

## Certification gestion des services généraux

CATEGORIE : C

### Vue d'ensemble

Domaine(s) d'activité professionnel dans lequel(s) est utilisé la certification :

Transverse : ■ **Tous les secteurs peuvent être concernés**

La certification s'adresse à un responsable services généraux, tout secteur d'activités.

Cette année nous avons eu des personnes formées issues de La française des jeux, VINCI énergies, Gémalto, Les pages jaunes...

Code(s) NAF : —

Code(s) NSF : —

Code(s) ROME : **I1102**, **M1205**

Formacode : **32004**

Date de création de la certification : **01/01/2014**

Mots clés : **ACHATS DE PRESTATIONS DE SERVICES**,  
**MANAGEMENT D'EQUIPE**, **Gestion de contrats**,  
**Services generaux**

### Identification

Identifiant : **3480**

Version du : **27/11/2018**

### Références

Consensus, reconnaissance ou recommandation :

Formalisé :

■ **N/A**

Non formalisé :

■ **N/A**

### Descriptif

#### Objectifs de l'habilitation/certification

La certification a pour objectif d'évaluer les compétences d'un Responsable de Services Généraux. Ce dernier assure l'entretien, la sécurité et le maintien en fonctionnement des équipements, du matériel, des infrastructures et des bâtiments de la structure. Pour ce faire, il planifie et supervise la maintenance, encadre les équipes intervenantes et gère les services généraux (entretien des bâtiments et espaces verts, gestion des systèmes d'incendie, des droits d'accès).

#### Lien avec les certifications professionnelles ou les CQP enregistrés au RNCP

■ Aucun

#### Descriptif général des compétences constituant la certification

La certification s'appuie sur ces compétences indispensables dans le quotidien de toute personne impliquée dans la gestion des services généraux :

Intégrer la réglementation en vigueur et les fondamentaux du marché de l'immobilier pour gérer son quotidien de services généraux : Code du Travail, relation avec les IRP, contrats de maintenance.

Maîtriser les règles de management d'une équipe pour adapter pour piloter et appliquer un style de management adapté à son équipe.

#### Public visé par la certification

- Salariés
- Demandeurs d'emploi

Optimiser les achats des services généraux en étant capable de recenser les besoins des achats, rédiger un cahier des charges fonctionnel et négocier pour optimiser ses achats.

Organiser les déménagements en mode projet : de la concertation des équipes, à la construction d'un cahier des charges performant.

## *Modalités générales*

La certification n'est accessible qu'après un parcours de formation de 12 jours, soit 84 heures.

La formation suit les 6 critères principaux avec alternance de cours théoriques et de mises en activité diversifiées en fonction des thématiques abordées. Les stagiaires construisent à travers des cas fil rouge leurs tableaux de bord et feuilles de route, complètent un plan d'évacuation incendie, créent des protocoles sanitaires et d'hygiène pour leur entreprise, mettent en forme un plan de prévention des risques et un protocole sanitaire et sous forme de simulation et jeux de rôle apprennent à savoir dire non en respectant leur client interne et en faisant preuve d'empathie.

Une journée complémentaire à la suite de la formation et des mises en pratiques est ensuite consacrée à l'évaluation finale.

## *Liens avec le développement durable*

niveau 2 : certifications et métiers pour lesquels des compétences évoluent en intégrant la dimension du développement durable

## Valeur ajoutée pour la mobilité professionnelle et l'emploi

### *Pour l'individu*

Cette certification tend à s'assurer de ces compétences :

Appréhender l'ensemble des missions et du quotidien d'un responsable des services généraux.  
Acquérir les outils et les méthodes d'animation de la relation clients et de la relation avec les prestataires.  
Optimiser les compétences internes et les ressources externes.  
Cerner les incontournables de la réglementation.  
Affirmer pleinement sa fonction au sein de l'entreprise.

### *Pour l'entité utilisatrice*

Etre assuré des compétences de leur responsable services généraux : tant technique, qu'en relation managériale.

La fonction services généraux, est en pleine évolution dans un contexte où la sécurité est au coeur des préoccupations et accapare une partie des ressources, les thèmes liés à l'environnement de travail en général, à l'accueil et la sécurité et sûreté en particulier, marquent sur ces dernières années une nette progression dans la fonction. Les politiques en matière de maintenance et d'énergie semblent parvenir à une certaine maturité.

Les responsables sont alors en demande de reconnaître leur compétences et les faire valoir dans des contextes réglementaires et sociétaux en évolution.

## Evaluation / certification

### *Pré-requis*

Avoir suivi une formation de 12 jours, 84 heures.

Centre(s) de passage/certification

Au préalable, une Fiche d'Expressions de Besoins est remplie par les stagiaires pour valider leurs attentes et afin que les formateurs puissent adapter leurs exercices aux secteurs des stagiaires.

■ AFNOR Compétences  
Saint Denis

## Compétences évaluées

Les compétences évaluées portent sur 6 critères principaux indispensables à la gestion des services généraux :

Maîtriser les bases fondamentales de la fonction : cerner la problématique des services généraux liée à la caractéristique de leurs missions, identifier les moyens qu'ils gèrent, conjuguer la satisfaction des clients internes avec le politique de l'entreprise, conduire les objectifs de l'équipe en tenant compte du facteur humain.  
Maîtriser les règles de management d'une équipe : utiliser les outils de management pour piloter les services généraux, appliquer un style de management adapté à leur équipe, diriger en intégrant les nouvelles disciplines du management, conduire les entretiens individuels annuels.  
Appréhender les fondamentaux du marché de l'immobilier : gérer les prestations de maintenance et les différents prestataires.  
Appliquer la réglementation en vigueur : mettre en œuvre une délégation de pouvoir ou de responsabilité, communiquer avec les IRP, intégrer le Code du Travail au cœur des services généraux.  
Optimiser les achats des services généraux : recenser les besoins des achats, rédiger un cahier des charges fonctionnel, négocier et concevoir des outils performants pour optimiser leurs achats.  
Optimiser les surfaces et organiser les déménagements : définir les étapes d'un déménagement conforme aux attentes de l'entreprise et adéquates à la législation, mettre en œuvre les règles de sécurité, construire un cahier des charges performant, communiquer autour du projet pour obtenir l'adhésion de tous, construire le schéma du projet avec les outils adéquats.

## Niveaux délivrés le cas échéant (hors nomenclature des niveaux de formation de 1969)

Pas de niveaux

La validité est Permanente

**Possibilité de certification partielle :** non

Matérialisation officielle de la certification :

Certificat d'Acquis Professionnels Responsable services généraux

## Plus d'informations

### Statistiques

25 stagiaires en 2016, 20 stagiaires en 2017.

### Autres sources d'information

<https://www.boutique-formation.afnor.org/2018/construction-durable-et-immobilier/formations-techniques-metiers/services-generaux-et-facility-management/c4012>