

## Développer une culture du service partagé au sein de son organisation

**Public :** Managers. Responsables d'équipe. Agents de maîtrise. Fonctions support et opérationnelles en interaction avec les usagers

**Prérequis :** Aucun

**Durée :** 1 jour (7 heures)

**Objectifs :** A l'issue de la formation, le participant sera capable de :  
Définir les fondamentaux d'une culture du service partagée  
Comprendre les impacts des pratiques internes sur la qualité de service perçue  
Identifier le rôle de chaque acteur dans la chaîne de valeur du service  
Déployer des actions managériales favorisant l'engagement collectif autour du service rendu

### Programme :

---

Dans un environnement marqué par des attentes croissantes des usagers et une organisation du travail de plus en plus transversale, la culture du service constitue un levier majeur de cohérence et de performance collective.

Cette formation vise à développer une culture du service partagée, en donnant aux managers et aux équipes des repères communs pour améliorer durablement la qualité de service rendue et renforcer le sens de l'action collective.

#### Les fondamentaux de la culture du service

- Notion de culture du service et culture d'organisation
- Valeurs, représentations et comportements professionnels
- Spécificités de la relation de service dans les organisations à mission sociale
- Différence entre service attendu, service rendu et service perçu

#### La qualité de service : une construction collective

- Comprendre la chaîne de valeur interne du service
- Interactions entre services et métiers
- Effets des dysfonctionnements internes sur la relation usagers
- Identifier les points de rupture dans le parcours de service

#### Le rôle du management dans le développement de la culture du service

- Posture managériale et exemplarité
- Donner du sens à la mission de service

- Traduire les valeurs de service en pratiques quotidiennes
- Animation des équipes autour d'objectifs partagés

#### **Passer d'une intention de service à des pratiques concrètes**

- Identifier les leviers d'amélioration à court et moyen terme
- Formaliser des engagements collectifs
- Construire des actions adaptées au contexte de l'organisation
- Inscrire la culture du service dans la durée

#### **Méthode pédagogique :**

Apports méthodologiques illustrés

Études de cas issues de situations professionnelles

Travaux collaboratifs en sous-groupes

Échanges de pratiques entre participants

#### **Modalités d'inscription :**

L'inscription est validée par un entretien téléphonique ou physique.

#### **Modalités d'évaluation :**

Auto-positionnement en début et fin de formation

Évaluation formative tout au long de la session

Élaboration d'un plan d'actions individuel ou collectif

Questionnaire de satisfaction