ecm
Conseil Formation Édition

www.ecmobilites.com
+33 (0) 3 72 60 71 71
contact.ecmobilites@gmail.com

Le management des conducteurs d'un secteur en transport routier de personnes

L'encadrement de proximité joue un rôle déterminant dans la mise en place opérationnelle des objectifs définis par les autorités organisatrices et portés par les directions générales des opérateurs de mobilités. Encore faut-il que le personnel d'encadrement soit en mesure d'accompagner les conducteurs dans une nouvelle ère où les engagements de réalisation du service de transport public (assurer la fourniture de l'offre de transport, assurer le service de référence dans le respect des règles de sécurité...) sont contraignants et suivis de procédures de contrôle. Autant d'obligations qui requièrent une démarche compétence basée sur un système de management efficient.
Cette formation spécifique sur le métier de manager de proximité en transport public a pour enjeux de:

- Améliorer la coopération des équipes
- Renforcer les compétences en communication
- Réactualiser les techniques de management
- Faciliter une « meilleure capacité » de réaction et d'arbitrage aux mutations de l'activité du transport et aux évolutions sociales et sociologiques des hommes

ecm - Conseil Formation Édition Label qualité
Clean & Safe

Type de formation

Présentiel

2 jours
14h présentiel

Objectifs de la formation

- Acquérir des compétences comportementales, managériales très qualifiées liées au métier de manager de proximité en transport routier de personnes
- Améliorer la qualité de service par l'emploi de procédures, de processus voire de modes opératoires en vue de pérenniser une offre de transports et de mobilités efficience

Résultats escomptés

- Définir ou redéfinir ses pratiques managériales en fonction du projet d'entreprise
- Savoir organiser le travail des équipes selon un pacte de management formalisé et connu de tous

Public **cible**

- Personnel qui a la qualité de manager de proximité ou intermédiaire encadrant des conducteurs selon une zone ou un secteur défini

ecm
Conseil Formation Édition

Programme pédagogique

Avant le présentiel
- Guide d'auto-diagnostic au métier de manager de proximité et d'équipe en transport public à renseigner en amont de la formation

1. La communication et l'information : relation managers / conducteurs
- Le schéma général de la communication
- La gestion de la demande d'information

2. Les styles de comportement
- Auto-évaluation et évaluation de son style de communication
- Les canaux de communication appropriés à la relation au travail
- Les styles de comportement des managers et des conducteurs
- Les attitudes des managers

3. La cohésion de l'équipe de managers
- La clarification des rôles et des tâches des managers (définir les règles de fonctionnement et d'organisation)
- Les procédures et les processus de travail modélisés (préparation du service, prise de service, contrôle de la localisation des véhicules, passation de service, fin de service)
- La prise en compte : des consignes, contrôle, plan d'action

4. Les objections ou les désaccords : source de traitement
- Définition
- La forme des objections
- Le comportement du manager face à l'objection
- Comment traiter l'objection ? (Les stratégies de réponses)

5. La gestion des conflits
- Définition
- Les origines
- Les types de conflits
- La prévention et la gestion des conflits

6. Les critères de performance individuelle et collective
- L'évaluation des compétences des managers (l'information, la communication, le management, le travail d'équipe, les relations humaines, l'efficacité...)
- La mise en place d'un plan d'action personnel

7. La conclusion et la prise de congé dans la relation au travail
- Les techniques de conclusion
- La perception de signaux de mécontentement ou d'insatisfaction

Méthodes pédagogiques

Animation par un consultant – formateur doté d'une expérience en management et en transport de voyageurs

Formation en présentiel :
- Présentation d'un diaporama sur le métier de manager et la nature de ces missions
- Échanges et débats / jaillissement d'idées autour du management de proximité
- Remise d'un cahier pratique en version numérique au cours de la séquence
- Atelier pédagogique sur la rédaction d'un plan d'action par mission et fiches méthodologiques
- Mise à disposition d'une vidéo pour présenter un outil de diagnostic compétences (préalable au métier de manager en transport public à renseigner en amont de la formation)
- Auto-diagnostic de son plan d'action
- Analyse collective du plan d'action par métiers
- Grille d'évaluation à chaud de la séquence

Parlez-nous de votre projet !
Claude vous aiguillera vers la formation la plus adaptée à vos besoins