

Audit et conseils sur l'organisation du service exploitation du métier de transport de voyageurs

Analyser et donner des préconisations sur l'organisation du service exploitation de manière à réduire les coûts et permettre à leurs collaborateurs de développer leurs compétences en améliorant leur travail quotidien.

Contexte

La maîtrise du processus d'analyse du service exploitation vous permet de déterminer votre potentiel de développement avec l'équipe actuel et de définir ces besoins pour accroître sa performance. Il s'agit d'un processus pour identifier les besoins nécessaires à la maîtrise complète de l'exploitation. Au cours de cette action de conseil, vos équipes bénéficieront d'un transfert des compétences nécessaires à l'automatisation maximale de leurs missions. Ce dispositif vous permet de répondre aux questions telles que :

- Comment faire gagner du temps aux exploitants?
- Comment identifier les forces et les faiblesses du service pour leur permettre de développer plus encore leurs compétences?
- Comment les motiver?
- Comment pérenniser l'équipe au sein du service?

Objectifs du conseil

L'organisation du service exploitation permet à votre entreprise de transport de personnes de disposer d'un service exploitation structuré, réactif, capable d'absorber des pics d'activité. Il permettra au service d'anticiper plutôt que subir et de devenir un acteur impliqué dans votre développement.

- Définir le fonctionnement souhaité du service en adéquation avec la stratégie de l'entreprise.
- Organiser et déployer l'audit en adéquation avec les paramètres fondamentaux de l'entreprise : analyses des impacts, mise en adéquation des démarches et des actions.
- Déterminer les acteurs membres de l'équipe projet.
- Elaborer un plan de progrès en intégrant tous les services impliqués.
- Mettre en place le plan d'amélioration du service exploitation.

Processus d'intervention

Ce dispositif est conçu comme un outil au service des managers en charge du service exploitation du métier de transport de personnes. Il concerne la détermination des objectifs opérationnels et engage les collaborateurs de l'entreprise. Quant à la planification de l'analyse, elle définit l'affectation des ressources de chacun des managers. Le processus est formalisé selon une méthodologie qui met en évidence les liens avec les différents services et permet d'organiser le service en prenant compte de l'ensemble de l'entreprise. La démarche de ce conseil est déclinée en 4 phases :

1. Analyse du fonctionnement du service en prenant compte l'environnement global de votre entreprise de transport de personnes.
2. La définition des objectifs organisationnels que votre entreprise souhaite déployer.
3. La formulation des choix optés et leurs déclinaisons vers un plan d'action opérationnel.
4. La mise en place d'un processus d'évaluation des résultats obtenus et des actions réalisées ainsi que l'appréciation, par rapport aux critères définis, de la situation nouvelle.

Au terme de cette intervention, vous serez en mesure de disposer d'un service exploitation structuré, réactif, compétent et un acteur impliqué dans votre développement. Si cette offre vous concerne, contactez-nous pour préciser ensemble vos besoins et vos objectifs, les collaborateurs concernés et vos enjeux. Après l'étude de votre demande, vous recevrez une proposition de collaboration sur mesure.