

Réussir sa fonction de manager en transport routier de personnes

Manager dans les organisations de transport routier de personnes comporte quelques particularités. Premièrement, les finalités de l'organisation sont tournées autour de la notion de service public en relation directe avec des clients. Il s'agit de satisfaire des clients usagers sans que la recherche du profit maximum soit un objectif. Dans la conduite quotidienne des opérations, les managers sont marqués par ces finalités spécifiques et attachent plus d'importance aux aspects techniques et économiques de leur métier qu'aux aspects managériaux.

Une deuxième caractéristique est liée au cadre de travail qui lie l'opérateur de mobilités avec les Autorités organisatrices de mobilités par la formalisation d'une convention ou d'un contrat d'exploitation.

Quant aux enjeux managériaux, ils s'inscrivent naturellement dans la perspective générale de l'opérateur de mobilités, à savoir l'amélioration de la performance globale. Cependant, au niveau managérial nous pouvons signaler l'existence de plusieurs enjeux distincts :

Sensibilisation des collaborateurs :

La vision systémique des processus de l'opérateur de mobilités n'est pas une donnée d'évidence, L'un des rôles du manager est de sensibiliser les équipes sous sa responsabilité. Il s'agit avant tout d'expliquer les relations entre les différents services. En particulier, il est essentiel d'expliquer l'utilité des actions réalisées et en quoi une « non-qualité » à ce niveau du processus peut entraîner un dysfonctionnement du processus complet.

Motivation des collaborateurs :

Les collaborateurs ne doivent plus voir la performance de leur point de vue mais du point de vue du processus global. Sans sous-estimer le poids des règles de récompenses / sanctions, la motivation est un acte quotidien de management.

Amélioration de la transversalité :

Améliorer les interconnexions et les interdépendances amène inévitablement à poser la question de la transversalité. Seul un engagement clair du management envers une amélioration de la transversalité peut résoudre les conflits latents que ce mode de fonctionnement suppose, en particulier les conflits de légitimité et de hiérarchie.

Type de formation

 **Blended**

 **2 jours**
38,5h présentiel
3h à distance

Objectifs de la formation

- Identifier le style de management adapté à son équipe
- Adapter ses stratégies relationnelles à ses objectifs et aux acteurs impliqués.
- Comprendre les leviers de motivation de l'équipe
- Accompagner l'équipe dans les actes de management quotidiens
- Gérer les situations spécifiques ou délicates lors de crises d'ordre sanitaire, sociétal ou économique

Résultats escomptés

- Encourager et rendre son équipe performante et soudée
- Développer ses compétences de négociateur et de communicant. Prendre de la hauteur par rapport à ses pratiques managériales

Public cible

- Personnel qui a la qualité de manager de proximité ou intermédiaire encadrant des agents de conduite, de vérification, de prévention, d'exploitation, de maintenance...
- Le stagiaire doit disposer d'un ordinateur équipé d'une webcam/d'un micro, d'une connexion à Internet haut débit et d'une imprimante



Programme pédagogique

Avant le présentiel

- Guide d'auto-diagnostic au métier de manager en transport public à renseigner en amont de la formation

1. Le métier de manager en transport public

- Définition du mot management
- La distinction entre manager de proximité et intermédiaire
- Les tâches des managers
- La valeur ajoutée du management
- Debriefing sur l'outil de diagnostic

2. La nature des missions du manager

- Présentation des fiches de poste
- Les activités type par métiers
- Les compétences clefs
- Le plan d'actions (facteurs des risques identifiés, type d'action, actions, dispositifs, acteurs à mobiliser, délai de réalisation)

3. Le fonctionnement d'une équipe

- Le concept
- Les caractéristiques
- Les facteurs de cohésion
- Les principes de fonctionnement
- Les différentes formes d'équipe
- La mise en œuvre d'une démarche CME (Compétences-Motivation-Environnement)

4. Le management d'équipe et le leadership

- Les caractéristiques distinctives entre le manager et le leader dans une équipe
- Les composantes du leadership
- Le rôle du chef de service ou d'un chef d'équipe

Méthodes pédagogiques

Animation pour un consultant doté d'une expérience en management et en transport de voyageurs

Formation en présentiel : 5.5 jours

- Présentation de diaporamas sur le métier de manager et la nature de ces missions
- Échanges et débats / jaillissement d'idées autour du management
- 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
- Jeux de rôle d'application avec vidéo sur les formes d'équipe / avec vidéo du rôle du chef de service ou d'équipe
- Exercices pratiques sur la démarche CME
- Auto-diagnostic de son plan d'action
- Analyse collective du plan d'action par métiers
- Grille d'évaluation à chaud de la séquence

Formation à distance : 0.5 jours soit 4 séquences de 45 mn

- Débat sur le mode Zoom, vidéo et audio. Utilisation en tchat des questions / réponses
- Restitution écrite des situations ou séquences managériales

Séquence 1 : L'amélioration de la performance collective d'un service

Séquence 2 : La mobilisation d'une unité organisationnelle autour de l'arrivée d'un cadre ou d'un agent de maîtrise

Séquence 3 : La description de l'encadrement intermédiaire des responsables de lignes

Séquence 4 : La prise de fonction managériale : le cas d'une promotion interne au sein de son équipe de travail



Parlez-nous de votre projet !

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