

## **Piloter un opérateur multi-service ou technique**

### **Référence IMMO01**

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. En effet, 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.

### **Objectifs :**

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

### **Public**

Cette formation s'adresse aux responsable des Services Généraux, Immobiliers et adjoints, chargé de gestion et d'affaires, responsable achats, pilote d'opérateur global, prestataire extérieur, entrant dans la fonction ou confirmés.

### **Pré-requis**

Être un professionnel de l'immobilier

## **Programme**

### **ORGANISER UN FACILITY MANAGEMENT ADAPTE A 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 REUSSITE**

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

### **CLAUSES INCONTOURNABLES D'UN CONTRAT AVEC UN OPERATEUR 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 le reporting du prestataire.
- Mettre en place un système de mesure de la qualité des prestations.
- Développer sa culture de benchmarking, 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.

### **Organisation et moyens pédagogiques**

- Quizz, tests, méthode participative permettant de mettre en jeux des situations rencontrées par les participants
- Formation conduite en salle pour une durée de 1 jour soit 7 heures
- La formation se déroule dans vos locaux

### **Moyens techniques**

Utilisation de Vidéo Projecteur Test Quizz et vidéo.

### **Moyens d'encadrement**

Formateur spécialiste de l'immobilier.

### **Modalités de suivi et d'évaluation**

- Identification des attendus et des compétences à développer en début de formation
- Grilles d'évaluation complétées en début et fin de formation permettant de mesurer les écarts et progrès

### **Documents remis à la fin du stage**

- Support numérique pour les fondamentaux
- Fiche de synthèse et plan élaborés en fin de formation
- Certificat de réalisation

**Durée** : 1 jour soit 7H

**Tarif Inter** : 590,00€ HT \*

**Tarif Intra** : 1400,00€ HT

- Pauses Café et repas inclus dans nos inter-entreprises.