AUTO CAR & BUS INFOS

LA RÉFÉRENCE MATÉRIEL DES VÉHICULES • autocar-et-bus-infos.com

30e année

N°230 | FÉVRIER/MARS 2024

MEMBRE DU JURY COACH OF THE YEAR | BUS OF THE YEAR | MINIBUS OF THE YEAR

ACTUALITÉS p. 6

- 30 Mercedes-Benz Tourismo livrés en Italie
- Commande de 370 Iveco Bus Crossway pour Dakar

DOSSIER p. 24

Motorisations et choix énergétiques

Nouvelle rubrique

CONSEIL EN ENTREPRISE p. 33

L'inventivité du métier de dirigeant dans les TPE/PME en TRV

MARCHÉ p. 14

Immatriculations 2023, analyses et projets

Valeur des autocars et minicars d'occasion p. 28

L'inventivité du métier de dirigeant dans les TPE/PME en TRV

Crédit photo Archives A&B Infos

Quelles stratégies gagnantes pour anticiper l'avenir et fixer un cap ?

Ce numéro présente de nouvelles thématiques des stratégies d'entreprise utiles et pratiques pour les dirigeants. Cette rubrique comporte une première fiche pratique portant sur la certification des services de mobilité et de l'opérateur.

Au vu des évolutions telles que l'essor des services de mobilités durables, des transitions multiples et variées, et des réformes d'ordre public, politico-institutionnel, les TPE/PME doivent mener une réflexion sur l'avenir du secteur du TRV (transport routier de voyageurs). Les politiques territoriales ne se limitent pas au réseau de transports collectifs, aux déplacements et aux infrastructures. Par le truchement de leurs instances, il s'agit de concevoir une mobilité « à la carte » qui assure le maillage des territoires, des bassins de mobilité peu denses et d'organiser les services les plus adaptés aux spécificités locales.

Survie et croissance

En outre, le cadre des appels d'offre, notamment le critère du prix en transport scolaire et de la politique organisationnelle, voire managériale, est devenu très sélectif. La survie et la croissance des TPE/ PME dans le cadre de la commande publique (marchés publics/ concessions/DSP) constituent un enjeu majeur sur lequel la recherche de procédures, de processus voire de modes opératoires empruntés au transport urbain peut apporter des éclairages fondamentaux.

Des travaux de recherche, opérés par Edition, Conseil en Mobilités (ECM), sur les interrogations et les doutes des opérateurs de mobilité, soulignent le rôle de manager du dirigeant, souvent esseulé, dans le processus de prise de décision. Sa capacité à créer une organisation orientée stratégie est mise à rude épreuve. Il s'agit, entre autres, de traduire la stratégie en termes opérationnels et de mobiliser le changement grâce son leadership.

Alors ne faut-il pas que le dirigeant combine ou choisisse de :

- Revoir le positionnement des TPE /PME au sein de leur territoire et rechercher des opportunités locales de coopération voire de regroupement, « l'alliance plutôt que la concurrence » ;
- Redéfinir les politiques d'entreprise du secteur interurbain et définir des actions fortes au service des enjeux de la mobilité en respectant les engagements contractuels ;
- Redynamiser une deuxième partie de sa carrière avec un parcours de formation dirigeants / entrepreneurs ;
- Attirer davantage de femmes dans un secteur à prédominance masculine et favoriser les experts en transport public et en pilotage de la performance. De plus, un constat avéré est à prendre en compte : le transport routier de personnes, non la mobilité, n'est pas seulement une activité de service mais aussi une activité industrielle.

Les opérateurs de mobilité doivent se fixer de nouveaux enjeux : se doter d'une stratégie de croissance, améliorer la performance interne, raviver l'engagement des salariés et développer de nouvelles compétences, intégrer le numérique et le digital dans l'identification des tâches de travail, promouvoir les solutions alternatives au thermique gazole, ou encore créer des partenariats avec des acteurs locaux ?

Méthodologie d'accompagnement

ECM, fort de son expérience d'audit et de conseil, adossée à des experts en transport urbain et interurbain, propose une méthodologie de l'accompagnement du dirigeant, dans la conception d'une réflexion stratégique et d'outils de pilotage appropriés aux solutions de mobilité.

Les thématiques, sur lesquelles ECM s'appuie, reposent sur la performance sociale et sociétale, qui permet d'appréhender une vision systémique par l'opérateur de son environnement interne et externe.

Pour vous accompagner, un programme éditorial est proposé, sous la forme de fiches pratiques. Dans ce numéro d'*Autocar & Bus Infos*, la Fiche n°1 porte sur la certification des services de mobilité et de l'opérateur (voir page suivante).

Claude CIBILLE

Fiche n°1

Les fiches pratiques du transport routier de voyageurs

La certification des services de mobilité et de l'opérateur

1 Contexte

L'opérateur de mobilité est basé en Province. Il s'agit d'une entreprise familiale spécialisée en transport scolaire, avec une activité annexe, celle du transport occasionnel et du tourisme de groupe. Ses contrats d'exploitation d'ordre public ont une durée variable de 4 ans et de 7 ans. Une vive concurrence agressive sur le prix est à souligner provenant de groupes et d'entreprises privées. Une analyse des critères d'attribution a permis de déceler les points sensibles de l'entreprise susvisée, notamment sur la valorisation de la politique organisationnelle des services internes, la politique managériale et sociale du personnel de conduite, et celle des engagements de service, portant sur le parcours et l'expérience du voyageur. Les AOM concernées ne remettent pas en cause la rigueur du travail réalisé par l'opérateur, mais les notes obtenues génèrent une perte de points lors de la notation du mémoire technique et ne sont pas compensées par le critère du prix.

2 Questions

- Pourquoi l'opérateur doit obligatoirement certifier son entreprise et ses services de mobilité ?
- Comment faire pour construire voire déployer de manière simple et efficace une certification ISO 9001-2015 (1) et/ou NF 281 Transport de Voyageurs (2) ?

3 Enjeux

Lorsque l'opérateur répond à un appel d'offres, il est primordial de rassurer les AOM et à terme les usagers à propos de la qualité de l'offre. D'une part, le cadre légal des avis de marché évolue en général de manière permanente vers le respect de politiques assez contraignantes. D'autre part les groupes, depuis des années, ont opté pour une politique qualité certifiée, voire labellisée en proposant des solutions de mobilité qui conjuguent performance opérationnelle et sens de l'intérêt général.

Ainsi, seule une certification qualité d'entreprise, type ISO 9001-2015 ou de services NF 281 Transport de Voyageurs, initiée par les TPE/ PME, garantit une démarche par laquelle une tierce partie donne une assurance écrite qu'un produit, une organisation, un processus, un service ou les compétences d'une personne sont conformes à des exigences spécifiées. Dans le cadre de la NF 281, l'AOM peut participer à un comité tripartite, dans lequel elle valide en amont, le recueil des engagements de service. La certification s'appuie sur des contrôles et des audits, et donne confiance à l'AOM, avec comme impact de garantir des solutions de mobilité sous assurance qualité tout au long du contrat.

ecm

Claude CIBILLE • ecmobilités@gmail.com • 06 78 54 95 81 • www.ecmobilites.com

(1) ISO 9001/2015 : norme qui livre un cadre général de réflexion pour organiser de manière globale et rationnelle la démarche qualité. La conception d'un système de management qualité (SMQ) permet d'optimiser le fonctionnement de l'opérateur de mobilité et de le certifier.

(2) NF 281 Transport de Voyageurs : Le respect de la norme permet de valoriser des gammes (réseau de transport, transport scolaire,transport à la demande .....) et de décliner les engagements de service (offre de transport, information dans le module transport, informations en situations perturbées, régularité et ponctualité, état de propreté du module transport, attention portée au client ...) et de surcroît, de certifier les services de mobilité.