

## Notre métier : l'ingénierie de la performance durable

*L'accompagnement de projets de marketing de services dans une perspective de partenariat durable.*

- **Formalisation de la demande** : définition du périmètre, analyse des besoins et des niveaux de service requis, choix d'indicateurs, combinatoire résultats / moyens, aide à l'élaboration du cahier des charges;

- **Montage d'offre** : élaboration et mise en forme des offres de services, détermination des axes prioritaires, matrice des engagements de service, analyse de la valeur pour le client, axes de progrès;

- **Outils de visibilité de service** : conception, maquettage, réalisation et mise en œuvre d'outils écrits (rapports d'activités) ou écran (extranet de reporting, tableaux de bords interactifs...) donnant de la visibilité sur le service délégué et permettant la symétrie d'information indispensable à un partenariat dans la durée.

*L'accompagnement de projets de formation et conduite de changement, projets individuels, projets d'entreprise, projets de ville.*

- **Développement personnel** : compréhension de ses valeurs et de son système de décision et démultiplication de sa trame personnelle de réussite;

- **Formation** : scénarios pédagogiques, apports philosophiques sur le pourquoi de l'action;

- **Accompagnement dans l'élaboration de projets d'entreprise ou projets de ville** : à travers une démarche participative, du diagnostic partagé à la définition des axes prioritaires, l'écriture et la présentation du projet, jusqu'à l'aide à la mise en œuvre à travers l'animation de groupes de travail et la mise en synergie des différents acteurs;

- **Accompagnement au changement** : accompagnement selon des étapes balisées pour réaliser un changement en profondeur personnel et collectif prenant appui sur les valeurs et la culture des personnes.

### > Florence Richard - HEC

- **Compétences clés** : analyse et structuration, conduite de projet Internet.
- **Points forts** : capacité de compréhension des problématiques, rigueur intellectuelle alliée à une prise en compte de la dimension humaine et la recherche d'un plaisir créatif.
- **Dynamique personnelle** : harmoniser logique et créativité.

### > Pierre d'Elbée - Docteur en philosophie

- **Compétences clés** : écriture, structuration, animation de groupe, développement personnel, l'aide à la décision, conférences.
- **Points forts** : éclairages originaux, compréhension du cœur des problèmes et dépassement des contradictions
- **Dynamique personnelle** : trouver et donner du sens dans les projets.

### > François de Montfort - ESCP

- **Compétences clés** : communication visuelle, définition d'offres de service, externalisation, culture de résultat, réponse aux appels d'offre.
- **Points forts** : enthousiasme, écoute, self-control dans les situations délicates.
- **Dynamique personnelle** : concilier l'instant présent et l'anticipation.

## Références

### Formalisation de la demande :

- Cahier des charges, démarche d'externalisation : DCN, Marine Nationale
- Colloques "Usine Nouvelle" sur les résultats, Elyo sur les pénalités
- Enquêtes qualitatives clients : collectivités et industriels.

### Montage d'offre :

- 120 réponses à des appels d'offre de facility management, gestion des utilités : EDF, Elyo, Lyonnaise des Eaux
- Présentation d'offres de services : eau, assainissement, énergie
- Extranet de visibilité : eau, assainissement, énergie : Suez, Bionersis, Lyonnaise des Eaux.

### Modules de formation :

- Lyonnaise des Eaux, Magis

### Projets individuels :

- Plus de 100 personnes accompagnées

### Projets d'entreprise :

- Elyo, Forclum

### Projets de ville :

- Mairie d'Angers