

Rédaction et mise en place de fiches pratiques d'aide à l'exploitation

Par Guillaume Rosenberg

Les Voies ferrées du Dauphiné (VDF) est une entreprise ferroviaire fondée en 1892. Aujourd'hui, elle est opérateur public de transport régulier de voyageurs par autocars en Isère et dans le Rhône. L'entreprise continue d'écrire son histoire, tous les jours, en opérant de nombreux changements pour s'adapter à l'évolution de son environnement. Les conditions économiques l'ont ainsi incitée à mettre en œuvre une réorganisation de ses moyens, afin de retrouver une trajectoire plus stable.

Cette adaptabilité passe notamment par une remise à plat des accords d'entreprise, entrés en vigueur le 30 novembre 2015, entraînant notamment une refonte des exploitations.

Ces nouveaux accords vont bouleverser la vie des exploitants, ainsi que celles des conducteurs, car ils modifient la plupart des repères de l'aménagement et de l'organisation du temps de travail au sein de l'entreprise.

Afin d'aiguiller, de former, et tout simplement d'éviter des erreurs, le service production a donc décidé de lancer la rédaction et l'édition d'un « mémento ». Sous la forme d'un guide (papier ou numérique), cet outil reprend les bases de la réglementation du transport, mais aussi différentes procédures concernant la prépaie, et l'utilisation des outils métiers informatiques. Ce document est conçu à destination des collaborateurs basés dans les centres d'exploitation, du service commercial (qui est amené à s'en servir) ainsi que du service RH.

La rédaction de ce guide s'est faite avec l'aide du service RH, du service juridique, et de mes deux tuteurs David Vincent et Jean-François Ribaud, avec l'appui des différents textes de lois encadrant le transport de voyageurs aujourd'hui (RSE, code du travail...).

L'objectif de ce travail est de faire découvrir les différentes étapes par lesquelles l'équipe est passée pour étudier les besoins, penser l'outil, le fabriquer, et le distribuer. Il tente également de définir les enjeux de sa généralisation.

A ce système de fiches pratiques a été ajoutée une hotline. Il n'y en avait pas à l'époque de la rédaction du mémoire dans l'entreprise. Complémentaire aux fiches pratiques, elle permettrait de réguler le « flux des interrogations » des exploitants et d'en améliorer le suivi. Cette hotline s'inspire d'un outil similaire déjà existant au sein du service informatique, qui constate chaque jour son efficacité. Toutefois, il ne faut pas oublier que la hotline est une habitude à instaurer au sein de l'entreprise et ce type de système existant déjà pour le service informatique, des risques de confusion entre les deux plateformes sont possibles. C'est la raison de la proposition d'une fusion des deux systèmes de hotline.

Un des risques de ce système de hotline, c'est qu'il s'essouffle rapidement, comme cela est déjà arrivé avec un système de hotline mis en place pour le service RH, et qui est rapidement tombé dans l'oubli. Il faut donc tenir un rythme régulier pour maintenir son efficacité.

A terme, ces deux outils sont censés être complémentaires, la hotline pouvant alimenter le mémento quand des questions reviennent régulièrement.

Résumé publié dans le n° 502 de mars-avril 2017 de la revue Transports