

Piloter et optimiser les services généraux en entreprise

Date et durée
Code formation : ACHA003FR Durée : 2 jours Nombre d'heures : 14 heures
Description
Souvent perçus comme un centre de coûts, les services généraux sont en réalité un levier stratégique de performance et de bien-être au travail. Face à la pression budgétaire, aux exigences RSE et à l'hybridation du travail, le "Facility Management" doit se professionnaliser pour garantir une satisfaction usager optimale. Cette formation de 2 jours offre une approche globale pour piloter les services supports. Vous apprendrez à structurer le pilotage des trois piliers que sont la propreté, la restauration collective (normes HACCP) et les espaces verts (gestion durable). L'accent est mis sur la maîtrise de la relation prestataire, de la rédaction du cahier des charges à l'évaluation par KPI. L'objectif est de vous donner une méthode complète pour optimiser les coûts sans sacrifier la qualité. Vous repartirez avec des outils concrets (check-lists, tableaux de bord) pour mettre en place des contrats performants et garantir un environnement de travail sûr, durable et engageant pour tous les collaborateurs.
Objectifs
À l'issue de cette formation, vous atteindrez les objectifs de compétences suivants : • coordonner, surveiller et diriger les trois composantes des services généraux : l'entretien et la propreté, la restauration collective et la gestion des espaces verts ; • définir un cahier des charges (CCTP) précis, négocier les contrats et mettre en place des procédures de suivi et d'évaluation des prestataires (SLA, KPI) ; • maîtriser les outils de gestion budgétaire pour optimiser les coûts (OPEX/CAPEX) tout en garantissant un haut niveau de qualité de service et de satisfaction usager ; • intégrer les principes de développement durable et les normes clés (ISO 14001, HACCP, ISO 22000) dans la gestion quotidienne des services ; • élaborer un plan d'action global (tableaux de bord, reporting) pour piloter la performance de l'ensemble des services généraux.
Points forts
• Approche 360° : maîtrisez les 3 services clés (propreté, restauration, espaces verts) dans une seule formation globale et cohérente. • Pilotage prestataire : apprenez à rédiger un cahier des charges efficace, à définir des SLA et à piloter la performance avec des KPI. • Focus durable & normes : intégrez des pratiques durables (ISO 14001) et des normes clés (HACCP, ISO 22000) dans votre gestion quotidienne. • Outils opérationnels : repartez avec des check-lists, des modèles de cahiers des charges et des tableaux de suivi directement applicables.

Modalités d'évaluation
Quiz / QCM Travaux Pratiques Etude de cas
Pré-requis
<i>Suivre cette formation nécessite les prérequis suivants :</i> • Expérience professionnelle : aucun prérequis obligatoire n'est exigé. Cependant, une première expérience en facility management, logistique, achats, gestion de services support ou office management est un atout. • Connaissances de base : ◦ une maîtrise acceptable du français (lecture, écriture et compréhension) est requise pour suivre efficacement les modules et participer aux ateliers.
Public
<i>Cette formation s'adresse aux professionnels en charge du pilotage, de la coordination ou de l'optimisation des services supports de l'entreprise. Le public inclut notamment :</i> • les responsables services généraux et facility managers qui pilotent le budget et la stratégie de l'environnement de travail pour garantir la satisfaction des usagers ; • les responsables maintenance, exploitation et logistique qui supervisent les équipes opérationnelles et les prestataires afin d'assurer la continuité de service ; • les gestionnaires d'infrastructures (publiques ou privées) qui gèrent des sites tertiaires ou industriels et doivent en optimiser les coûts d'exploitation ; • les offices managers et acheteurs qui sont en charge de la sélection, de la négociation et du suivi des contrats de service.
Programme
Module 1 : définir le périmètre et les enjeux des services généraux • Les bases du facility management : définition et périmètre des services généraux. • L'identification des enjeux stratégiques pour l'entreprise et les usagers. • Le positionnement de la fonction : internalisation vs externalisation. Module 2 : piloter l'entretien et les services de propreté • L'organisation des prestations de nettoyage (sectorisation, cadences). • La gestion des plannings et le pilotage du personnel interne ou externe. • La définition des indicateurs de performance (KPI) et le suivi de la qualité. Travaux pratiques • Élaborer un cahier des charges (CCTP) pour un prestataire de nettoyage. Module 3 : superviser les services de restauration collective • La gestion des contrats de restauration collective et le pilotage des prestataires. • L'application des normes d'hygiène et de sécurité alimentaire (HACCP, ISO 22000). • Le suivi budgétaire, la gestion des approvisionnements et la lutte contre le gaspillage.

Travaux pratiques

- Concevoir un plan de suivi qualité pour la restauration collective (contrôles, enquêtes satisfaction).

Module 4 : gérer durablement les espaces verts

- L'organisation des travaux d'entretien paysager (planification saisonnière).
- L'intégration de pratiques écologiques (arrosage, biodiversité, choix des espèces).
- Le pilotage des prestataires et le suivi de la qualité des interventions.

Étude de cas

- Analyser un plan de gestion durable des espaces verts d'un site tertiaire.

Module 5 : optimiser le pilotage global des services

- La maîtrise de la gestion contractuelle et des appels d'offres.
- La construction de tableaux de bord (KPI) pour piloter l'ensemble des services.
- Les leviers d'optimisation budgétaire et la gestion des coûts (OPEX/CAPEX).
- L'élaboration d'un plan d'action global pour les services généraux.