
3.2.2.3.	commandent de façon irréprochable les équipements et appareils des voitures/véhicules dans le cadre de leurs compétences.	3						
3.2.2.4.	décrivent correctement les conséquences techniques de défauts.	2						
3.2.2.5.	évaluent correctement si un défaut sur/dans les voitures / véhicules est déterminant pour la sécurité.	4						
3.2.2.6.	décrivent les mesures permettant d'améliorer l'efficacité énergétique des systèmes de chauffage, de refroidissement et d'aération des véhicules.	2						
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.	3						
Tous les objectifs de cette situation de travail sont réalisés.								Date + visa: _____ _____

Fiche de travail 2-21 – Défectuosités sur les véhicules		Taxonomie	CI	EP	Poste de travail: _____			
Compétences opérationnelles:	3.2.				Objectifs réalisés	Abréviation	Date	Objectifs non réalisés
Compétences méthodiques, sociales et personnelles:	<ul style="list-style-type: none"> • Information et communication • Réflexion interdisciplinaire • Fiabilité, résistance au stress 							
3.2.3.	Les agent-e-s de transports publics disposent des connaissances nécessaires sur les prescriptions et processus correspondants.							Justification et mesures:
3.2.3.1.	citent correctement les processus et prescriptions en cas de défectuosités sur/dans le véhicule.	1						Date + visa:
3.2.3.2.	indiquent correctement où trouver les prescriptions et processus en cas de défectuosités sur/dans le véhicule.	1						_____
3.2.3.3.	utilisent les canaux d'information de l'entreprise pour toute défectuosité indiscutable.	3						_____
Tous les objectifs de cette situation de travail sont réalisés.								Date + visa: _____ _____

Fiche de travail 2-22 – Elimination des défauts sur les véhicules		Taxonomie	CI	EP	Poste de travail: _____			
Compétences opérationnelles:	3.2.				Objectifs réalisés	Abréviation	Date	Objectifs non réalisés
Compétences méthodiques, sociales et personnelles:	<ul style="list-style-type: none"> • Indépendance, comportement responsable • Information et communication • Réflexion interdisciplinaire 							
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.						Justification et mesures:	
3.2.4.1.	appliquent avec aisance et en fonction de la situation les processus et prescriptions en cas d'irrégularités sur les véhicules.	3						
3.2.4.2.	évaluent s'ils peuvent remédier eux-mêmes aux irrégularités sur les véhicules ou s'ils doivent informer le service compétent.	4						
3.2.5.	Les agent-e-s de transports publics remédient eux-mêmes, dans le cadre de leurs compétences, aux petites défauts/souillures.						Date + visa:	
3.2.5.1.	repèrent et signalent les petites défauts sur les véhicules et l'infrastructure au service compétent en la matière.	3					_____	
							Tous les objectifs de cette situation de travail sont réalisés.	Date + visa: _____ _____

Fiche de travail 2-23 – Evacuation et sécurisation des véhicules		Taxonomie	CI	EP	Poste de travail: _____		
Compétences opérationnelles:	3.3.				Objectifs réalisés	Abréviation	Date
Compétences méthodiques, sociales et personnelles:	<ul style="list-style-type: none"> • Information et communication • Technique de travail et résolution de problèmes • Indépendance, comportement responsable • Fiabilité, résistance au stress 						
3.3.1.	Les agent-e-s de transports publics connaissent les processus et les check-lists à appliquer pour évacuer un véhicule.						Justification et mesures: Date + visa: _____
3.3.1.1.	appliquent les check-lists existantes pour évacuer un véhicule.	3					
3.3.2.	Les agent-e-s de transports publics coopèrent avec les services concernés.						
3.3.2.3.	communiquent clairement avec les services concernés lors d'une évacuation.	3					
3.3.3.	Les agent-e-s de transports publics procèdent à une évacuation.						
3.3.3.2.	procèdent à une évacuation en toute sécurité.	3					
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.						
3.3.7.1.	sécurisent correctement le véhicule à l'aide de la check-list correspondante.	3					
3.3.7.2.	se servent correctement des éléments de sécurisation nécessaires.	3					
Tous les objectifs de cette situation de travail sont réalisés.							Date + visa: _____ _____

Fiche de travail 2-24 – Communication dans les situations difficiles		Taxonomie	CI	EP	Poste de travail: _____			
Compétences opérationnelles:	3.3.				Objectifs réalisés	Abréviation	Date	Objectifs non réalisés
Compétences méthodiques, sociales et personnelles:	<ul style="list-style-type: none"> • Information et communication • Savoir-vivre • Motivation 							
3.3.4.	Les agent-e-s de transports publics agissent et communiquent de manière calme et structurée même dans les situations difficiles.						Justification et mesures:	
3.3.4.1.	structurent et formulent des informations adaptées à leurs destinataires en cas d'évacuation.	3					Date + visa: _____	
3.3.4.2.	communiquent calmement dans des situations difficiles.	3					Date + visa: _____	
Tous les objectifs de cette situation de travail sont réalisés.							Date + visa: _____ _____	

Fiche de travail 2-25 – Priorisation des demandes de la clientèle		Taxonomie	CI	EP	Poste de travail: _____			
Compétences opérationnelles:	4.1.				Objectifs réalisés	Abréviation	Date	Objectifs non réalisés
Compétences méthodiques, sociales et personnelles:	<ul style="list-style-type: none"> Action axée sur la clientèle Réflexion interdisciplinaire 							
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.						Justification et mesures:	
4.1.5.1.	évaluent correctement l'urgence des questions de la clientèle et réagissent en conséquence.	3					Date + visa: _____	
4.1.5.3.	mettent en œuvre les mesures induites par la décision prise quant aux solutions proposées à la clientèle.	3					_____	
Tous les objectifs de cette situation de travail sont réalisés.							Date + visa: _____ _____	

Fiche de travail 2-26 – Contrôles des titres de transports et réactions de la clientèle		Taxonomie	CI	EP	Poste de travail: _____		
Compétences opérationnelles:	4.2.				Objectifs réalisés	Abréviation	Date
Compétences opérationnelles:	4.2.						
Compétences méthodiques, sociales et personnelles:	<ul style="list-style-type: none"> • Action axée sur la clientèle • Capacité à gérer des conflits • Savoir-vivre • Motivation 						
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.						Justification et mesures:
4.2.3.2.	appliquent le processus d'exploitation étape par étape dans le cadre de la gestion des réclamations de la clientèle.	3	3				
4.2.3.3.	traitent les réclamations de la clientèle sur place dans les limites de leur marge d'action.	3					
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.						Date + visa: _____
4.2.5.2.	effectuent correctement les contrôles des billets conformément aux directives de l'entreprise.	3					
4.2.5.3.	effectuent de leur propre chef la vente de titres de transport dans leur rayon d'intervention.	3					
					Tous les objectifs de cette situation de travail sont réalisés.		Date + visa: _____ _____

Fiche de travail 2-27 – Connaissances des lignes et de l'horaire		Taxonomie	CI	EP	Poste de travail: _____			
Compétences opérationnelles:	4.3.				Objectifs réalisés	Abréviation	Date	Objectifs non réalisés
Compétences méthodiques, sociales et personnelles:	<ul style="list-style-type: none"> • Information et communication • Action axée sur la clientèle • Réflexion interdisciplinaire • Savoir-vivre 							
4.3.2.	Les agent-e-s de transports publics disposent de connaissances approfondies des lignes et de l'horaire.						Justification et mesures:	
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.	3		4				
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.						Date + visa: _____	
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.	3						
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.	3						
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.	3						
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.	3					Date + visa: _____	
					Tous les objectifs de cette situation de travail sont réalisés.			Date + visa: _____

Fiche de travail 2-28 – Gestion des situations de stress en cas d'événement		Taxonomie	CI	EP	Poste de travail: _____			Objectifs non réalisés
Compétences opérationnelles:	4.3.				Objectifs réalisés	Abréviation	Date	
Compétences méthodiques, sociales et personnelles:	<ul style="list-style-type: none"> • Technique de travail et résolution de problèmes • Réflexion interdisciplinaire • Information et communication • Action axée sur la clientèle 							
4.3.4.	Les agent-e-s de transports publics gardent leur calme en cas d'événement.						Justification et mesures:	
4.3.4.2.	mettent en œuvre sur place les décisions prises en concertation avec les services de soutien lors d'un événement.	3						
4.3.4.3.	gardent une vue d'ensemble pendant un événement.	3						
4.3.5.	Les agent-e-s de transports publics assurent l'information de la clientèle pendant un événement.						Date + visa:	
4.3.5.2.	coordonnent conformément à la situation l'information à la clientèle en cas d'événement dans leur propre domaine de responsabilité.	3					_____	
Tous les objectifs de cette situation de travail sont réalisés.							Date + visa:	_____ _____

Fiche de travail 2-29 – Gestion des informations contradictoires		Taxonomie	CI	EP	Poste de travail: _____			
					Objectifs réalisés	Abréviation	Date	Objectifs non réalisés
Compétences opérationnelles:		4.3.						
Compétences méthodiques, sociales et personnelles:		<ul style="list-style-type: none"> • Indépendance, comportement responsable • Information et communication • Action axée sur la clientèle 						
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.							Justification et mesures:
4.3.6.1.	vérifient la compréhensibilité des informations destinées à la clientèle.	3		4				Date + visa:
4.3.6.2.	reformulent clairement les informations contradictoires à l'attention de la clientèle.	3		4				_____
Tous les objectifs de cette situation de travail sont réalisés.								Date + visa: _____ _____

Fiche de travail 2-30 – Organisation de solutions de remplacement		Taxonomie	CI	EP	Poste de travail: _____			Objectifs non réalisés
Compétences opérationnelles:	4.4.				Objectifs réalisés	Abréviation	Date	
Compétences méthodiques, sociales et personnelles:	<ul style="list-style-type: none"> • Indépendance, comportement responsable • Action axée sur la clientèle 							
4.4.2.	Les agent-e-s de transports publics disposent des connaissances nécessaires pour discuter des solutions de remplacement.						Justification et mesures:	
4.4.2.3.	décrivent clairement leurs compétences pour l'organisation de solutions de remplacement sur place.	2						
4.4.3.	Les agent-e-s de transports publics garantissent la communication de l'organisation des solutions de remplacement à la clientèle.						Date + visa:	
4.4.3.1.	assurent la communication des solutions de remplacement à la clientèle.	3					_____	
Tous les objectifs de cette situation de travail sont réalisés.							Date + visa:	_____ _____

Fiche de travail 2-31 – Connaissances linguistiques et informations standard		Taxonomie	CI	EP	Poste de travail: _____			Objectifs non réalisés
Compétences opérationnelles:	4.5., 4.6.				Objectifs réalisés	Abréviation	Date	
Compétences méthodiques, sociales et personnelles:	<ul style="list-style-type: none"> Action axée sur la clientèle Savoir-vivre 							
4.5.1.	Les agent-e-s de transports publics communiquent avec aisance à l'oral dans une deuxième langue nationale.						Justification et mesures: Date + visa: _____ Date + visa: _____	
4.5.1.2.	renseignent correctement la clientèle dans une deuxième langue nationale.	3	3					
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.							
4.5.3.3.	communiquent correctement une brève «information standard» dans une deuxième langue nationale.	3	2					
4.5.3.4.	emploient avec aisance les standards d'information de leur entreprise dans une deuxième langue nationale.	3						
4.6.1.	Les agent-e-s de transports publics communiquent avec aisance à l'oral en langue anglaise.							
4.6.1.2.	délivrent correctement des renseignements à la clientèle en langue anglaise.	3	3					
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.							
4.6.3.3.	communiquent correctement une brève «information standard» en langue anglaise.	3	2					
4.6.3.4.	emploient avec aisance les standards d'information de leur entreprise en langue anglaise.	2						
					Tous les objectifs de cette situation de travail sont réalisés.			Date + visa: _____

Fiche de travail 2-32 – Gestion des informations et autonomie		Taxonomie	CI	EP	Poste de travail: _____			Objectifs non réalisés
Compétences opérationnelles:	1.5.				Objectifs réalisés	Abréviation	Date	
Compétences méthodiques, sociales et personnelles:	<ul style="list-style-type: none"> • Information et communication • Savoir-vivre • Indépendance, comportement responsable 							
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.						Justification et mesures:	
1.5.5.1.	transmettent en cas d'événements les informations nécessaires aux services corrects dans les délais impartis et en toute équité.	3						
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.							
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.	5					Date + visa: _____	
					Tous les objectifs de cette situation de travail sont réalisés.			Date + visa: _____ _____

Fiches de travail en 3^e année

Fiche de travail 3-11 – Planification de l'offre		Taxonomie	CI	EP	Poste de travail: _____			
Compétences opérationnelles:	1.9.				Objectifs réalisés	Abréviation	Date	Objectifs non réalisés
Compétences méthodiques, sociales et personnelles:	<ul style="list-style-type: none"> • Réflexion interdisciplinaire • Information et communication 							
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.						Justification et mesures:	
1.9.1.3.	expliquent clairement les liens entre la disponibilité des ressources nécessaires pour de nouvelles offres et la faisabilité technique.	2	4a				Date + visa: _____	
1.9.1.4.	identifient de manière précoce les possibilités d'optimisation de l'offre en tenant compte de la chaîne de mobilité.	4						
1.9.1.5.	expliquent de façon compréhensible la fonction des différents canaux d'information pour la communication des horaires adaptés.	2						
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.	2						
					Tous les objectifs de cette situation de travail sont réalisés.			Date + visa: _____ _____

Fiche de travail 3-12 – Relevé de fréquence		Taxonomie	CI	EP	Poste de travail: _____			
Compétences opérationnelles:	1.9.				Objectifs réalisés	Abréviation	Date	Objectifs non réalisés
Compétences méthodiques, sociales et personnelles:	<ul style="list-style-type: none"> • Réflexion interdisciplinaire • Technique de travail et résolution de problèmes 							
1.9.2.	Les agent-e-s de transports publics disposent d'une compréhension de base des méthodes possibles de relevés de fréquence.						Justification et mesures:	
1.9.2.2.	interprètent correctement les chiffres de fréquence disponibles et en tirent les conclusions qui s'imposent.	3	4a					
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.						Date + visa: _____	
1.9.3.1.	justifient clairement les besoins de la clientèle à partir des résultats des relevés.	3	4a					
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.	3	4a					
					Tous les objectifs de cette situation de travail sont réalisés.			Date + visa: _____ _____

Fiche de travail 3-13 – Détermination des besoins de la clientèle		Taxonomie	CI	EP	Poste de travail: _____			
Compétences opérationnelles:	1.9.				Objectifs réalisés	Abréviation	Date	Objectifs non réalisés
Compétences méthodiques, sociales et personnelles:								
								Justification et mesures:
1.9.4.	Les agent-e-s de transports publics déterminent un besoin de la clientèle à partir de données, d'informations ou d'observations existantes.							Date + visa: _____
1.9.4.3.	appliquent en fonction de la situation les directives légales et de l'entreprise dans les questions relatives à l'horaire.	3	4a					Date + visa: _____
					Tous les objectifs de cette situation de travail sont réalisés.			Date + visa: _____

Fiche de travail 3-14 – Réponse aux besoins de la clientèle		Taxonomie	CI	EP	Poste de travail: _____			
Compétences opérationnelles:	1.9.				Objectifs réalisés	Abréviation	Date	Objectifs non réalisés
Compétences méthodiques, sociales et personnelles:	<ul style="list-style-type: none"> Action axée sur la clientèle Réflexion interdisciplinaire 							
1.9.5.	Les agent-e-s de transports publics mettent en œuvre un besoin de la clientèle dans une offre attractive correspondante.						Justification et mesures:	
1.9.5.1.	avancent des arguments justifiés en faveur d'une offre du point de vue du groupe cible correspondant.	3					Date + visa:	
1.9.5.2.	mettent en œuvre un besoin de la clientèle dans une offre correspondante.	3	4a				_____	
1.9.5.3.	évaluent les chances et les risques ou les défis à la mise en œuvre d'une offre planifiée.	6					_____	
Tous les objectifs de cette situation de travail sont réalisés.							Date + visa:	

Fiche de travail 3-15 – Mise en œuvre des changements dans le cadre de l'exploitation		Taxonomie	CI	EP	Poste de travail: _____			
Compétences opérationnelles:	1.9., 1.10.				Objectifs réalisés	Abréviation	Date	Objectifs non réalisés
Compétences méthodiques, sociales et personnelles:		<ul style="list-style-type: none"> • Maniement des moyens et équipements de l'entreprise • Technique de travail et résolution de problèmes 						
1.9.6.	Les agent-e-s de transports publics utilisent le système informatique d'établissement de l'horaire.						Justification et mesures:	
1.9.6.1.	maîtrisent avec aisance le système informatique d'établissement d'horaire.	3						
1.10.2.	Les agent-e-s de transports publics disposent d'une compréhension de base des processus et des canaux de communication interne.							
1.10.2.1	représentent clairement les besoins en informations des personnes impliquées et concernées par une modification de l'exploitation.	3					Date + visa: _____ _____	
1.10.2.2	établissent une liste de canaux d'information appropriés sur la modification de l'exploitation.	3						
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.	3						
1.10.2.4	vérifient l'exhaustivité des différentes informations relatives aux modifications de l'exploitation.	4						
Tous les objectifs de cette situation de travail sont réalisés.								Date + visa: _____ _____

Fiche de travail 3-16 – Evaluation des changements dans le cadre de l'exploitation		Taxonomie	CI	EP	Poste de travail: _____			Objectifs non réalisés
Compétences opérationnelles:	1.9., 1.10.				Objectifs réalisés	Abréviation	Date	
Compétences méthodiques, sociales et personnelles:	<ul style="list-style-type: none"> • Maniement des moyens et équipements de l'entreprise • Capacité à gérer des conflits • Technique de travail et résolution de problèmes 							
1.9.7.	Les agent-e-s de transports publics utilisent avec aisance les différents systèmes de communication d'horaire (imprimée/électronique, statique/dynamique).						Justification et mesures: Date + visa: _____ Date + visa: _____	
1.9.7.1.	utilisent avec aisance les différents systèmes de communication d'horaire.	3						
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.							
1.10.3.1	avancent des arguments en rapport avec les modifications de l'exploitation du point de vue du groupe cible en question.	3						
1.10.3.2	analysent les intérêts des protagonistes sous l'angle des convergences et des conflits lors de modifications de l'exploitation.	4						
1.10.3.3	comparent les différents intérêts lors de modifications de l'exploitation, et trouvent d'éventuels compromis.	5						
					Tous les objectifs de cette situation de travail sont réalisés.			Date + visa: _____ _____

Fiche de travail 3-17 – Vérification de l'efficacité des mesures		Taxonomie	CI	EP	Poste de travail: _____			Objectifs non réalisés
Compétences opérationnelles:	1.9., 1.10.				Objectifs réalisés	Abréviation	Date	
Compétences méthodiques, sociales et personnelles:	<ul style="list-style-type: none"> • Réflexion interdisciplinaire • Information et communication • Savoir-vivre 							
1.9.8.	Les agent-e-s de transports publics vérifient l'efficacité des mesures de communication d'horaire développées et engagées.						Justification et mesures:	
1.9.8.2.	analysent les chiffres de référence déterminés au regard des exigences économiques et qualitatives, et les représentent sous forme appropriée.	4	4a					
1.10.4.	Les agent-e-s de transports publics gardent une vue d'ensemble même dans les situations difficiles.							
1.10.4.1	décrivent d'éventuelles stratégies afin de garder leur calme dans les situations de stress, et agissent avec sang-froid.	2	4a				Date + visa: _____	
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.	3	4a				Date + visa: _____	
					Tous les objectifs de cette situation de travail sont réalisés.		Date + visa: _____	

Fiche de travail 3-18 – Planification et mise en œuvre de l'offre de remplacement		Taxonomie	CI	EP	Poste de travail: _____			
Compétences opérationnelles:	1.10.				Objectifs réalisés	Abréviation	Date	Objectifs non réalisés
Compétences méthodiques, sociales et personnelles:	<ul style="list-style-type: none"> • Réflexion interdisciplinaire • Technique de travail et résolution de problèmes • Indépendance, comportement responsable 							
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.						Justification et mesures:	
1.10.1.2	vérifient le confort et la performance des offres de substitution existantes, et en évaluent l'acceptation.	4					Date + visa: _____	
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.	3						
1.10.1.4	regroupent correctement toutes les ressources nécessaires pour une offre supplémentaire.	3						
1.10.1.5	utilisent eux-mêmes les systèmes informatiques de planification des modifications de l'exploitation.	3						
					Tous les objectifs de cette situation de travail sont réalisés.		Date + visa: _____ _____	

Fiche de travail 3-19 – Planification des ressources à long terme		Taxonomie	CI	EP	Poste de travail: _____			
Compétences opérationnelles:	1.11.				Objectifs réalisés	Abréviation	Date	Objectifs non réalisés
Compétences méthodiques, sociales et personnelles:	<ul style="list-style-type: none"> • Technique de travail et résolution de problèmes • Indépendance, comportement responsable 							
1.11.1.	Les agent-e-s de transports publics garantissent l'exploitation à long terme au moyen d'un décompte d'effectif correspondant.						Justification et mesures:	
1.11.1.1	calculent les besoins de personnel ou de matériel roulant à long terme et avec anticipation.	3	4a					
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.						Date + visa: _____	
1.11.2.2	présentent correctement les absences de personnel/temps d'immobilisation de véhicules à attendre dans le cadre de l'exploitation normale.	2						
1.11.2.3	calculent correctement les absences moyennes pour cause de maladie ou d'accident du personnel à partir des données disponibles.	3	4a					
1.11.2.4	calculent correctement la productivité annuelle ou la disponibilité du personnel.	3	4a					
					Tous les objectifs de cette situation de travail sont réalisés.			Date + visa: _____ _____

Fiche de travail 3-20 – Identification des fluctuations du personnel		Taxonomie	CI	EP	Poste de travail: _____			
Compétences opérationnelles:	1.11.				Objectifs réalisés	Abréviation	Date	Objectifs non réalisés
Compétences méthodiques, sociales et personnelles:	<ul style="list-style-type: none"> Réflexion interdisciplinaire 							
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.						Justification et mesures:	
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.	3	4a				Date + visa: _____	
1.11.3.3	effectuent une planification des vacances en continu, et vérifient sa conformité aux réglementations respectives.	3	4a				Date + visa: _____ _____	
Tous les objectifs de cette situation de travail sont réalisés.							Date + visa: _____ _____	

Fiche d'information 3-21 – Planification du tournus / temps de travail annuel		Taxonomie	CI	EP	Poste de travail: _____			
					Objectifs réalisés	Abréviation	Date	Objectifs non réalisés
Compétences opérationnelles:		1.11.						
Compétences méthodiques, sociales et personnelles:		• Réflexion interdisciplinaire						
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.							Justification et mesures:
1.11.4.2	calculent correctement le temps de travail annuel à attendre du personnel à partir des modèles existants.	3	4a					Date + visa: _____
Tous les objectifs de cette situation de travail sont réalisés.								Date + visa: _____ _____

Fiche de travail 3-22 – Planification de la rotation des véhicules en fonction des cycles de maintenance		Taxonomie	CI	EP	Poste de travail: _____			
Compétences opérationnelles:	1.11.				Objectifs réalisés	Abréviation	Date	Objectifs non réalisés
Compétences méthodiques, sociales et personnelles:	<ul style="list-style-type: none"> • Réflexion interdisciplinaire • Information et communication 							
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.						Justification et mesures:	
1.11.5.1	déterminent correctement le besoin total en véhicules pour une période.	3					Date + visa: _____	
1.11.5.2	présentent les liens économiques entre mise à disposition et disponibilité des véhicules.	3						
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.	3						
Tous les objectifs de cette situation de travail sont réalisés.							Date + visa: _____ _____	

Fiche de travail 3-23 – Effectif de remplacement		Taxonomie	CI	EP	Poste de travail: _____			
Compétences opérationnelles:	1.11.				Objectifs réalisés	Abréviation	Date	Objectifs non réalisés
Compétences méthodiques, sociales et personnelles:	<ul style="list-style-type: none"> Réflexion interdisciplinaire 							
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.						Justification et mesures:	
1.11.6.3	évaluent correctement le besoin de remplacement de personnel ou de véhicules à partir du décompte d'effectif de remplacement à moyen ou à long terme.	4	4a				Date + visa: _____	
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 prédéfinis et d'autres critères.	3	4a				_____	
Tous les objectifs de cette situation de travail sont réalisés.							Date + visa: _____ _____	

Fiche de travail 3-24 – Changements par rapport à l'exploitation normale		Taxonomie	CI	EP	Poste de travail: _____			
					Objectifs réalisés	Abréviation	Date	Objectifs non réalisés
Compétences opérationnelles:		1.10.						
Compétences méthodiques, sociales et personnelles:		<ul style="list-style-type: none"> • Réflexion interdisciplinaire • Technique de travail et résolution de problèmes 						
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.							Justification et mesures:
1.10.5.1	identifient en anticipation l'impact éventuel d'une modification planifiée de l'exploitation sur l'offre habituelle.	4						Date + visa: _____ _____
1.10.5.2	évaluent en fonction de la situation l'ampleur des divergences par rapport à l'offre habituelle.	6						
1.10.5.3	élaborent des contre-mesures en fonction de la situation en cas de divergences par rapport à l'état prévu.	5						
Tous les objectifs de cette situation de travail sont réalisés.								Date + visa: _____ _____

Notes