

Piloter un opérateur multi-services ou multi-techniques



IM-3 2 Jours (14 Heures)

Description

L'organisation des Services Généraux dans une entreprise peut prendre différentes formes : des services assurés en interne, des services assurés par plusieurs prestataires extérieurs ou par un opérateur unique. Il appartient au responsable des Services Généraux de proposer le bon équilibre entre ces différents modes de prestation. Cette formation Piloter un opérateur multi-services ou multi-techniques donne une vision globale des ressources à mobiliser en interne et en externe pour offrir le service adapté au besoin de l'entreprise et à la demande des clients internes.

À qui s'adresse cette formation ?

Pour qui

Responsable des Services Généraux, Immobiliers et adjoints, chargé de gestion et d'affaires, responsable achats, pilote d'opérateur global, prestataire extérieur.

Prérequis

- Managers entrants ou confirmés dans la filière "services généraux et environnement de travail".

Les objectifs de la formation

- Identifier les coûts et sécuriser ses contrats multi-techniques et multi-services.
- Améliorer le pilotage des prestataires.

Programme de la formation

Organiser un Facility Management adapté à son contexte

- Identifier le "qui fait quoi" pour : la maintenance des équipements, les travaux d'aménagement, les services aux occupants ; la gestion des fluides et énergies ; l'hygiène, la sécurité, l'environnement.
- Analyser les avantages et les limites des modes d'organisation : prestataires en lots séparés ; opérateur global.

Choisir un prestataire global, les conditions de la réussite

- Clarifier ses besoins en tant que client : au niveau des coûts ; de la qualité de service ; de la sécurité ; de la fiabilité des équipements.
- Repérer les éléments de différenciation des prestataires intervenant sur le marché du Facility Management.

Identifier les clauses incontournables d'un contrat avec un opérateur global

- Prendre la mesure des aspects économiques.
- Repérer les clauses spécifiques.
- S'entraîner sur un cas concret.

Optimiser le pilotage du prestataire

- Exploiter et faire évoluer les reportings du prestataire.
- Mettre en place un système de mesure de la qualité des prestations.
- Développer sa culture de benchmarking, et utiliser les ratios métiers disponibles.
- Structurer la gouvernance du contrat : comité de suivi ; comité de pilotage.
- Lister les axes d'un plan de progrès et les conditions de sa mise en œuvre.

Activité à distance

- Pour illustrer un apport de connaissances : une vidéo 'Facility Management Immobilier' .