



# REFERENTIEL EMPLOI ACTIVITES COMPETENCES DU TITRE PROFESSIONNEL

Technicien(ne) Supérieur(e) des Transports de Personnes

Niveau III

Site : <http://www.emploi.gouv.fr>



## SOMMAIRE

	Pages
Présentation de l'évolution du Titre Professionnel .....	5
Contexte de l'examen du Titre Professionnel .....	5
Tableau des activités .....	5
Vue synoptique de l'emploi-type .....	6
Fiche emploi type .....	7
Fiche activité type .....	11
Fiche compétence professionnelle .....	15
Fiche des compétences transversales de l'emploi type .....	29
Glossaire du REAC .....	31

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSTP	TP-00356	REAC	06	23/05/2014	07/03/2014	3/34



## Introduction

### Présentation de l'évolution du Titre Professionnel

Une analyse des évolutions de l'emploi du (de la) technicien(ne) supérieur(e) des transports de personnes a été réalisée. Des retours d'enquêtes auprès des entreprises du secteur, de l'analyse des offres d'emploi, des fiches de poste, et de la veille sectorielle émergent trois constatations principales qui ont des conséquences sur les compétences de la présente version du titre.

Les changements d'organisation impactent le rôle du (de la) technicien(ne) supérieur(e) des transports de personnes en ce qui concerne la relation avec les conducteurs. L'animation et l'encadrement d'une équipe de conducteurs a gagné en importance. La compétence relative à la « prépaie » inclut la capacité du (de la) technicien(ne) supérieur(e) des transports de personnes à expliciter les éléments de la « prépaie » auprès des conducteurs et à les justifier.

Les logiciels d'exploitation et des systèmes d'information sont de plus en plus performants. Ces outils sont utilisés dans la phase d'étude et de conception des solutions et dans celle du suivi de l'exploitation. Leur utilisation nécessite la maîtrise et la compréhension globale de leurs fonctionnalités. Les compétences relatives à l'habillage et le « graphichage » intègrent des savoir faire liés à la simulation des solutions lors de la phase de conception. Les compétences relatives à l'exploitation des systèmes d'information comportent des savoir faire en lien avec le traitement des informations en temps réel.

Les cahiers des charges et l'environnement contractuel sont complexes. La compétence relative à l'argumentation des solutions comporte des connaissances et des savoir faire liés à l'environnement contractuel et aux différents types de clients.

### Contexte de l'examen du Titre Professionnel

Le titre professionnel « Technicien(ne) Supérieur(e) des Transports de Personnes » (TSTP) (arrêté du 07/05/2009 JO du 04/06/2009) était constitué de deux activité-types. La présente version conserve cette structure.

La première activité concerne l'organisation et la planification des moyens humains et matériels permettant l'opération de transport. La deuxième englobe l'ensemble des opérations nécessaires à la mise en œuvre et au suivi de l'opération de transport.

### Tableau des activités

Ancien TP	Nouveau TP
<b>TECHNICIEN(NE) SUPERIEUR(E) DES TRANSPORTS DE PERSONNES</b>	<b>Technicien(ne) Supérieur(e) des Transports de Personnes</b>
ORGANISER ET PLANIFIER LES MOYENS TECHNIQUES ET HUMAINS PERMETTANT LE TRANSPORT ROUTIER DE PERSONNES	Organiser et planifier les moyens techniques et humains permettant le transport routier de personnes
SUIVRE AU QUOTIDIEN LE DEROULEMENT DES OPERATIONS DE TRANSPORT ROUTIER DE PERSONNES	Coordonner et piloter les opérations de transport routier de personnes

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSTP	TP-00356	REAC	06	23/05/2014	07/03/2014	5/34

## Vue synoptique de l'emploi-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Organiser et planifier les moyens techniques et humains permettant le transport routier de personnes	1	Construire le graphicage répondant à la demande du client
		2	Déterminer l'habillage des services des conducteurs
		3	Planifier les moyens humains et matériels
		4	Etudier la rentabilité d'une prestation de transport
		5	Argumenter une solution de transport
2	Coordonner et piloter les opérations de transport routier de personnes	6	Remédier aux aléas et assurer le suivi de l'activité
		7	Contrôler et analyser les documents et données d'exploitation
		8	Traiter les données relatives à la prépaie des conducteurs
		9	Animer et encadrer une équipe de conducteurs

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSTP	TP-00356	REAC	06	23/05/2014	07/03/2014	6/34

## FICHE EMPLOI TYPE

### Technicien(ne) Supérieur(e) des Transports de Personnes

#### Définition de l'emploi type et des conditions d'exercice (rubrique RNCP)

Dans le respect de la réglementation et de la politique de ressources humaines de l'entreprise, le (la) Technicien(ne) Supérieur(e) des Transports de Personnes élabore des solutions pour la construction des réseaux de transports urbains ou interurbains et pilote tout ou partie des activités de transports de personnes afin de garantir les niveaux de productivité et de service visés.

A partir d'une demande de prestation de transport, le (la) Technicien(ne) Supérieur(e) des Transports de Personnes évalue les besoins en conducteurs et en matériels nécessaires au bon fonctionnement des lignes et réseaux. Il (elle) dimensionne et planifie les moyens humains et matériels .Il (elle) étudie la rentabilité des opérations de transports. Il (elle) formalise par écrit et argumente des solutions de transport dans le cadre d'appui au service commercial.

Le (la) Technicien(ne) Supérieur(e) des Transports de Personnes assure le suivi des opérations et remédie aux aléas de l'exploitation en réajustant en temps réel les moyens humains et matériels. Il (elle) analyse et enregistre les dysfonctionnements en respectant les procédures de l'entreprise. Il (elle) contrôle et analyse les documents et données d'exploitation. Il (elle) traite les données relatives à la préparation de la paie des conducteurs. Il (elle) anime et encadre les équipes de conducteurs.

Il (elle) prend en compte et s'assure du respect de la Réglementation Sociale Européenne. Il (elle) veille à optimiser le rapport coût qualité de service des prestations.

Sous l'autorité du responsable d'exploitation, du responsable études et méthodes ou du directeur de réseau, le (la) Technicien(ne) Supérieur(e) des Transports de Personnes est en contact permanent avec les conducteurs. Il (elle) est aussi en relation avec les clients ou les autorités organisatrices, les personnels de maintenance des véhicules, les confrères et d'autres interlocuteurs internes et externes à l'entreprise.

Le (la) Technicien(ne) Supérieur(e) des Transports de Personnes exerce son emploi au sein d'entreprises d'exploitation de transport routier de personnes, son activité peut varier selon la taille et le type de transport, collectif urbain ou interurbain, scolaire, touristique, occasionnel.

L'emploi est sédentaire et s'exerce au sein d'un service exploitation ou études et méthodes. Il peut occasionner des déplacements sur les secteurs géographiques desservis. Les horaires, aménageables selon le type d'activités de l'entreprise, peuvent être décalés et inclure des astreintes.

#### Secteurs d'activité et types d'emplois accessibles par le détenteur du titre (rubrique RNCP)

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

Entreprises d'exploitation de transport routier de personnes, transport collectif urbain ou interurbain, scolaire, touristique, occasionnel.

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- Technicien(ne)d'exploitation de lignes
- Technicien(ne)d'exploitation transport routier de personnes
- Agent d'exploitation
- Coordinateur d'exploitation
- Agent de planning
- Responsable planification
- Chargé(e)méthodes
- Technicien(ne) Méthodes

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSTP	TP-00356	REAC	06	23/05/2014	07/03/2014	7/34

- Technicien(ne) Etudes et Méthodes
- Régulateur réseau transport routier de personnes

**Réglementation d'activités** (le cas échéant) (rubrique RNCP)

Sans objet.

**Liens avec d'autres certifications** (le cas échéant) (rubrique RNCP)

Sans objet.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSTP	TP-00356	REAC	06	23/05/2014	07/03/2014	8/34

## Liste des activités types et des compétences professionnelles

1. Organiser et planifier les moyens techniques et humains permettant le transport routier de personnes  
Construire le graphicaire répondant à la demande du client  
Déterminer l'habillage des services des conducteurs  
Planifier les moyens humains et matériels  
Etudier la rentabilité d'une prestation de transport  
Argumenter une solution de transport
2. Coordonner et piloter les opérations de transport routier de personnes  
Remédier aux aléas et assurer le suivi de l'activité  
Contrôler et analyser les documents et données d'exploitation  
Traiter les données relatives à la prépaie des conducteurs  
Animer et encadrer une équipe de conducteurs

### Compétences transversales de l'emploi (le cas échéant)

Communiquer au quotidien au sein d'une structure d'exploitation des transports de Personnes

### Niveau et/ou domaine d'activité (rubrique RNCP)

Niveau III (Nomenclature de 1969)

Convention(s) : Convention collective des réseaux de transport publics urbains de voyageurs

Convention collective nationale des réseaux de transports publics interurbains de voyageurs

Convention collective nationale des transports routiers et activités des auxiliaires de transport

Code(s) NSF :

311 n - Transport, manutention, magasinage

### Fiche(s) Rome de rattachement (rubrique RNCP)

N4202 Direction d'exploitation des transports routiers de personnes

N4204 Intervention technique d'exploitation des transports routiers de personnes

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSTP	TP-00356	REAC	06	23/05/2014	07/03/2014	9/34



**FICHE ACTIVITÉ TYPE**  
**N° 1**

**Organiser et planifier les moyens techniques et humains permettant le transport routier de personnes**

**Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice**

A partir du cahier des charges client, le technicien supérieur des transports de personnes organise et planifie les moyens humains et matériels permettant l'exploitation des réseaux, urbains et interurbains, dans le respect de la réglementation sociale, des procédures de qualité et des objectifs économiques de l'entreprise. Il a pour objectif de proposer une prestation de transport optimisée en termes de coût et de qualité de service.

Le Technicien Supérieur des Transports de Personnes étudie une demande de prestation de transport et construit le graphicaire correspondant afin de déterminer les services véhicules nécessaires au bon fonctionnement des lignes. Il construit les services conducteurs et les formalise dans un tableau de service.

En fonction des contraintes de la prestation, il détermine les besoins en matériels et vérifie leur disponibilité. Il répartit les services conducteurs sur les semaines de travail et établit leur roulement. Il prend en compte les compétences et vérifie les disponibilités des conducteurs. Il vérifie les disponibilités et les caractéristiques techniques des véhicules. Il affecte les véhicules et les services aux conducteurs en veillant à répartir équitablement le travail. Il élabore le planning de suivi des moyens humains et matériels.

Il calcule les coûts relatifs à l'exploitation des lignes et détermine leur seuil de rentabilité afin de permettre le maintien, l'amélioration et le suivi de la performance économique de l'entreprise.

Dans le cadre d'un appui au service commercial, il formalise par écrit et argumente des solutions de transport visant à répondre aux besoins d'un client et à optimiser le rapport coût/qualité de service de l'offre de transport.

Dans l'exercice de cette activité, le Technicien Supérieur des Transports de Personnes utilise des logiciels d'exploitation et les outils bureautiques courants. Il dispose des procédures de l'entreprise et des textes réglementaires.

Le Technicien supérieur des Transports de personnes réalise cette activité dans le respect des procédures internes, seul ou en équipe, au sein du service études et méthodes ou exploitation, sous la responsabilité d'un responsable d'exploitation, d'un responsable études et méthodes ou d'un directeur de réseau.

Il est en relation avec ses collègues du service études et méthodes ou exploitation, les autres services de l'entreprise et les représentants des clients et commanditaires.

**Réglementation d'activités** (le cas échéant)

Sans objet.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSTP	TP-00356	REAC	06	23/05/2014	07/03/2014	11/34

## Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Construire le graphicage répondant à la demande du client  
Déterminer l'habillage des services des conducteurs  
Planifier les moyens humains et matériels  
Etudier la rentabilité d'une prestation de transport  
Argumenter une solution de transport

## Compétences transversales de l'activité type (le cas échéant)

Communiquer au quotidien au sein d'une structure d'exploitation des transports de personnes

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSTP	TP-00356	REAC	06	23/05/2014	07/03/2014	12/34

## FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 2

### Coordonner et piloter les opérations de transport routier de personnes

#### Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Le Technicien Supérieur des Transport de Personnes, coordonne et pilote le déroulement des opérations des opérations de transport en urbain ou interurbain. Il a pour objectif de veiller au respect du cahier des charges, de la réglementation sociale, des procédures internes et des objectifs économiques de l'entreprise ainsi qu'à la sécurité des biens et des personnes.

Le Technicien supérieur des Transports de personnes exploite les remontées d'informations du réseau, met en place des solutions et donne des instructions pour pallier les perturbations du réseau et assurer la continuité et la qualité de la prestation en cas d'imprévus. Il s'assure quotidiennement de la prise de service des conducteurs. Il identifie et enregistre tout dysfonctionnement ou incident et réactualise les plannings en fonction des aléas. Il assure le contrôle et l'analyse des documents, des données d'exploitation, des relevés des chronotachygraphes, rédige la documentation requise. Il identifie les non-conformités, initie des actions correctives ou alerte sa hiérarchie si nécessaire. Il reporte les données dans un outil de suivi de l'activité.

A partir des éléments issus du suivi de l'activité et du planning, le Technicien Supérieur des Transports de Personnes met à jour les décomptes d'heures de travail des conducteurs et établit les calculs nécessaires à l'établissement des relevés de prépaie qu'il transmet au service chargé d'établir la paie.

Le Technicien Supérieur de Transport de Personnes contrôle l'exécution des tâches par les conducteurs, coordonne et encadre leur activité. Dans le respect de la politique de ressources humaines de l'entreprise, il participe à l'évaluation de leurs performances, identifie les besoins en formation et les communique à sa hiérarchie. Principal interlocuteur des conducteurs dans l'entreprise, il contribue par sa capacité relationnelle à préserver le climat social et le niveau de service et de productivité de l'activité. Il participe au recrutement des conducteurs, leur transmet les instructions, mène les entretiens de cadrage dans la limite de ses attributions et leur explique les éléments du relevé de la prépaie.

Dans l'exercice de cette activité, le Technicien Supérieur des Transports de Personnes utilise des logiciels d'exploitation et les outils bureautiques courants. Il dispose des procédures de l'entreprise et des textes réglementaires

Le Technicien supérieur des Transports de personnes réalise cette activité dans un service exploitation, dans le respect des procédures internes, seul ou en équipe, sous la responsabilité d'un responsable d'exploitation ou d'un directeur de réseau.

Il est en relation avec ses collègues du service exploitation, les instances représentatives du personnel, les autres services de l'entreprise et les représentants des clients et commanditaires.

#### Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSTP	TP-00356	REAC	06	23/05/2014	07/03/2014	13/34

## Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Remédier aux aléas et assurer le suivi de l'activité  
Contrôler et analyser les documents et données d'exploitation  
Traiter les données relatives à la prépaie des conducteurs  
Animer et encadrer une équipe de conducteurs

## Compétences transversales de l'activité type (le cas échéant)

Communiquer au quotidien au sein d'une structure d'exploitation des transports de personnes

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSTP	TP-00356	REAC	06	23/05/2014	07/03/2014	14/34

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE  
N° 1**

**Construire le graphigage répondant à la demande du client**

**Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

A partir du cahier des charges du client, identifier la fréquence, l'amplitude de la ligne, les passages obligés et les autres contraintes. Collecter les informations relatives à la circulation, à la topographie des lieux et au nombre de passagers à transporter. Tracer, enchaîner les voyages en optimisant le nombre de véhicules, déterminer les horaires de passage afin d'en déduire les services véhicules nécessaires au bon fonctionnement des lignes.

**Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre**

Cette compétence s'exerce au sein du service études et méthodes ou exploitation. Elle nécessite l'utilisation des progiciels de graphigage, des outils bureautiques courants et de la messagerie électronique.

**Critères de performance**

Le cahier des charges est respecté  
Toutes les informations sont collectées  
Le tracé des voyages est pertinent par rapport aux informations collectées  
L'enchaînement des voyages optimise le nombre de véhicules

**Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels**

Connaissance des différents types de véhicule, leur capacité, leurs équipements  
Connaissance de l'organisation des transports terrestres de voyageurs et du rôle des différents acteurs  
Connaissance du code de la route  
Connaissance du réseau routier et les conditions de circulation  
Connaissance des règles de sécurité liées aux transports de personnes  
Connaissance des différentes techniques de graphigage

Prendre en compte les contraintes du cahier des charges  
Identifier les attentes du client et de l'utilisateur  
Utiliser les plans de circulations urbains  
Calculer les temps de parcours à partir des données de repérage liées à la topographie et aux conditions de trafic et circulation.  
Calculer les temps de parcours à partir des bases d'analyse statistique  
Calculer des distances et des temps de parcours à partir d'une carte routière ou de sites internet  
Calculer le nombre théorique de services véhicules à partir des données de fréquence et de temps de parcours  
Transposer dans un repère orthonormé des données de distance et de temps  
Construire un graphique à partir des données de distance et de temps  
Interpréter un graphique pour déterminer le nombre de véhicules et les horaires des lignes  
Simuler différentes options afin de déterminer le rapport qualité et coût optimal  
Analyser les calculs des kilomètres et des heures résultant des simulations  
Déterminer les véhicules adaptés aux contraintes du cahier des charges  
Utiliser les progiciels spécialisés  
Utiliser l'outil bureautique

Travailler en collaboration avec le service commercial, le marketing et l'exploitation  
Argumenter le choix des solutions proposées

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSTP	TP-00356	REAC	06	23/05/2014	07/03/2014	15/34

Respecter les échéances de remise des études

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSTP	TP-00356	REAC	06	23/05/2014	07/03/2014	16/34

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE  
N° 2**

**Déterminer l'habillage des services des conducteurs**

**Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

Afin de construire les services conducteurs, assembler les voyages à partir des éléments graphiqués, dans le respect de la réglementation sociale et de la politique de ressources humaines de l'entreprise. Viser l'optimisation économique en prenant en compte les conditions de travail des conducteurs. Formaliser les services conducteurs dans un tableau de services.

**Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre**

Cette compétence s'exerce au sein du service études et méthodes ou exploitation. Elle nécessite l'utilisation des progiciels d'habillage et des outils bureautiques courants.

**Critères de performance**

Les services conducteurs intègrent tous les éléments graphiqués  
La réglementation sociale est respectée  
Les services conducteurs sont économiquement optimisés  
Les conditions de travail des conducteurs sont prises en compte.  
Les tableaux de service sont correctement renseignés

**Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels**

Connaissance de la réglementation sociale européenne et française relative aux temps de conduite et de repos

Connaissance des accords et usages d'entreprise  
Connaissance de la politique de ressources humaines de l'entreprise  
Connaissance de la réglementation spécifique aux transports routiers urbains et non urbains  
Connaissance des lois sociales spécifiques à l'activité du transport routier de voyageurs  
Connaissance des différentes techniques de graphicage  
Connaissance des différentes techniques d'habillage

Calculer le nombre théorique de services conducteurs à partir des heures graphiquées  
Découper en pièces régulières les services véhicules pour l'urbain  
Assembler les pièces ou les voyages dans le respect de la réglementation sociale  
Mettre à jour régulièrement les bases de données  
Simuler les différentes options afin de déterminer le rapport qualité et coût optimal  
Analyser les calculs des heures résultant des simulations  
Identifier les unités d'œuvre  
Argumenter le choix des solutions proposées  
Construire un tableau de services  
Utiliser les progiciels spécialisés  
Utiliser l'outil bureautique

Travailler en collaboration avec le service exploitation

Appliquer les usages d'entreprise en matière d'organisation du travail  
Respecter les échéances de remise des études

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSTP	TP-00356	REAC	06	23/05/2014	07/03/2014	17/34

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE  
N° 3**

**Planifier les moyens humains et matériels**

**Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

Dans le respect de la réglementation sociale, de la politique de ressources humaines et des contraintes d'optimisation économique, répartir les services conducteurs issus de l'habillage sur les semaines de travail et déterminer leur roulement. Afin d'affecter les services et les véhicules aux conducteurs, prendre en compte les compétences, les disponibilités des conducteurs et les éléments de prépaie de la période précédente, le cahier des charges client, les caractéristiques et disponibilités des véhicules. Formaliser les éléments dans un planning.

**Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre**

Cette compétence s'exerce au sein du service études et méthodes ou exploitation.  
Elle nécessite l'utilisation des logiciels de planification, de la messagerie électronique et des outils bureautiques courants.

**Critères de performance**

La réglementation sociale est respectée  
La planification est économiquement optimisée  
La planification intègre tous les services conducteurs  
L'affectation des véhicules respecte le cahier des charges  
L'affectation des conducteurs est en cohérence avec leur disponibilité

**Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels**

Connaissance de la réglementation sociale européenne et française relative aux temps de conduite et de repos  
Connaissance de la réglementation spécifique aux transports routiers urbains et non urbains  
Connaissance des spécificités liées à la sécurité des biens et des personnes selon les branches d'activité  
Connaissance des accords et usages d'entreprise  
Connaissance de la politique de ressources humaines de l'entreprise  
Connaissance des techniques de graphicage et d'habillage des réseaux  
Connaissance des techniques de création de roulements et de planning  
Connaissance des différents types de véhicule, leur capacité, leurs équipements  
Connaissance des différents types de sous-traitance des véhicules  
Connaissance des différents types de contrat de travail des conducteurs

Calculer le nombre d'Equivalent Temps Plein conducteur  
Déterminer à partir des Equivalents Temps plein et de la configuration des services, le besoin en conducteurs  
Identifier les compétences des conducteurs  
Identifier leurs disponibilités  
Vérifier la conformité des permis, les dates des visites médicales  
Vérifier la conformité des dates des formations telles que FCO et FIMO  
Alerter sa hiérarchie de la nécessité de recrutement  
Mettre à jour les congés et absences des conducteurs sur le planning  
Intégrer les congés et absences dans la planification  
Veiller à une répartition équitable du travail  
Viser l'optimisation économique en préservant les conditions de travail des conducteurs  
Vérifier les disponibilités des véhicules  
Identifier le besoin de recours à la sous- traitance si besoin

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSTP	TP-00356	REAC	06	23/05/2014	07/03/2014	18/34

Alerter sa hiérarchie en cas de nécessité de sous-traitance de véhicules  
Répartir les véhicules au planning en fonction des spécificités des services  
Simuler les différentes options afin de déterminer le rapport qualité et coût optimal  
Utiliser les progiciels spécialisés  
Utiliser l'outil bureautique

Communiquer avec le service maintenance  
Communiquer avec les sous-traitants et les confrères

Communiquer les affectations aux conducteurs

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSTP	TP-00356	REAC	06	23/05/2014	07/03/2014	19/34

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE  
N° 4**

**Etudier la rentabilité d'une prestation de transport**

**Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

A partir des unités d'œuvre d'une prestation de transport envisagée ou existante, identifier les paramètres ayant une influence sur le coût de l'exploitation. Calculer les coûts imputables aux moyens mis en œuvre pour assurer le bon fonctionnement des réseaux et déterminer leur seuil de rentabilité afin de permettre le maintien, l'amélioration et le suivi de la performance économique de l'entreprise.

**Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre**

Cette compétence s'exerce au sein du service exploitation, et nécessite l'utilisation des logiciels d'exploitation et des outils bureautiques.

**Critères de performance**

Les paramètres ayant une influence sur la performance économique sont identifiés  
Les coûts imputables aux moyens mis en œuvre sont correctement calculés  
Le seuil de rentabilité de la prestation est correctement déterminé

**Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels**

Connaissance de la réglementation spécifique aux transports routiers urbains et non urbains  
Connaissance des lois sociales spécifiques à l'activité du transport routier de voyageurs  
Connaissance de la réglementation Sociale Européenne relative aux temps de conduite et de repos  
Connaissance des bases d'analyse statistique  
Connaissance des techniques d'élaboration d'un coût de revient d'une prestation  
Connaissance du calcul du seuil de rentabilité  
Connaissance des procédures internes relatives aux paramètres de l'exploitation  
Connaissance des unités d'œuvre à prendre en compte dans le calcul du coût de revient

Calculer le seuil de rentabilité d'un véhicule  
Calculer le seuil de rentabilité d'une ligne de trafic  
Expliquer le choix des unités d'œuvre  
Analyser des résultats, ratios et statistiques liés à l'exploitation  
Utiliser les bases de données de l'activité  
Utiliser les logiciels d'exploitation  
Utiliser les outils bureautiques

Communiquer avec les services concernés

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSTP	TP-00356	REAC	06	23/05/2014	07/03/2014	20/34

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE  
N° 5**

**Argumenter une solution de transport**

**Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

Dans le cadre d'un appui au service commercial, et à partir d'une étude technique visant à répondre aux besoins d'un client, formaliser par écrit des propositions de solutions sur un support adapté afin de les argumenter auprès des interlocuteurs concernés. Expliciter les ajustements visant à optimiser le rapport coût /qualité de service

**Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre**

Cette compétence s'exerce au sein du service études et méthodes ou exploitation. Elle nécessite l'utilisation des logiciels, des systèmes d'information et des outils bureautiques courants, ainsi que de la messagerie électronique.

**Critères de performance**

Les solutions sont argumentées de façon précise  
Les solutions sont présentées sur un support adapté  
La communication est adaptée à l'interlocuteur

**Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels**

Connaissance de l'organisation des transports routiers de voyageurs et du rôle des différents acteurs  
Connaissance de la réglementation spécifique aux transports routiers urbains et non urbains  
Connaissance des lois sociales spécifiques à l'activité du transport routier de voyageurs  
Connaissance des règles de base du droit du travail  
Connaissance de la Réglementation Sociale Européenne et française relatives aux temps de conduite et de repos  
Connaissance des accords d'entreprise  
Connaissance de l'environnement contractuel  
Connaissance des techniques de graphichage, d'habillage et de planification  
Connaissance de la topographie des secteurs desservis  
Connaissance des fonctions des systèmes d'information

Synthétiser les résultats d'étude technique  
Formaliser les résultats d'étude technique par écrit  
Identifier les partenaires techniques et institutionnels (autorités organisatrices)  
Argumenter des solutions techniques  
Justifier le choix des unités d'œuvre  
Utiliser les logiciels d'exploitation  
Exploiter et utiliser les systèmes d'information  
Utiliser les outils bureautiques

Travailler en collaboration avec le service commercial, le marketing et l'exploitation  
Argumenter le choix des solutions proposées  
Adapter sa communication à l'interlocuteur

Respecter les échéances de remise des études

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSTP	TP-00356	REAC	06	23/05/2014	07/03/2014	21/34

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE  
N° 6**

**Remédier aux aléas et assurer le suivi de l'activité**

**Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

A partir des remontées des systèmes d'information des lignes, des alertes des conducteurs, des clients, des usagers et des collaborateurs, pallier les perturbations du réseau. Réajuster en temps réel les moyens humains et matériels dans le respect de la réglementation sociale et des objectifs économiques afin de préserver la qualité de service. Identifier, analyser et enregistrer les éléments concernant les dysfonctionnements du réseau en respectant les procédures de l'entreprise.

**Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre**

Cette compétence s'exerce au quotidien au sein du service exploitation, elle est mise en œuvre dans un contexte de multiplicité des tâches et des informations. Elle nécessite l'utilisation de progiciels et d'outils bureautiques courants, des systèmes d'information, de la messagerie électronique, elle peut s'exercer de nuit ou d'astreinte, et occasionner des déplacements sur le secteur géographique de l'exploitation du réseau concerné.

**Critères de performance**

La réglementation sociale est respectée  
Les réajustements en moyens matériels préservent la qualité du service  
Les réajustements en moyens humains préservent la qualité du service  
Les objectifs économiques de l'entreprise sont respectés  
Les éléments concernant les dysfonctionnements du réseau sont enregistrés dans le respect des procédures de l'entreprise

**Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels**

Connaissance de la politique de ressources humaines de l'entreprise  
Connaissance des règles de base du droit du travail  
Connaissance des spécificités liées à la sécurité des biens et des personnes selon les branches d'activité  
Connaissance de la législation spécifique à l'activité du transport urbain et interurbain de voyageurs  
Connaissance de la réglementation sociale européenne et française relatives aux temps de conduite et de repos  
Connaissance des accords d'entreprise  
Connaissance des techniques de base de la régulation de trafic  
Connaissance des différents types de véhicule, leur capacité et leurs équipements  
Connaissance des différents types de contrat de travail des conducteurs  
Connaissance du fonctionnement du chronotachygraphe  
Connaissance des fonctions des systèmes d'information

Exploiter les données des systèmes d'information  
Mettre à jour les plannings  
Identifier les compétences des conducteurs  
Identifier les disponibilités des conducteurs  
Veiller à une répartition équitable du travail  
Viser l'optimisation économique en tenant compte des conditions de travail des conducteurs  
Vérifier les disponibilités des véhicules  
Identifier les caractéristiques techniques des véhicules  
S'assurer de la mise en œuvre des instructions transmises  
S'assurer de la prévention de la sécurité des biens et des personnes  
S'assurer au quotidien des prises de service des conducteurs

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSTP	TP-00356	REAC	06	23/05/2014	07/03/2014	22/34

Echanger des informations précises avec le service maintenance  
Rédiger et actualiser les mains courantes  
Utiliser les logiciels d'exploitation  
Exploiter les systèmes d'information

Transmettre des informations et instructions précises aux interlocuteurs concernés

Identifier les priorités  
Identifier le degré d'urgence des réajustements nécessaires

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSTP	TP-00356	REAC	06	23/05/2014	07/03/2014	23/34

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE**  
**N° 7**

**Contrôler et analyser les documents et données d'exploitation**

**Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

Organiser la circulation et le classement des documents et données d'exploitation, les contrôler et les analyser afin de vérifier le respect de la réglementation sociale, des procédures de l'entreprise, des obligations contractuelles et des normes de qualité. Rédiger les documents d'exploitation requis. Face à des non-conformités, initier des actions correctives ou alerter sa hiérarchie si nécessaire. Reporter les données dans un outil de suivi de l'activité.

**Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre**

Cette compétence nécessite l'utilisation des progiciels et outils bureautiques courants, elle s'exerce au sein du service exploitation.

**Critères de performance**

Les non-conformités sont identifiées  
Les actions correctives sont appropriées aux non-conformités  
Les documents sont rédigés en respectant les procédures internes  
Le report des données permet le suivi de l'activité

**Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels**

Connaissance des types de document et des données de l'exploitation  
Connaissance des accords d'entreprise  
Connaissance des spécificités liées à la sécurité des biens et des personnes selon les branches d'activité  
Connaissance de la réglementation sociale européenne et française relatives aux temps de conduite et de repos  
Connaissance du code de la route  
Connaissance de la portée juridique des éléments d'un constat amiable  
Connaissance des principes de fonctionnement des matériels embarqués tels que le chronotachygraphe  
Connaissance des règles et équipements de sécurité à bord des véhicules

Rédiger les documents d'exploitation tels que l'attestation d'activité, l'ordre de mission, le billet collectif, le constat amiable  
Collecter et analyser les données d'exploitation  
Exploiter les données des relevés des chronotachygraphes  
Stocker les données et documents d'exploitation selon les exigences règlementaires  
Réaliser un contrôle de caisse  
Reporter des informations relatives au suivi d'activité  
Vérifier la conformité des équipements de sécurité  
Vérifier la conformité des permis, les dates des visites médicales  
Vérifier la validité des attestations telles que FCO et FIMO  
Identifier le besoin d'intervention et déclencher l'intervention des contrôleurs et vérificateurs  
Aviser sa hiérarchie des non-conformités  
Aviser sa hiérarchie des incidents  
Rédiger et actualiser les mains courantes  
Utiliser les progiciels  
Utiliser les outils bureautiques

Communiquer les données pertinentes aux interlocuteurs concernés  
Alerter sa hiérarchie si nécessaire

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSTP	TP-00356	REAC	06	23/05/2014	07/03/2014	24/34

Transmettre les documents et données d'exploitation aux interlocuteurs concernés dans les délais impartis

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSTP	TP-00356	REAC	06	23/05/2014	07/03/2014	25/34

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE  
N° 8**

**Traiter les données relatives à la prépaie des conducteurs**

**Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

A partir des documents et des données issus du suivi de l'activité et du planning, établir le relevé des heures travaillées par les conducteurs afin de calculer les éléments variables nécessaires à l'établissement de la paie, en conformité avec la réglementation sociale et les accords d'entreprise. Transmettre les éléments au service concerné dans les délais prévus

**Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre**

Cette compétence s'exerce au quotidien au sein du service exploitation. Elle nécessite l'utilisation de progiciels et d'outils bureautiques courants

**Critères de performance**

Le relevé des heures correspond à l'activité des conducteurs  
Les calculs des éléments variables sont exacts  
Les éléments variables sont conformes à la réglementation sociale et aux accords d'entreprise

**Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels**

Connaissance des règles de base du droit du travail  
Connaissance de la Réglementation Sociale Européenne et française relatives aux temps de conduite et de repos  
Connaissance des principes de fonctionnement du chronotachygraphe  
Connaissance des lois sociales spécifiques à l'activité du transport routier de voyageurs  
Connaissance des accords d'entreprise  
Connaissance des contrats de travail des conducteurs

Appliquer les règles de base du droit du travail, de la réglementation sociale et les accords d'entreprise  
Exploiter les données des relevés de chronotachygraphe  
Collecter et analyser les documents et les données d'exploitation  
Mettre à jour régulièrement les informations concernant les décomptes de temps de travail des conducteurs  
Etablir des relevés de prépaie  
Utiliser les progiciels  
Utiliser les outils bureautiques

Expliquer les éléments du relevé de la prépaie aux conducteurs

Transmettre les éléments de prépaie dans les délais au service concerné

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSTP	TP-00356	REAC	06	23/05/2014	07/03/2014	26/34

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE  
N° 9**

**Animer et encadrer une équipe de conducteurs**

**Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

En fonction des informations recueillies tout au long de l'activité, contrôler l'exécution des tâches par les conducteurs dans le respect des réglementations, des procédures de l'entreprise et mener des entretiens de cadrage si nécessaire. Dans le respect de la politique de ressources humaines de l'entreprise, transmettre les instructions en adaptant sa communication à chacun des interlocuteurs et veiller à préserver le climat social afin de maintenir le niveau de service et de productivité de l'activité. Identifier les besoins en formation et les communiquer à sa hiérarchie.

**Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre**

Cette compétence s'exerce au sein du service exploitation.

**Critères de performance**

Les entretiens de recadrage sont adaptés aux écarts constatés  
La politique de ressources humaines de l'entreprise est respectée  
La communication est adaptée aux interlocuteurs  
Les besoins en formation sont communiqués à la hiérarchie

**Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels**

Connaissance du rôle et des missions des institutions représentatives du personnel  
Connaissance des règles de base du droit du travail  
Connaissance des spécificités liées à la sécurité des biens et des personnes selon les branches d'activité  
Connaissance de la réglementation sociale européenne et française relatives aux temps de conduite et de repos  
Connaissance des accords d'entreprise  
Connaissance des contrats de travail des conducteurs  
Connaissance de la politique de ressources humaines de l'entreprise  
Connaissance des principes de fonctionnement des matériels embarqués  
Connaissance des principes de fonctionnement des systèmes d'information  
Connaissance de base des différents types de management

Identifier les compétences des conducteurs  
Veiller à une répartition équitable du travail  
Evaluer le savoir-faire technique des conducteurs  
Sensibiliser les conducteurs à la conduite rationnelle  
Vérifier l'accomplissement des missions dans le respect de la réglementation et des procédures  
Faire respecter une consigne  
Rendre compte des dysfonctionnements et rédiger un rapport d'incident  
Rendre compte à sa hiérarchie  
Consulter sa hiérarchie  
Mener un entretien individuel

Arbitrer un différend entre deux conducteurs  
Pratiquer l'écoute active  
Donner des instructions de manière précise et affirmée

Sensibiliser les conducteurs à l'importance de la qualité de service

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSTP	TP-00356	REAC	06	23/05/2014	07/03/2014	27/34

Sensibiliser les conducteurs à l'importance de leur rôle sur la satisfaction client

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSTP	TP-00356	REAC	06	23/05/2014	07/03/2014	28/34

## FICHE DES COMPÉTENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

### **Communiquer au quotidien au sein d'une structure d'exploitation des transports de Personnes**

#### **Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

Dans un contexte de flux d'informations important émanant de sources diverses, communiquer avec des conducteurs, le service commercial, le service maintenance et autres interlocuteurs en interne, les clients les autorités organisatrices ou les confrères en externe. Etre attentif à son interlocuteur, le questionner pour obtenir le cas échéant des informations complémentaires, apporter des réponses claires à sa demande. Transmettre des instructions précises et s'assurer de leur compréhension, adapter sa communication à l'interlocuteur.

#### **Critères de performance**

Les demandes d'information sont exprimées avec précision

Les informations sont transmises de façon précise

Les instructions sont comprises

La communication est adaptée aux divers interlocuteurs

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSTP	TP-00356	REAC	06	23/05/2014	07/03/2014	29/34



## Glossaire du REAC

### Activité type

Une activité type résulte de l'agrégation de tâches (ce qu'il y a à faire dans l'emploi) dont les missions et finalités sont suffisamment proches pour être regroupées.

### Activité type d'extension

Une activité type d'extension résulte de l'agrégation de tâches qui constituent un domaine d'action ou d'intervention élargi de l'emploi type. On la rencontre seulement dans certaines déclinaisons de l'emploi type. Cette activité n'est pas dans tous les TP. Quand elle est présente, elle est attachée à un ou des TP. Elle renvoie au Certificat Complémentaire de Spécialité (CCS).

### Compétence professionnelle

La compétence professionnelle se traduit par une capacité à combiner un ensemble de savoirs, savoir faire, comportements, conduites, procédures, type de raisonnement, en vue de réaliser une tâche ou une activité. Elle a toujours une finalité professionnelle. Le résultat de sa mise en œuvre est évaluable.

### Compétence transversale

La compétence transversale désigne une compétence générique commune aux diverses situations professionnelles de l'emploi type. Parmi les compétences transversales, on peut recenser les compétences correspondant :

- à des savoirs de base,
- à des attitudes comportementales et/ou organisationnelles.

### Critère de performance

Un critère de performance sert à porter un jugement d'appréciation sur un objet en termes de résultat(s) attendu(s) : il revêt des aspects qualitatifs et/ou quantitatifs.

### Emploi type

L'emploi type est un modèle d'emploi représentatif d'un ensemble d'emplois réels suffisamment proches, en termes de mission, de contenu et d'activités effectuées, pour être regroupées : il s'agit donc d'une modélisation, résultante d'une agrégation critique des emplois.

### Référentiel d'Emploi, Activités et Compétences (REAC)

Le REAC est un document public à caractère réglementaire (visé par l'arrêté du titre professionnel) qui s'applique aux titres professionnels du ministère chargé de l'emploi. Il décrit les repères pour une représentation concrète du métier et des compétences qui sont regroupées en activités dans un but de certification.

### Savoir

Un savoir est une connaissance mobilisée dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi qu'un processus cognitif impliqué dans la mise en œuvre de ce savoir.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSTP	TP-00356	REAC	06	23/05/2014	07/03/2014	31/34

### **Savoir-faire organisationnel**

C'est un savoir et un savoir-faire de l'organisation et du contexte impliqués dans la mise en œuvre de l'activité professionnelle pour une ou plusieurs personnes.

### **Savoir-faire relationnel**

C'est un savoir comportemental et relationnel qui identifie toutes les interactions socioprofessionnelles réalisées dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle pour une personne. Il s'agit d'identifier si la relation s'exerce : à côté de (sous la forme d'échange d'informations) ou en face de (sous la forme de négociation) ou avec (sous la forme de travail en équipe ou en partenariat etc.).

### **Savoir-faire technique**

Le savoir-faire technique est le savoir procéder, savoir opérer à mobiliser en utilisant une technique dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi que les processus cognitifs impliqués dans la mise en œuvre de ce savoir-faire.

### **Titre professionnel**

La certification professionnelle délivrée par le ministre chargé de l'emploi est appelée « titre professionnel ». Ce titre atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'activités professionnelles qualifiées. (Article R338-1 et suivants du Code de l'Education).

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSTP	TP-00356	REAC	06	23/05/2014	07/03/2014	32/34

**Reproduction interdite**

Article L 122-4 du code de la propriété intellectuelle

"Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droits ou ayants cause est illicite. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un artifice ou un procédé quelconques."

