

## Management du service et conduite du changement : le cas de la SNCF PDF - Télécharger, Lire



TÉLÉCHARGER

LIRE

ENGLISH VERSION

DOWNLOAD

READ

### Description

Cet ouvrage rassemble des contributions d'auteurs différents ayant en commun leurs réalisations dans le domaine de l'innovation de service (lancement d'une nouvelle offre...) et/ou du renforcement de la culture de service (déploiement d'un dispositif innovant de formation...) au sein de l'entreprise SNCF et de ses filiales (Eurostar...)

A vocation pluridisciplinaire (approches stratégiques, marketing, RH, sociologiques...), cet ouvrage rassemblera aussi des contributions de nature universitaire issues de différents champs, afin de croiser ces analyses avec les contributions des praticiens issus de l'entreprise. L'innovation de service est en effet souvent considérée, dans la littérature académique, comme l'un des leviers fondamentaux de la conduite du changement dans les organisations publiques et parapubliques. L'objet du présent ouvrage est d'en fournir des éléments probants, sous la forme de retours d'expérience et d'études de cas principalement.



21 juin 2010 . Livre : Livre Management du service et conduite du changement : le cas de la SNCF de Magali Euverte, Hubert Joseph-Antoine et Benoît.

Frédéric Delorme (X79, ENPC 84), Directeur de l'Ingénierie chez SNCF . Le goût de la technique, la conduite du changement et le plaisir de transformer. . Réseau Ferré de France-SNCF Infra, nous allons devenir le service intégré . Cela a été le cas pour Frédéric Delorme, à la SNCF depuis 20 ans, qui a débuté comme.

10 avr. 2012 . En cas de réussite à ces modules, le stagiaire sera présenté à . Il faut faire une demande au service recrutement alternance direction régionale SNCF 54bis rue .. Vu que le permis de conduite des trains appartient maintenant aux .. de la même entreprise et d'un changement d'emploi à l'intérieur de.

MANAGEMENT DU SERVICE ET CONDUITE DU CHANGEMENT : LE CAS DE LA .

Image bientôt . Au cas où livres commandés seraient particulièrement

22 mai 2015 . J'effectue mon alternance à la SNCF, qui est en pleine mutation (le groupe devient . de gestion, d'assurance, de fiscalité, d'assurance, de management, de . Cette communication sensible sera illustrée par des cas pratiques. . thème : rôle de la communication interne dans la conduite de changement ?

C. UN OUTIL D'ACCOMPAGNEMENT DU CHANGEMENT. 15 .. Par ailleurs, nous avons eu un entretien avec un cadre supérieur de la SNCF et Laurence .. l'amélioration du management ou encore la mise en place d'une cellule d'écoute .. l'entreprise au service d'une réflexion sur la relation au travail et la conduite du.

Le marketing des services est une approche du marketing management spécifique des . Benoît MEYRONIN, Magali EUVERTE et Hubert JOSEPH-ANTOINE, "Management du service & conduite du changement : le cas de la SNCF", 2010,.

UE 7 – MANAGEMENT . La SNCF est une organisation publique marchande dont l'actionnaire . Elle a une mission de service public de transport : fret et transport de . menaces dans la conduite de son métier d'origine, le transport ferroviaire : .. Présentez, dans le cas général, les étapes de la démarche mercatique et.

. Humaines. SNCF, Ressources Humaines Moyens du Système d'Information ... l'élaboration d'un cahier des charges qui est transmis à un autre service, la .. Moderniser le management pour favoriser le dialogue, l'initiative et la prise de .. Les activités prévues étaient "la conduite d'entretiens, l'étude de documents.

Selon les cas il s'agit de dynamiser l'approche commerciale ou d'intégrer de nouvelles . les processus et les modes de management sont souvent en place depuis de . II – les résistances au changement et la conduite du changement .. Exemple : La difficile réorganisation de Fret SNCF : L'organisation de Fret SNCF.

Management du service et conduite du changement : le cas de la SNCF / Magali Euverte, Hubert Joseph-Antoine et Benoît Meyronin, coordinateurs ; préface de.

26 avr. 2007 . Résistance au changement, SNCF, Performance Logistique . tels que la Fédération générale autonome des agents de conduite (FGAAC),.

2 Oct 2016 - 12 sec - Uploaded by G SoupletManagement du service et conduite du

changement le cas de la SNCF de Collectif. G Souplet .

Découvrez Management du service et conduite du changement - Le cas de la SNCF le livre de Magali Euverte sur decitre.fr - 3ème libraire sur Internet avec 1.

Comment faire accepter le changement au quotidien et maintenir . Direction Cohésion & Ressources Humaines, SNCF . management . (vision stratégique, orientation client, coopération, conduite du changement...) . Qualité de service.

16 nov. 2015 . Télécom École de Management · Fondation Mines-Télécom · SNCF . Deloitte, le Groupe Rocher et SNCF, sur des cas concrets auxquels l'ensemble . certaines utilisent ses propres données pour fournir de nouveaux services. . encore, afin d'assurer une conduite du changement progressive auprès de.

26 août 2015 . Ce fut le cas de l'industrialisation, et plus récemment révolution de l'information. .. En fait, l'acteur ajuste constamment sa conduite aux données .. Pour Michel CROZIER et Erhard FRIEDBERG, le changement est .. Crise de la SNCF .. l'analyse sociologique de Michel CROZIER au management public,.

Associer expertise technique et conduite du changement .. Le Revenue Management chez SNCF .. décisions ensemble et aller dans le même sens en cas de situation perturbée : celui de la sécurité d'abord . pour comprendre ce que vous souhaitez ici et pour vous proposer des services adaptés à vos centres d'intérêt.

Conduite du changement et communication à la SNCF. Dans un secteur en pleine mutation, la SNCF a l'ambition de devenir une entreprise de service public de . à la communication de la SNCF et son LMS (Learning Management System).

Approche pluridisciplinaire en management des organisations, gestion des RH et conduite du changement.

21 juin 2010 . Dans ce contexte, la SNCF s'est préparée, au fil des années 2000, . Management du service et conduite du changement - Le cas de la SNCF.

18 avr. 2016 . Les syndicats de la SNCF comptent peser sur les négociations en cours . Management ... Espagne, Italie, Grèce et Portugal : service minimum prévu par la loi. . les agents de conduite de Chambéry décident de cesser le travail. . des dépôts de bilan de précaution au cas où l'entreprise serait mise en.

Conduite du changement, SNCF RESEAU. Marly, France. 98contacts . Responsable RH et Talent manager pour le métier Communication. SNCF logo. SNCF.

Nos études de cas. Tous; Chimie . Défense; Grande consommation (PGC); Automobile et Équipementiers; Luxe; Transports & Services; Industrie; Humanitaire.

26 juin 2013 . relation client 360° : la conduite du changement chez SNCF Transilien .. les blogs d'Orange Business Services, j'étais community manager.

30 nov. 2016 . Développement du Management : dispositif RH, animation séminaire . Chef de projet RH – Service Matériel - SNCF. -Management d'équipe . Conduite du changement .. cas de décès violents à l'étranger, de disparitions.

Enfin, nous montrerons que l'analyse interne de ce cas est révélatrice des . Dans l'activité de la SNCF étudiée ici, le client est à la fois la cible principale du .. et al., Management du service et conduite du changement, Paris, Vuibert, pp.

Management du service et conduite du changement : Le cas de la SNCF [Livre] / Magali EUVERTE, Sous la dir. de ; Hubert JOSEPH-ANTOINE, Sous la dir. de.

4 avr. 2017 . . expertises : le management social, la conduite du changement et la qualité de . En outre, le télétravail implique de passer d'un management fondé sur le . un changement de paradigme dans relation entre le manager et ses . Tanguy HUON DE KERMADEC, Chef de département RH, SNCF Voyages.

13 janv. 2016 . Manager RH et SIRH chez Kurt Salmon depuis 2011, Sébastien Gayet . en

passant par le choix de la solution et la conduite du changement. . notamment entre les centres de services partagés (CSP/Central) et les établissements (local). . Les enjeux, dans le cas de la SNCF, sont de taille : un SIRH.

Pierre CHABIRAND SNCF, responsable de la conduite du changement du . 2000 à 2004, entre le management et les organisations syndicales représentatives de la .. missions de service public de la SNCF sont clairement fixées et rémunérées ( ... cas. •. Le dialogue social a-t-il permis de ne pas provoquer de conflits ?

Les enjeux de la qualité pour un service public comme la SNCF . de développement durable et de maîtrise du changement climatique. .. Le management de la qualité a généré des pratiques très nombreuses et une . La question des hommes est cruciale pour la conduite de politiques axées sur la qualité des services.

The Boston Consulting Group is a global management consulting firm with over 80 offices around the world. We advise leading organizations across all.

Préparer le changement, le contenu des sessions de sensibilisation, les 5 étapes du . Ce peut aussi être (et d'expérience, c'est souvent le cas) le changement . (Telle l'implantation du système de réservation Socrate à la SNCF qui fut un . Méthode de conduite du changement - Diagnostic - Accompagnement - Pilotage.

fournisseur DRH-management pour la fonction RH site : le cas de la filiale High-tech, . Le partage des connaissances dans la conduite du changement. (condition . professionnels RH » de la SNCF. SNCF. 2003. Mention : Très bien. DSA . Groupe EDF : de l'outil au service du management de proximité à un réel mode.

25 juin 2016 . consultants du service recrutement des cadres de la SNCF (journée d'évaluation de .. minutes sur une étude de cas sur le management.

11 févr. 2006 . John P. Kotter propose une démarche de changement en 8 étapes, inspirée . Opérationnel et centré sur des cas précis (Sncf, Air France entre.

Conseil en organisation et management du changement - Master . variées : alternance de cours théoriques et étude de cas, ateliers animés par des . Mise en place et suivi tableaux de bord pour le service. SNCF, Conduite de projet SIRH

Conduite du changement et des transitions . Marketing, développement de nouveaux produits et services, structure et segmentation des offres. . SNCF. " Une méthode originale facilitant les échanges et permettant .. Dans certains cas, nous utilisons aussi des cookies provenant de tierce-parties comme Google Analytics.

L'étude de cas a été adoptée comme stratégie de recherche, en associant . Mots-clés: management de projet, changement organisationnel, SNCF ... 2.2.3 L'expérience du Service de Bâtiment et Travaux Publics de Philadelphie . ... 2.4 CARACTÉRISTIQUES GÉNÉRALES DES PROJETS ET DE LA CONDUITE.

Management, intelligence collective et coopération : le cas SNCF . les réseaux apprenants, l'intelligence collective au service de la transformation continue des . La Poste : partage d'expérience de conduite du changement dans la formation.

13 déc. 2013 . Management et rationalisations gestionnaires à la SNCF » . concurrence relative au transport des services de voyageurs sur quelques lignes ferroviaires .. s'inscrivent dans la « conduite du changement », axée sur la « gestion de projet ... le cas des cheminots, des Compagnies à la SNCF », Ethnologie.

Innovation de rupture, modes de management, révolution digitale... . prédictive; Voyages-sncf Technologies : le manager devient un coach, exemple avec "Les feature team" . 16 octobre 2014 La fusion d'entreprise et la conduite du changement . des réseaux de transport à travers des témoignages et des cas pratiques.

Qualité de service et performance à la MAIF. Après la . Un levier puissant de conduite du

changement . Directeur de la Prévention des incivilités à la SNCF.

économique, et historique de l'entreprise SNCF et de son service . 1.10 Théorie de M.Crozier et E. Friedberg sur le changement comme apprentissage .. 2.3 Etat des lieux du dispositif de management de l'action sociale SNCF et attentes . ... avec les contours juridiques d'une organisation mais c'est rarement le cas.

14 févr. 2017 . INTERNE SNCF . Article 7 - Niveaux de rémunération du personnel à service continu. .. Article 27 - Cas dans lesquels la prime de travail est payée . Article 32 - Indemnité compensatrice rétroactive aux agents de conduite . Article 40 - Indemnités fixes mensuelles de management et d'encadrement en.

Bernard THIERY, Directeur des Ressources Humaines de SNCF FAST . Pourquoi un projet de modernisation du management pour FAST ? . d'actions à leur service. . leur participation active (c'est principalement le cas des managers), soit en tant . d'équipe, développer la culture de résultat et la culture du changement.

17 juil. 2017 . L'étude empirique, basée sur le cas exemplaire de la SNCF, révèle . ou encore les ESAT (Établissement et Service d'Aide par le Travail). . À la différence des autres modèles, il ne s'agit pas de décrire la mise en place de codes de conduite du . Outre le rôle du top management, l'implication du middle.

Thèse de Doctorat, TELECOM & Management SudParis, 2010. . connaissances de conduite du changement à la SNCF – L'analyse cognitive au service de la . Le cas de la conduite du changement à la SNCF, Dans G. Ritschard, C. Djeraba.

Services · Benefices · études de cas · Décrivez votre besoin · Etre consultant . Industries; Services; Secteur Public; Ne s'applique pas . Administration centrale; Collectivité territoriale; Entreprises publiques (SNCF, EDF...) . Développement de produits; Conduite du changement; Management des processus; Optimisation.

10 mars 2016 . Culture d'entreprise et conduite du changement organisationnel:SNCF . de la rénovation des processus ou du management de proximité.

18 nov. 2014 . L'entreprise et le changement. Rôle et place de la conduite du changement. La communication. Etude d'impacts du projet. Conclusion

16 janv. 2015 . Après "Lost in management", le sociologue François Dupuy publie aux éditions . travailler ensemble des gens venant de services différents" et en général on .. En tant que manager et chef de projet en conduite du changement, j'observe .. La SNCF convoquée par un juge pour l'accident d'Eckwersheim.

Analyser la conduite du changement du groupe Air-France (audit managérial), . fret, les services de maintenance et d'entretien aéronautique. .. Conseils en management du transport aérien : À travers cette filiale le groupe .. C'est le cas d'Air France-KLM qui avec le hub de .. pas supportés par la SNCF, mais par une.

9 mai 2016 . mc2i Groupe et SNCF Immobilier s'associent autour du Défi « IoT » avec Télécom Ecole de Management . une étude sur les architectures IOT et surtout en approfondissant plusieurs cas d'usage dans les thèmes de la . Transformation du SI, Transformation des organisations et conduite du changement).

Management du service et conduite du changement. Le cas de la SNCF . monographie originale des réalisations d'une entreprise particulière, la SNCF.

30 avr. 2016 . Les réactions des habitués font peu de cas de cet argumentaire officiel. .. Je pense que le yield management fait que nous ne comprendrons .. Un des changement important de ces derniers mois est que la ... Enfin pourquoi la SNCF ne met-elle pas en service un système .. Les règles de conduite

21 oct. 2016 . Le Master Systèmes d'Information de l'IAE Lyon est une formation aux métiers couvrant les systèmes d'information, l'informatique et les.

Responsable pôle conseil et intelligence collective chez SNCF - Direction Cohésion et . Co-construction et influence sont les maîtres mots pour un service de . Un réseau de management c'est apprendre ensemble dans l'action et aussi . ans d'âge) qui réfléchit sur les axes organisationnels et conduite du changement.

23 oct. 2017 . Les enjeux de la qualité pour un service public comme la SNCF . objectifs de développement durable et de maîtrise du changement cli-matique. .. Utiliser les ressources du management de la qualité . La question des hommes est cruciale pour la conduite de politiques axées sur la qualité des services.

22 mai 2017 . . du Groupe. Le service du Système d'information a notamment la charge de garantir. . Assistant conduite du changement sur le SI de SNCF Immobilier . Bac+4, Bac+5 avec option Management de projets (SI, organisation,).

. par : Date, Trier par : Prix. Wagon G40 infra Brun "V" Jouef SNCF HO HJ6059 .. 20 €. 26 oct, 17:39. Management du service conduite du changement SNCF 2.

16 sept. 2014 . Outre Keolis et la SNCF, la CCI Nice Côte d'Azur s'est vu remettre un Prix . Accueil · Business · DRH · Management; Conduite du changement . Or il ne suffit pas de marier technologie et management pour repenser l'organisation . . détaillé lors d'un récent colloque Orange Business Services-ANDRH.

Management par mode projet : une conduite efficace du changement organisationnel ? DEA 128 .. de la place du projet par rapport aux services fonctionnels . Cas des projets informatiques. ○ Écartés . Le projet SOCRATE de la SNCF.

. des freins et des facilitateurs de la conduite du changement à l'hôpital. . JEMAA Fatma, 2016, L'adoption de la fonction risk management : un travail de . Le cas du service public hospitalier Ukrainien, Thèse de Sciences de Gestion, dir. . cognitivo-situationnelle: cas de la SNCF, Thèse de Sciences de Gestion, dir.

Noté 4.5/5. Retrouvez Management du service et conduite du changement : le cas de la SNCF et des millions de livres en stock sur Amazon.fr. Achetez neuf ou.

9 sept. 2016 . Conduite du changement dans une entreprise qui se digitalise . ces nouveaux métiers au service de la transition numérique . Les groupes publics ont également emboîté le pas, à l'image de ERDF, EDF, SNCF, La Poste. . Dans certains cas, la transformation numérique peut aussi être une activité qui se.

SNCF Réseau est un Etablissement public à caractère industriel et commercial . Management des organisations et conduite du changement, Management et . qui contribue à la qualité, à la régularité et au confort du service ferroviaire français. . leurs pratiques dans la conduite de projets d'investissements et de favoriser.

12 sept. 2017 . Innovation par le service et conduite du changement opèrent donc . et de management) doivent pouvoir d'abord être conçues, testées et éprouvées localement, .. du service et conduite du changement : le cas de la SNCF.

30 déc. 2015 . La plupart des DRH sont complètement phagocytées par des processus administratifs lourds et la complexité croissante des obligations à tenir.

Le cas de la SNCF, Management du service et conduite du changement, Magali Euverte, Hubert Joseph-Antoine, Benoît Meyronin, Vuibert. Des milliers de.

CATALOGUE / Management stratégique. cas & corrigé . Armor-Lux met le cap sur les services. auteur(s) . Conduite du changement; Diversification; Stratégie business; Stratégie corporate; SWOT (modèle) . SNCF : un iDTGV nommé désir.

Gestion des ressources Humaines - Gestion/Commercial/Management Pilotage de projets, gouvernance, présidence d'association, stratégie, conduite du changement, coopérations et . PARCOURS PROFESSIONNEL SNCF . Benchmark (proximité business et orientation client, centres de services, coûts, networking).

La conduite du changement : pas uniquement de la formation et de la . de cette nouvelle donne du management en mettant en avant la notion de changement. D'un point . soit synonyme de productions au service des enjeux de transformations . sent deux études de cas qui illustrent des situations de changement en.

radical : le cas de la SNCF . Le changement radical modifie la représentation que les individus ont de l'identité ... se construit à travers une « précarité identifiante » conduite d'explorations ... La « médiocrité » du service qu'ils peuvent offrir ... between organizational identity and identification, Academy of Management.

3 août 2015 . Dans le cadre de la transformation de la vente Voyages SNCF, on pense . pour le téléphone en front office et service clientèle pour les réclamations par courrier . Réinterroger les principes et pratiques de management : les.

Le modèle du management du travail développé par le . Cas d'entreprise. SOMMAIRE. 2. 3. 4. 6. 7. 8. 9 . marchés, des salariés, et de la production ou des services. Au milieu ... et à la conduite du changement. Laisser des .. La SNCF, EDF et la Fédération nationale du Crédit agricole (FNCA) ont choisi, comme d'autres.

Margaux CHELIUS - Dialogue social et conduite du changement : comment le . sites assurés : le cas d'une évolution de processus métier des gestionnaires de . et ses enjeux : l'accompagnement de l'évolution du métier de vendeur à la SNCF . Anne SIDER ROBIN - Les outils collaboratifs au service de la transformation.

4 mai 2010 . Il s'agit du management de l'équipe dont on est responsable . lors qu'il s'agit de conduite du changement ou de restructuration interne. . du programme dématérialisation des titres de transport chez SNCF Voyages. . Il peut même envisager un plan B au cas où le délégataire échouerait. . Nos services :

MANAGEMENT SUP . Comment optimiser le patrimoine immobilier de la SNCF, ICF habitat ? . Un cas peut être axé par ti cu liè re ment sur un problème.

1 juil. 2015 . Le service des instances de gouvernance s'assure de la cohérence des travaux du . un pôle management des risques, en lien avec l'EPIC SNCF, est chargé ... et communication économique et financière, conduite du changement et ... Il est composé de trois entités : stratégie de réseau, projets et, le cas.

CONDUITE DU CHANGEMENT . Professeur affilié – Grenoble Ecole de Management.

Journée . Les 5 principaux facteurs qui peuvent susciter un changement . être réduit à une boîte à outils en libre service. .. informatiques ont été relayé négativement par les médias et remontent parfois très haut : SNCF, BOUYGUES,.

21 déc. 2004 . Le changement est vécu comme une menace ou une remise en question. . Résultat, dans mon service, on travaille moins vite", déplore ce cadre moyen à . spécialiste de la conduite du changement au cabinet Sustainable. .. Pour éviter la rétention d'information, pratiquez le management à l'horizontale.

Management du service et conduite du changement . Faits et foutaises dans le management . au sein de l'entreprise SNCF et de ses filiales (Eurostar...) . probants, sous la forme de retours d'expérience et d'études de cas principalement.

. Comportement organisationnel; Conduite du changement organisationnel; Formation de Formateurs . programmes : MS Marketing des services au Maroc à Marrakech et Casa. . Responsable Pédagogique du programme majélan SNCF . Réalisation d'une étude de cas en BD pour l'institut Sport et Management.

i Groupe et SNCF Immobilier s'associent autour du Défi « IoT » . plusieurs cas d'usage dans les thèmes de la maintenance et de la sécurité, du suivi des consommations et des services aux occupants. . Transformation des organisations et conduite du changement). mc2i Groupe s'appuie sur plus de 520 consultants et.



Le Management des connaissances - Mettre en œuvre un projet de Knowledge . La conduite de projet. 56. 5.4.2.1 .. des présentations de cas : la SNCF, Aérospatiale-Matra (EADS), . des aspects de management du changement ou encore de refonte ... service se perpétue et se diffuse par le système de l'externat et de.

3 mai 2012 . conduite de changement `a la SNCF : vers une gestion . de TELECOM & Management SudParis .. le cas dans le cadre de grands projets.

Management du service et conduite du changement - Le cas de la SNCF, cet ouvrage a été coordonné par Benoît Meyronin, professeur à Grenoble école de.

19 déc. 2016 . Question(s) de management, décembre 2016, Largier, Prévost et Raynard. ..

Dans les entreprises de services telles que SNCF, la réussite d'un service . De la conduite du changement à la transformation voire à la métamorphose .. Prenons le cas d'un phénomène de société : les incivilités augmentent.

Découvrez et achetez Management du service et conduite du changement : le cas de la SNCF.

7 déc. 2011 . Cortis correspond au nom de la co-entreprise créée par la SNCF et IBM en .

Comme à chaque fois dans le cas de telles décisions lourdes à prendre, ... Le Centre de Service Production Train aura 50% du back office au Maroc ... que l'échec de la conduite du changement interne pour sortir ses griffes.

Emploi SNCF : Voir toutes les offres d'emploi de moins de 7 jours de SNCF en sur Agefiph.

Identifier pourquoi le management visuel convient aux ... MON SERVICE .. en conduite de projets. 67. Exemple de matrice de Porter avec la. SNCF. ✓ .

deux cas, le management qui est censé porter le changement peut se . exemples de changements menés au sein de la SNCF, . fraude, améliorer le service client, fiabiliser et accélérer .. 2004) et en gestion sur la conduite du changement.

5 déc. 2013 . Pour en savoir plus : Management du Service et Conduite du Changement – Le Cas de la SNCF ; Euverte, Joseph-Antoine et Meyronin.

Get this from a library! Management du service et conduite du changement : le cas de la SNCF. [Magali Euverte; Hubert Joseph-Antoine; Benoît Meyronin;]

Changement de nom, proposition de cours, certification et lancement à l' .. 2) Quels moyens utilise-t-elle pour mettre en œuvre sa mission de service public . ayant une dimension internationale (40 000 salariés hors UE) il ne veut en aucun cas rater les . de conduite conciliant l'économique, le social et l'environnemental.

Etude de cas (conduite du changement) . en partenariat avec Veolia leader de services collectifs, la fusion avec Alitalia la principale compagnie . SNCF mais.

21 juin 2010 . Management du service et conduite du changement : le cas de la SNCF Occasion ou Neuf par Magali Euverte;Hubert Joseph-Antoine;Benoit.

