

FORMATION MANAGER PRESTATAIRES DE SERVICE

Objectifs et séquences

connect@zechangemakers.fr

26 septembre 2023



Focus sur : Piloter les prestataires de service 1/2

Objectif	Contenu	Exemples d'outils, méthodes et actions concrètes
<p>Comprendre les fondamentaux d'une prestation de service</p> <p>Créer une confiance</p> <p>Piloter le contrat et animer les réunions avec les partenaires</p>	<ul style="list-style-type: none">• Les bases du contrat de prestations de service (parties prenantes, engagements, principales règles, droits et devoirs...)• Renforcer sa légitimité et la confiance avec l'ensemble des acteurs• Comprendre les leviers de l'influence sans hiérarchie, Favoriser l'implication par une communication convaincante et adaptée <p>Piloter :</p> <ul style="list-style-type: none">• Mise en place d'un nouveau prestataire (intégration, présenter SFHE et ses attentes + écoute sur leurs besoins)• Construire les modalités de suivi de la prestation de bout en bout• Préparer, animer une réunion, gérer le timing et priorités, conclure en vue d'un suivi simple	<p>Construire son tableau de bord de suivi de la performance et un plan d'action adapté</p> <p>Comprendre les clés de la communication pour instaurer une relation de confiance (empathie, écoute, reformulation, posture...)</p> <p>Outil DESC</p> <p>Savoir animer une réunion</p> <p>Savoir s'exprimer avec assertivité et autorité</p>

Focus sur : Piloter les prestataires de service 2/2

Objectif	Contenu	Exemples d'outils, méthodes et actions concrètes
Mettre en place une relation de partenariat dans la durée	<ul style="list-style-type: none">● Mon diagnostic : où j'en suis avec mes prestataires (forces, freins, opportunités...)● Définir ensemble notre vision collective de la relation partenariale avec les prestataires● Idéation : phase de créativité pour atteindre notre vision● Nos actions concrètes à mettre en oeuvre : je continue, j'arrête, je modifie, je mets en place● Trouver des solutions ensemble sur nos problématiques concrètes	SWOT Définir notre vision collective Design thinking Plan d'action personnel et collectif

Modalités d'organisation

Modalités pratiques et logistiques

Participants : groupe de 5 à 12 participants maximum

Pré-requis : aucun

Horaires et durée : des journées de formation de 7 heures, un démarrage à 9 heures avec un temps d'accueil jusqu'à 9h30, 2 courtes pauses (en milieu de matinée et d'après-midi), un temps de déjeuner d'1 heure.

Salle et repas : à définir

Matériel : vidéoprojecteur, écran, tables et chaises, nous fournirons les templates de travail et supports de cours nécessaires à l'apprentissage (consignes, cas pratiques, tests, fiches mémo des outils présentés...)

Modalités d'évaluation

L'évaluation des acquis

En plus d'une phase de cadrage permettant d'identifier en amont les besoins concrets de la SFHE, les managers participants recevront en amont un questionnaire les invitant à auto évaluer leurs compétences sur certaines questions, sur une échelle de 1 à 10

Le questionnaire identique sera complété en fin de parcours, et permettra ainsi de mesurer les acquis du parcours de façon individuelle.

Les évaluations "à chaud" sont prévues à deux moments.

En fin de journée un retour est systématiquement demandé aux participants : ce qu'il retient, ce qui l'a marqué, ce qu'il compte mettre en œuvre dans sa pratique de manager.

Un formulaire d'évaluation en ligne est envoyé à l'issue de chaque journée aux participants pour recueillir leurs avis sur la forme, l'animation et le contenu des échanges. Ces retours profiteront aussi à l'amélioration continue de nos modules.

L'équipe RH recevra les résultats exhaustifs du formulaire d'évaluation.

L'évaluation à froid

L'évaluation "à froid" est réalisée environ 3 mois après la fin de la promotion grâce à l'envoi d'un questionnaire, afin d'évaluer la mise en œuvre des apprentissages avec plus de recul.

Section 2 of 2

Evaluation générale

Description (optional)

Sur une échelle de 1 à 4, quel est ton niveau de satisfaction générale ?

	1	2	3	4	
Déçu.e	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Ravi.e

Qu'est-ce qui t'a marqué positivement pendant cette formation ?

Long-answer text

Qu'est-ce qui t'a manqué lors de cette formation ?

Long-answer text

3 mois après...

Vous avez suivi une formation [Titre et Date]. Quelques mois plus tard, qu'en reste-t-il ? Comment cette formation vous aide au quotidien ? Partagez nous votre avis, nous sommes à votre écoute.

1. Votre rôle de manager, aujourd'hui...

Une seule réponse possible par ligne.

	Non, pas du tout	Non, pas vraiment	Oui, en partie	Oui, tout à fait
Vous êtes à l'aise dans votre rôle de manager	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Votre équipe vous reconnaît comme son manager	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. Depuis cette formation...

Une seule réponse possible par ligne.

	Non, pas du tout	Non, pas vraiment	Oui, en partie	Oui, tout à fait
Vous avez fait naître une cohésion d'équipe	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vous veillez à adapter votre communication selon votre interlocuteur	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vous vous sentez plus organisé(e) dans votre travail	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vous avez trouvé des clés de motivation pour votre équipe	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vous êtes plus serein dans votre rôle	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vous avez compris votre responsabilité et votre zone d'action	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. Partagez une ou deux actions que vous avez mises en place pour vous-même ou votre équipe, suite aux formations

Présentation de notre équipe et expériences



Ze Change Makers

Qui sommes-nous ?

Ze Change Makers,

Un noyau de 4 complices passionnés des relations Humaines, dotés d'une connaissance forte des entreprises, experts en accompagnement du changement, et un réseau de coaches, formateurs, facilitateurs graphiques...

Un grand professionnalisme,
une franche adaptabilité
une bonne dose d'humour,
un soupçon d'audace
et un océan de créativité
... au service de vos équipes !

Pour cette mission Caroline sera Directrice de mission,
interlocutrice dédiée de la SFHE et formatrice

Caroline Truc

Directrice Générale Déléguée Ze Change Makers, Caroline est
DRH, Formatrice, et Executive Coach certifiée HEC Paris

17 ans d'expérience

Directrice Relations Humaines

Accompagnement des transformations

Ingénierie pédagogique et pilotage de
projets

Formatrice en management

Facilitatrice d'événements collaboratifs
et Executive Coach

connect@zechangemakers.fr



Caroline Truc

#DRH #accompagnementduchangement #developpementcompetences #forcetranquille



Domaines d'expertises / Qualifications

Conseil et accompagnement en Relations Humaines
Certifiée Coach HEC, développement des talents
Facilitation d'ateliers collaboratifs
Formation (management, droit social, soft skills)
Accompagnement du changement

Formations

Université Paris X Nanterre : DESS / Master 2 Droit social
et gestion des ressources humaines

HEC Paris : Executive coaching

Certifiée HARRISON ASSESSMENT (outil de
connaissance profonde de Soi pour déployer ses Talents)

Initiation PNL, CNV, techniques narratives, approche
systémique

Références :

DRH du service client de SFR

Impulsion et accompagnement des transformations d'organisation
Pilotage de la cession de l'entreprise

**16 ans d'expérience en Ressources Humaines et Relations
sociales** dans des environnements complexes (PDV, externalisation,
transformation...)

- Présidence des Instances, Négociation collective
- Gestion des fusions d'entreprise et accompagnement du
changement
- Pilotage et mise en oeuvre des politique RH adaptées
- Accompagnement des Comités de Direction et des équipes
- Management et développement des équipes

Intelligence collective et coaching (Leroy Merlin, Groupe Pernod
Ricard, AON, Eiffage, RM Conseil, Dirigeants PME et TPE..).

Formatrice Interne Groupe Altice pendant 12 ans (management,
droit social)

**Responsable pédagogique et pilotage cycle formation ville
Annecy** (450 managers sur 3 ans)

Intervenante en Master 2 - Université Paris Ouest Nanterre
(2010-2014)

Intervenante MBA Intelligence Artificiel – Pôle Léonard de Vinci
(2021-2023)

Pour cette mission Hélène sera coordinatrice administrative

Helene Dib

Associée Ze Change Makers, Hélène est facilitatrice et coordonne l'ensemble des projets Ze Change Makers.

15 ans d'expérience

Gestion de projet

Facilitatrice d'ateliers en intelligence collective

Facilitatrice graphique

Formatrice



Hélène Dib - Associée Ze Change Makers

#gestiondeprojet #coordination #intelligencecollective



Domaines d'expertises

Gestion de projet

Facilitation de groupes (2-80 personnes)

Facilitation graphique: scribing, prise de notes en temps réel

Formations

EDHEC - Master en Management (2010)

EDHEC - Master of Business Administration - MBA (2010)

Facilitation graphique, Wild is the Game (2013)

Diplôme Universitaire de Codesign, Codesign-it! et CNAM (2019)

Références

Groupe Pernod Ricard: mise en place d'une démarche de déploiement d'agilité avec un collectif de 20 volontaires sur 1 an (2018-2019)

Bourbon Offshore: mise en place d'une démarche QVT avec un collectif de 20 volontaires sur 1 an (2019), facilitation d'un atelier collaboratif 40 pers ré-organisation (2017)

Facilitation d'ateliers d'intelligence collective pour Leroy Merlin

Capgemini: consultante en accompagnement du changement (2011-2016) Amadeus, Airbus Helicopters

Pour cette mission Françoise sera formatrice

Françoise D'Hondt

Partenaire Ze Change Makers, Françoise est executive coach certifiée HEC Paris et formatrice

25 ans d'expérience

Directrice en CCI

Executive MBA

Consultante en conduite du
changement

Formatrice en management



Françoise D'Hondt

#accompagnementduchangement #gestiondustress#developpementdestalents



Domaines d'expertises / Qualifications

Conseil et accompagnement des transformations
Certifiée Coach HEC, développement des talents
Facilitation d'ateliers collaboratifs
Formation (management, gestion du stress, soft skills)

Formations

MBA management stratégique – IFG
Université Paris II Assas : Master 2 Droit privé
HEC Paris : Executive coaching
Certifiée HARRISON ASSESSMENT (outil de connaissance profonde de Soi pour déployer ses Talents)
MBCT : gestion du stress, pleine présence
Consultant formateur en management, ingénierie pédagogique ISFORM
Initiation PNL (IFPNL), AT, CNV, approche systémique

Références :

Directrice communication et transformation de CCI Seine-et-Marne

Pilotage d'un projet de transformation global, dispositif d'accompagnement individuel et collectif des collaborateurs

25 ans d'expérience en directions opérationnelles et fonctionnelles

– CCIR Paris Ile de France – CCI Seine-et-Marne dans des environnements complexes (fusion, transformation, régionalisation, réduction drastique des ressources ...)

- Copilotage du projet de mandature et du projet stratégique avec les élus et les directions
- Animation de la vie institutionnelle et des instances
- Création de direction suite aux transformations
- Accompagnement du Comités de Direction et des équipes
- Accompagnement du Bureau, Assemblée Générale et des élus
- Management et développement des équipes
- Création et mise en oeuvre de programmes d'accompagnement et de formations pour les entreprises

Intelligence collective et coaching (Ville d'Annecy, audition conseil, Docapost, InnoEnergy, Dirigeants PME et TPE..).

Intervenante en Master 1 - Université Lyon (depuis 2022)

Dirigeante d'un organisme de formation certifié qualiopi

Pour cette mission, Laetitia sera formatrice

Laetitia Latil

Partenaire Ze Change Makers, Laetitia est formatrice et executive coach

20 ans d'expérience

Facilitatrice en Intelligence Collective

Formatrice en management

Coach de comités de direction

Certifiée en TTI Success Insights -
Analyse des Comportements

Certifiée en Coaching positif (Positran -
Psychologie de la transformation positive)



Ils nous font confiance !







Ze Change Makers

Liberté, Ensemble

