

La résolution des dysfonctionnements en exploitation

Analyse et plan d'action du manager de proximité

Dans tout service d'exploitation, des problèmes récurrents surviennent, liés à des incompréhensions, des interférences voire des dissonances. Il apparaît primordial de gérer ces situations parfois tendues, sur un schéma d'analyse plutôt qu'affectif. Souvent des tensions existent, elles sont des réflexes naturels qui consistent à opposer un contre-argument à un argument développé par l'émetteur. Au sein de l'entreprise de transport, le personnel d'encadrement de l'exploitation a un rôle de facilitateur et de démystificateur. Des compétences en analyse et gestion des risques sont souhaitables. C'est la raison pour laquelle une formation spécifique peut permettre de découvrir des méthodes d'analyse et de gestion des résolutions de problèmes au sein d'un service d'exploitation pour atténuer les effets et les conséquences sur les hommes et les services transverses.



Type de formation



Présentiel



2 jours

14h présentiel

Objectifs de la formation

- Inciter les participants à découvrir ou renforcer leur démarche de diagnostic et d'analyse du traitement des problèmes au quotidien
- Formaliser et structurer un plan d'action dans une logique d'équité sociale

Résultats escomptés

- Atténuer de façon notable l'impact des problèmes au sein de l'exploitation en terme qualitatif et quantitatif
- Développer de nouvelles relations humaines et professionnelles en instaurant une charte de la bonne conduite

Public cible

- Tout salarié qui a en charge un management de proximité et qui doit améliorer, voire développer des attitudes comportementales et des méthodes d'analyse des faits, au sein d'un service d'exploitation

Programme pédagogique

1. L'identification du problème

- Rechercher et définir le thème donné à la problématique
- S'approprier le problème et s'assurer de la bonne compréhension
- Déterminer la nature et l'objectif suivi

2. L'identification des actions immédiates

- Mesurer l'impact (interne, externe) : pour exemple, prise en compte de l'opérationnalité de la politique sanitaire
- Définir des actions provisoires à opérer ou pas

3. L'analyse des faits

- Recueillir et analyser les données
- Analyser les comportements des parties concernées
- Créer un processus d'observation et exploiter les données

4. La recherche des causes

- Etablir la liste des causes
- Analyser les causes et pondérer selon le degré de gravité, de fréquence
- Convertir les causes en effets et conséquences
- Définir une méthode de vérification

5. Le choix de solutions

- Rechercher une méthode ad hoc
- Quantifier les enjeux stratégiques, tactiques et optionnels en termes de coûts

6. La présentation des solutions à la Direction

- Présenter les conclusions tirées
- Analyse des comportements des parties concernées
- Créer un processus d'observation et exploiter les données

7. La mise en application selon PDCA : plan, do, check, act

- Lister les moyens
- Fixer les outils de contrôle et de planification
- Valider la démarche selon une application procédurale
- Définir une méthode de vérification

8. Le suivi

- Définir un processus de suivi

Méthodes pédagogiques

Animation par un consultant – formateur expérimenté en management de proximité et en analyse & gestion des risques managériaux

Formation en présentiel

- Remise d'un kit pédagogique composé d'un guide pratique sur le management de proximité en transport routier de personnes, d'un guide d'auto-diagnostic, de mises en situation professionnelle et de leur analyse via un grille d'évaluation (création de scénarios)



Parlez-nous de votre projet !

Claude vous aiguillera vers la formation la plus adaptée à vos besoins