

## Tableau de bord et indicateurs pour les services généraux



IM-9 2 Jours (14 Heures)

### Description

La fonction Services Généraux et Environnement de Travail est directement concernée par les enjeux d'optimisation et de réduction des coûts. C'est la raison pour laquelle le Responsable des Services Généraux et de l'Environnement de Travail doit développer à côté de sa culture 'services', une culture de gestion et de maîtrise des coûts sur laquelle il est de plus en plus souvent évalué. Lors de cette formation, la construction et la mise en œuvre d'un tableau de bord répondent à cette exigence et donne de la visibilité aux actions engagées tant vis-à-vis de la direction que des occupants.

### À qui s'adresse cette formation ?

#### Pour qui

Responsable des Services Généraux. Responsable de l'Environnement de Travail. Responsable de la gestion technique. Responsable des services immobiliers et adjoint. Chargé de gestion des Services Généraux et de patrimoine.

#### Prérequis

Aucune

### Les objectifs de la formation

- Contribuer activement à l'élaboration et au suivi du budget des services généraux
- Apprendre à choisir les indicateurs pertinents
- Identifier les facteurs clés de succès pour mettre en place un tableau de bord
- Décliner les objectifs annuels dans le tableau de bord
- Piloter la réduction des coûts grâce au tableau de bord

### Programme de la formation

Identifier et analyser les principaux postes de coût budgétaires

- S'approprier l'approche des coûts par métier : coûts d'occupation ; coûts d'adaptation ; coûts des services aux bâtiments et des services aux occupants.
- Développer l'approche des coûts en fonction des ressources : coûts des prestations sous traitées / réalisées en interne ; coût du pilotage de l'activité.
- Répartir ces coûts dans les postes budgétaires de l'entreprise.

### Du budget aux indicateurs

- Comprendre l'utilité d'un indicateur, outil de comparaison et de suivi.
- Choisir les unités d'œuvre et en déduire les indicateurs pertinents.
- Calculer la valeur actuelle de ces indicateurs pour votre entreprise.

### Des indicateurs aux objectifs annuels

- Situer ses performances actuelles : bases de données internes ou référentiels externes.
- Élaborer ses objectifs budgétaires : définir ses objectifs cibles (par exemple à 3 ans...) et établir leur programmation annuelle.

### Des objectifs annuels au plan d'optimisation des coûts

- S'approprier les étapes de construction d'un plan d'actions : lister les actions à conduire et leur calendrier ; concevoir les supports de communication.
- S'approprier les étapes de construction d'un Tableau de Bord : mettre en place le dispositif de suivi des objectifs ; mesurer l'avancement du plan d'actions ; mettre en oeuvre la boucle d'ajustement du Tableau de Bord.

### Entraînement sur le cas EURO Alpha

- Établir le diagnostic des coûts du 'facility' de la société EURO ALPHA : identifier les leviers d'optimisation ; intégrer les aléas et les facteurs de risques.