

Responsable des services généraux

Responsable des services généraux, Responsable des installations et des équipements, Directeur/directrice des moyens généraux, Directeur/directrice des services généraux, Responsable équipe technique des moyens généraux, Facility manager



OPCO EP Cartographie métiers
branche Immobilier / Crédits photo :
Istock / Décembre 2020

Description du métier

Le/la responsable des moyens généraux coordonne les activités relatives à la gestion et à l'entretien des infrastructures qu'il/elle a à sa charge. Dans cette optique, il/elle détermine, suit et veille à la qualité des marchés d'entretien et de maintenance des sites dont il a la charge (bâtiments et extérieurs). Il/elle coordonne les équipes métiers qui interviennent sur les sujets liés aux moyens généraux. Ses actions doivent répondre aux exigences en matière de responsabilité sociétale et de développement durable.



Je suis responsable des moyens généraux, cela signifie que je m'occupe de la définition et de la stratégie d'entretien/maintenance des biens dont j'ai la charge avec mes équipes et mes prestataires. C'est un travail de coordination entre une multitude d'acteurs, pour que les biens soient toujours entretenus et sécurisés.

Activités principales

- Définition des stratégies, budgets et politiques de gestion, de maintenance et d'entretien courant des sites (*bâtiments et extérieurs*) dont il/elle a la charge
- Suivi de la réalisation et de la qualité des activités de gestion, d'approvisionnement, de maintenance et d'entretien courant des sites (*bâtiments et extérieurs*) dont il/elle a la charge
- Animation et formation des équipes techniques
- Réalisation des opérations d'audit, de contrôle sur site et mise en place d'actions correctives
- Rapport d'avancement des plans de gestion, de maintenance et d'entretien auprès de la hiérarchie
- Proposition d'améliorations à la politique de gestion, de maintenance et d'entretien courant de la structure
- Coordination des relations avec les prestataires externes

Activités complémentaires

- Participation à l'organisation des opérations de maintenance et d'entretien de grande échelle
- Elaboration des cahiers des charges, appels d'offres et sélection des prestataires de maintenance
- Veille juridique et réglementaire

Perspectives d'évolution



Responsable de site

Famille de métier

Exploitation



Valorisation immobilière



Administration



Transaction



Profil d'employeur

Le/la responsable des moyens généraux peut travailler dans des structures de toutes tailles.

Relations au quotidien

En interne, le/la responsable des moyens généraux interagit avec les équipes métiers de la structure, voire la direction. En externe, le/la responsable des moyens généraux interagit avec les prestataires d'entretien et de maintenance et/ou les fournisseurs.

Conditions de travail

Le/la responsable des moyens généraux travaille généralement au siège de sa structure. Des déplacements sur les sites gérés par le siège sont à prévoir.

Rémunération

Statut salarié

Niveau de diplôme et formations fréquentes

Bac +5 (maintenance, facility management)

Prérequis d'accès au métier

Le poste est accessible après un master spécialisé ou une expérience significative dans les services généraux (< 5 ans)

Niveau d'autonomie

Autonomie totale dans les prises de décision

 **Compétences pour le métier** **Savoirs**

- Maintenance et entretien technique de bâtiments
- Marché des travaux et des prestations
- Gestion de prestataires
- Planification et programmation de travaux
- Techniques de négociation
- Techniques de management
- Relation clients
- Normes et standards de sécurité dans les bâtiments
- Finance et contrôle de gestion

 **Savoir-être**

- Capacités d'analyse
- Sens de la qualité de service
- Esprit d'initiative
- Organisation et rigueur
- Réactivité
- Sens des priorités
- Capacités d'argumentation et de persuasion
- Aisance relationnelle
- Ecoute et diplomatie

 **Savoir-faire****Compétences techniques « cœur de métier »**

- Définir la politique de maintenance et d'entretien d'une structure
- S'assurer du respect des procédures par l'ensemble des collaborateurs
- Piloter la réalisation de travaux
- Définir et analyser des indicateurs de performance
- Analyser des données de reporting et en tirer les conséquences opérationnelles
- Réaliser un reporting régulier de ses activités auprès de sa hiérarchie
- Négocier un contrat de prestation

Compétences relationnelles

- Gérer des prestataires

Compétences techniques administratives ou transverses

- Comprendre des textes juridiques et réglementaires
- Réaliser une veille juridique et réglementaire

Compétences d'encadrement

- Encadrer et animer une équipe

 **Quelles compétences pour demain ?**

- Connaître et utiliser les nouvelles solutions de gestion et d'entretien des bâtiments, dans un contexte où la prise en compte de l'impact environnemental du bâtiment augmente.
- Utiliser des objets connectés dans le suivi des performances et de l'entretien des bâtiments.