

Du 5 au 9 octobre 2009 - Paris

**LE CONGRÈS ANNUEL
DES PROFESSIONNELS DE
L'ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL**



Comundi
www.comundi.fr

Le Rendez-vous des Services Généraux

2009

2^e édition

5 JOURS À LA CARTE :

1 conférence « Concilier
réduction des coûts et qualité
de l'environnement de travail »

14 formations opérationnelles

- Performance métier
- Environnement, maintenance
et travaux
- Suivi technique et contrats

En partenariat avec :



B.A. Logiciels



Madame, Monsieur,

Réduction des coûts, montée en puissance des **critères environnementaux...** les **objectifs de performance** des entreprises entraînent une demande de professionnalisation croissante des Services Généraux. Parallèlement, les salariés sont de plus en plus attentifs à leur **cadre de travail** (bien-être, services aux utilisateurs, respect de l'environnement). Les répercussions sont donc importantes quelque soit la taille de l'entreprise.

Pour vous accompagner dans cette évolution, le Rendez-vous des Services Généraux vous donne les moyens de monter en compétence grâce à **une conférence d'actualité et 14 formations** qui sont autant de lieux d'échanges avec vos homologues.

Consultez le programme et composez votre parcours de 1 à 5 jours en fonction de vos besoins prioritaires. N'hésitez pas à nous consulter pour un conseil personnalisé.

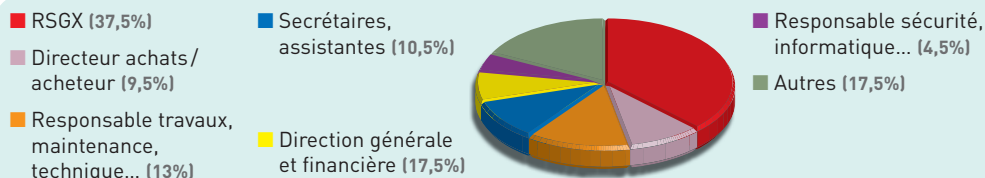
C'est avec grand plaisir que nous vous accueillerons **du 5 au 9 octobre 2009 à Paris**.

Dans cette attente, nous vous adressons nos plus sincères salutations.

Donatienne Gauvin, responsable du Congrès
dgauvin@comundi.fr – 01 46 29 23 74

→ Le **Rendez-vous 2009 des Services Généraux**, c'est :

- ✓ **14 formations** dont **3 nouveautés** : « Mesurer et réduire les coûts des Services Généraux », « Chauffage et climatisation », « Maintenance des installations et équipements électriques pour non-électriciens ».
- ✓ **Une nouvelle conférence d'actualité** : « 4 leviers d'action pour les Services Généraux, concilier réduction des coûts et qualité de l'environnement de travail », en partenariat avec l'**Arseg**, l'association n°1 des Services Généraux en France.
- ✓ **Le carrefour incontournable** des professionnels de l'environnement et du cadre de travail.



- ✓ **Un réseau de formateurs**, experts et opérationnels, tous choisis avec soin par notre équipe pédagogique et tous reconnus dans leur domaine.
- ✓ **Des formations de haut niveau** à jour de l'actualité réglementaire, couplant méthodologie, outils et retours d'expériences.

Le Rendez-vous des Services Généraux

	Lundi 5 octobre	Mardi 6 octobre	Mercredi 7 octobre	Jeudi 8 octobre	Vendredi 9 octobre
CONFÉRENCE D'ACTUALITÉ			C1 Concilier réduction des coûts et qualité de l'environnement de travail	F10 Mesurer et réduire les coûts des SGX	
PERFORMANCE MÉTIER	F1 Indicateurs et tableaux de bord des Services Généraux		F2 Valoriser les Services Généraux : techniques de communication et de management		
	F3 Prévenir les risques juridiques liés aux Services Généraux				
			F4 Dynamiser vos négociations Méthodes et jeux pour optimiser vos achats		
			F5 Assistant et collaborateur des Services Généraux		
ENVIRONNEMENT, MAINTENANCE ET TRAVAUX	F6 Contrats de maintenance		F7 Optimiser la maintenance de vos bâtiments		
	F8 Maintenance et installations des équipements électriques		F9 Chauffage et climatisation		
SUIVI TECHNIQUE ET CONTRATS	F11 Flotte automobile : optimiser votre gestion de parc pour diminuer vos coûts		F12 Contrats de nettoyage		
	F13 Restauration collective				
	F14 Réussir le pilotage des déménagements				

EN PARTENARIAT AVEC :



Editeur de logiciels depuis 1986, **B.A. Logiciels** propose une gamme intégrée dont le concept est de « Suivre la vie d'un bien de sa demande d'achat à sa sortie ». Elle se décline en 6 modules : **BALachat**, **BALstock**, **BALparc** (inventaire codes barres), **BALinter** (GMAO), **BALimmo**, **BALplan**. Avec plus de 450 clients équipés, BAL est présent dans tous les secteurs d'activité : MAIF, Renault, Vivendi, Cour des Comptes, Ministère de la Santé Publique...

Coordonnées :
B.A. Logiciels
 17 Burospace 91570 Bièvres
 Tél. : **01.69.33.16.16**
 Site : www.balogiciels.com

C1 4 leviers d'action pour les Services Généraux Concilier réduction des coûts et qualité de l'environnement de travail

- **Objectifs** - Répondre aux exigences de votre direction
- Au-delà de la crise et d'économies ponctuelles, gagner en flexibilité
 - Bénéficier des bonnes pratiques et retours d'expérience d'opérationnels
 - Le développement durable : un chantier rentable ?

En partenariat avec :



→ **Animée par**

- **François Delatouche** - Directeur de l'Immobilier et des Services aux Utilisateurs et président de l'Arseg - **Bouygues Telecom**
- **Antoine Lainé** - Responsable pédagogique de la filière « Management des services » - **Université de Marne-La-Vallée**
- **François Berthier** - Directeur des services généraux - **Technip France**
- **Eve Wietrzniak** - Responsable des projets transverses - **Caisse Nationale des Caisses d'Epargnes**

Réduction des prix, économies, qualité : de quoi parle-t-on ?

- De la notion de prix à la notion de coût global
- Pourquoi existe-t-il plusieurs prix ? Qu'est ce qui se cache derrière un prix ?
- De la fragilité du couple Qualité-prix
- Que disent les Code du travail et Code du Commerce sur les prix ?
- Démystifier les concepts de marge (Marge Brute- Marge nette)

1/ LES PRESTATIONS : agir sur votre centre de coût principal

- François Berthier - Directeur des Services Généraux - **Technip France**
- A quelle fréquence consulter le marché ?
 - Renégocier vos contrats : quels arguments mettre en avant ?
 - Quelle marge de manœuvre avez-vous ?
 - **Exemple** : analyse des factures et gains potentiels de fournitures de fluides
 - Revoir vos cahiers des charges : la prestation payée est-elle adaptée aux besoins réels de l'entreprise ?
 - L'automatisation des process et les solutions en ligne : au-delà de l'investissement de départ, de réelles économies ?

Focus sur les prestations accueil et propreté

- analyser les process : étude des heures de pointe pour l'accueil, salles peu fréquentées pour le nettoyage...
- les prestataires peuvent-ils effectuer des tâches supplémentaires pendant leurs heures de service ?
- quelles sont les limites à ne pas franchir ?

2) L'EXTERNALISATION de la fonction Services Généraux : toujours facteur de réduction des coûts ?

- Antoine Lainé - Responsable pédagogique de la filière « Management des services » - **Université de Marne-La-Vallée**
- Dans quels cas l'externalisation est-elle avantageuse ? À quel moment décider de l'externalisation ?
 - Quelles fonctions sont concernées ? Quels sont les objectifs de la direction ? Quelle est votre marge de négociation ?
 - Comment adapter votre fonction de responsable des Services Généraux à cette nouvelle donne ? Comment motiver votre équipe ?
 - Piloter vos contrats de prestataires : quelles différences par rapport au management d'une équipe ?
 - Veille, innovation, tarifs compétitifs, qualité du service rendu... comment inciter vos prestataires à rester des partenaires dans la durée ?
 - Tenir compte des risques liés aux stratégies de réduction des coûts : risques qualitatifs, risques de coût supplémentaires, risques climat social de l'entreprise, risques des cost killers...

3) L'IMMOBILIER : réduire un poste de coûts important et garder intacte la motivation des salariés

- François Delatouche - Directeur de l'Immobilier et des Services aux Utilisateurs et président de l'Arseg - **Bouygues Telecom**
- Est-ce possible de variabiliser un coût fixe ?
 - Sous-louer l'espace libéré : avantages et inconvénients
 - Envisager de déménager ? Une économie pérenne ?
 - Quel process de décision ? Prendre en compte les coûts cachés...
 - Immobilier neuf/rénové : quels éléments négociables avec le propriétaire ? Franchises de loyer...
 - Comment adapter la communication aux salariés
 - Quel est le coût moyen d'un poste de travail ?
 - Comment diminuer la surface des postes de travail sans sacrifier le confort et la motivation des utilisateurs ? Comment associer les salariés à la démarche ?
 - Expériences réussies, « trucs et astuces » pour gagner de la place...
 - Les taxes : un autre chantier à mener ? Foncière, bureaux Ile-de-France...

4) LE DÉVELOPPEMENT DURABLE ET LA GESTION VERTE : un chantier rentable

- Eve Wietrzniak - Responsable des Projets Transverses - **Caisse Nationale des Caisses d'Epargnes**
- Quelles actions simples et peu onéreuses mettre en place sur les postes suivants :
 - consommation d'eau et d'électricité
 - gestion des déchets : mettre en place le tri sélectif et s'y tenir
 - chauffage et climatisation
 - Déplacements : étudier les possibilités alternatives au déplacement, encourager l'utilisation des transports en commun
 - Sélectionner des fournisseurs engagés dans une démarche développement durable
 - Travailler en binôme avec la direction achats pour ajouter des clauses spécifiques aux contrats
 - Sensibiliser les opérationnels
 - Faire connaître vos initiatives et partager les progrès accomplis : bonnes pratiques de communication
 - Quel rapport investissements/économies en fonction des actions ? A quel horizon ?

+ INSCRIVEZ-VOUS ÉGALEMENT
à la journée de formation complémentaire



Mesurer et réduire les coûts des Services Généraux (voir page 9)

F1**Indicateurs et tableaux de bord des Services Généraux****→ Objectifs**

- Réduire le coût et améliorer la qualité de vos prestations
- Elaborer le tableau de bord de synthèse des services généraux
- Promouvoir les actions et la performance des services généraux

→ Animé par

Françoise Lecherbourg - Directrice - C2Si,
Conseil en stratégie immobilière et services

Comment choisir des indicateurs dédiés aux activités des services généraux

- Réaliser l'audit des indicateurs existants
- Identifier les axes de progrès dans la mesure de la performance
- Déterminer l'indicateur le plus pertinent pour chaque activité des services généraux

Appréhender les différents objectifs des tableaux de bord

- Contrôler l'évolution de l'activité
- Exercer un contrôle budgétaire et réaliser des prévisions
- Suivre les prestations de vos fournisseurs
- Comment faire de vos tableaux de bord un outil d'aide à la décision

Comprendre le lien entre le tableau de bord des services généraux et le contrôle de gestion

- La logique du contrôle des coûts
- Comment calculer des écarts ?
- Produire des états pour le contrôle de gestion : quels indicateurs retenir ?

Cas pratique : Auditer le coût de certaines activités des services généraux

A partir d'éléments proposés par le formateur, les participants détermineront certains indicateurs clés afin d'identifier des leviers de réduction des coûts.

Evaluer la qualité des Services Généraux auprès des clients internes**Concevoir des actions correctives pour améliorer la satisfaction des prescripteurs**

- Construire le tableau de bord de synthèse des services généraux, support de votre plan stratégique
- Appréhender les principes directeurs et les étapes de l'élaboration du tableau de bord
 - Comment élaborer des indicateurs synthétiques et transverses ?
 - Comment interpréter les indicateurs émanant d'autres directions ?
 - Comprendre les attentes des destinataires et les contraintes des utilisateurs
 - Quelle méthode retenir pour créer des tableaux de bord lisibles et utilisés par tous ?
 - Comment collecter des informations pertinentes pour renseigner vos tableaux de bord ?
 - Comment recenser les tâches à accomplir et les personnes impliquées ?

Comment présenter l'évolution d'un budget et les gains réalisés

- Comment justifier les dépenses et leur évolution : facture énergétique générale, tarification postale ?
- Quelle présentation choisir pour démontrer une réelle réduction des coûts et marquer les esprits ?
- Communiquer sur la réduction des coûts

Les 7, 8 et 9 octobre 2009 - Tarif 2 jours : 1 645 € HT - Tarif 3 jours : 2 410 € HT

F2**Valoriser les services généraux
Techniques de communication et de management****→ Objectifs**

- Positionner les Services Généraux dans l'entreprise
- Communiquer efficacement
- Gérer son temps et son équipe

→ Animé par

Françoise Lecherbourg - Directrice - C2Si,
Conseil en stratégie immobilière et services

Communiquer pour valoriser les Services Généraux

- Identifier les enjeux prioritaires de l'entreprise
- Evaluer la perception en interne de la qualité des SGX
- Développement durable : de nouvelles missions pour les SGX

Cas pratique : construire votre « feuille de route » : compétences/positionnement/évolution**Comment créer et gérer une relation clients internes harmonieuse et pérenne**

- Répondre aux réclamations des clients
- Créer des reportings / supports clients lisibles
- Concevoir des contrats clients internes

Développer la coopération non-hiérarchique

- Savoir être influent sans être décisionnaire
- Encourager les comportements de coopération
- Mener les changements en douceur
- Le reporting à la direction : comment vendre votre budget ?

Techniques de management appliquées aux services généraux

- Définir son organisation et la mettre en œuvre
- Répartir les rôles de chaque collaborateur
- Construire des relations de confiance avec ses collaborateurs
- Mener des réunions d'équipe où chacun se sente valorisé
- Savoir donner envie

Développer son leadership pour mobiliser son équipe

- Déléguer davantage pour renforcer votre rôle de manager

Jeu de rôles : préparer et conduire un entretien individuel

- Amener ses équipes à des comportements « de pilotage » de prestataires
- Sanctions, avertissements : comment les utiliser efficacement ?

Former son équipe

- Quels moyens pour sensibiliser davantage les équipes à la relation clients ?
- Mettre en place une formation adaptée au profil de chacun

Savoir anticiper et se détacher du quotidien

- Distinguer l'urgent de l'important
- Savoir négocier les délais avec les clients internes

Journée complémentaire optionnelle le 9 octobre**Les outils de pilotage du Responsable Services Généraux****Manager efficacement ses prestataires****Mettre en place une veille réglementaire, technologique rapide et pertinente**

Le Responsable des Services Généraux : garant de l'immobilier

F3

Prévenir les risques juridiques liés aux services généraux

→ Objectifs

- Vos obligations : ascenseurs, légionellose, incendie...
- Evitez la mise en cause de vos responsabilités
- Anticipez et gérez les litiges avec vos prestataires

→ Animé par

Danièle Veret - Avocat - **Cabinet Granrut**
et **Anne Cousin** - Avocat - **Cabinet Denton Wilde Sapte**

Sécurité et santé des personnes : mesurer l'ampleur de vos responsabilités

Ascenseurs : les dernières réglementations

Courrier, téléphonie, fournitures de bureaux, photocopieurs :

Sécuriser le choix de votre prestataire

- Comment rédiger vos besoins
- Maîtriser les règles de mise en concurrence

Opérer une analyse des risques avant chaque contrat

- La clause de pénalités
- La clause de limite de responsabilité

L'encadrement juridique du prix : vos obligations, celles de votre prestataire, votre marge de manœuvre

Les documents contractuels : savoir les lire, savoir les écrire

- Les conditions générales d'achats
- Les conditions générales de vente...

Sécuriser vos relations avec les prestataires extérieurs

- Assurez vous de la conformité de votre plan de prévention
- Eviter la requalification du contrat de travail de vos prestataires extérieurs

Responsabilité civile du Responsable Services Généraux : comprendre les règles relatives à la preuve

Cas pratique : que faire en cas d'inexécution du contrat par votre prestataire d'entretien/nettoyage?

- Mise en demeure, pénalités : comment réagir face à un retard d'exécution du contrat
- Peut-on le remplacer par un autre prestataire ?

Le dossier de preuves : un outil de négociation en cas de conflit avec votre prestataire

Quels outils avant d'en arriver au contentieux ?

- La négociation amiable
- La conciliation et la médiation

Savoir gérer les litiges : la rupture anticipée des relations contractuelles

Journée complémentaire optionnelle : risque pénal et responsabilité personnelle du responsable des Services Généraux

Comprendre les mécanismes de mise en cause de la responsabilité pénale

Qui est responsable : connaître les principes de la coordination des responsabilités

Objet et limites de la délégation de responsabilité pénale

F4

Dynamiser vos négociations Méthodes et jeux pour optimiser vos achats

→ Objectifs

- Décomposer les mécanismes inhérents à la négociation
- Décrypter les jeux pédagogiques au cours de la négociation
- Maîtriser l'analyse comportementale, l'écoute et le questionnement

→ Animé par

Florence Piquet - Consultante - **Cabinet Vigila**

Analyser les enjeux de votre négociation et définir vos objectifs

- Étudier les risques encourus et la nature des rapports de force
- Élaborer et hiérarchiser vos objectifs d'achats et vos marges de manœuvre

Appréhender le contexte de la négociation pour anticiper son déroulement

- Comment traiter les informations apportées par le fournisseur ?
- Construire votre argumentaire et prévoir les arguments du vendeur

Cas Pratique : choisir la bonne stratégie de négociation. Les participants devront travailler de manière individuelle et choisir une stratégie de négociation et des tactiques appropriées pour atteindre les objectifs d'achat fixés par le formateur.

Mises en situations : faire de la préparation de votre négociation un avantage décisif.

- Constituer la trame de négociation
- Analyser les positions respectives du vendeur et de l'acheteur

Organiser le cadre et les procédures d'une bonne négociation

- Réunir les conditions favorables à la négociation : environnement, temps, disponibilité des négociateurs
- Formaliser l'ordre du jour : rappel du contexte de la négociation et des positions respectives

Comment mener la discussion et adapter vos scénarii de négociation

- Examiner la proposition et les positions initiales
- Rechercher les points non-négociables
- Analyser la validité des arguments et objections
- Repérer le degré de liberté de votre interlocuteur

Écouter et questionner : deux éléments clés pour détecter les forces et faiblesses de votre interlocuteur

- Discerner les positions affichées par l'écoute active des mots
- Comprendre le cadre de référence de votre interlocuteur par l'écoute perceptive

Jeu de rôle : comment atteindre vos objectifs de négociation ?

Journée complémentaire optionnelle : interagir et décoder les comportements de votre interlocuteur

Anticiper les réactions de votre interlocuteur

Identifier les types de communication pour s'adapter à votre interlocuteur

Décrypter les jeux d'influences et de pouvoir et choisir le comportement à adopter

Traiter une situation d'impasses, de blocage ou de conflit

F5 Assistant(e) et collaborateur des services généraux Développer votre autonomie et gagner en efficacité

→ Objectifs

- Acquérir les outils et techniques d'une communication efficace
- Optimiser vos relations avec vos prestataires
- Construire vos tableaux de bord

→ Animé par

Fabien Chaponnet - Responsable des Services Généraux

Comprendre la position des assistants et collaborateurs des services généraux aujourd'hui

Développer votre rôle d'interface et les moyens gérés par les services généraux

Identifier vos grandes missions au sein des services généraux

- Organiser, gérer, prévoir, contrôler, négocier, communiquer
- Savoir transférer des compétences acquises pour renforcer votre efficacité

Communiquer efficacement pour améliorer vos relations avec vos interlocuteurs

- Comment mieux communiquer avec les autres
- Agir avec assertion

Cas pratique : élaborer différents outils et supports de communication. Les participants réalisent des outils de communication leur permettant de mieux gérer l'information concernant leurs activités : enquête de satisfaction, procédure d'utilisation...

Organiser des plannings, Gantt et outils visuels pour améliorer votre réactivité et le suivi des activités du service

- Utiliser des outils d'organisation fiables et performants
- Gérer les priorités et garder du temps pour les imprévus

Analyser précisément les besoins des produits et services

recherchés par votre entreprise

- Anticiper et analyser pour éviter les surcoûts ou surconsommations
- Mettre en place des indicateurs fiables et des tableaux de bord pour suivre la consommation de l'entreprise
- Maîtriser les outils et techniques de construction du cahier des charges

Mener la négociation pour garder l'avantage

- Hiérarchiser les intérêts pour ne pas transiger sur les points fondamentaux
- Utiliser la règle des 4C pour bien négocier avec un client interne ou un fournisseur

**Journée complémentaire optionnelle
Focus : déménagement, travaux, sécurité incendie, plan d'évacuation, sous-traitance**

Comprendre la politique de la sous traitance

Optimiser les surfaces dans l'entreprise

Mettre en place les éléments essentiels pour organiser la sécurité des biens et des personnes de votre entreprise

Organiser la mise en œuvre de l'évacuation

F6 Construire vos contrats de maintenance avec obligation de résultat Contrats de facility management, multi services / multi techniques

→ Objectifs

- Rédiger votre cahier des charges à obligation de résultat
- Suivre, contrôler et évaluer vos prestataires
- Maîtriser le cadre juridique de vos contrats de maintenance

→ Animé par

Mike Sissung - Président - **SAS Gestion Conseil Bâtiment** et **Sylvain Martin** - Avocat - **Cour d'Appel de Paris**

Identifier et analyser précisément vos besoins de maintenance

- Comment évaluer vos besoins
- Traduire vos besoins en terme de délais d'intervention, de fréquence et de contenu de la prestation

Comment intégrer l'obligation de résultat dans un cahier des charges de maintenance

- Les clauses essentielles du cahier des charges
- Comment repérer et remédier aux clauses abusives des contrats établis par les fournisseurs

Cas pratique : comment intégrer un système de pénalités performant à votre cahier des charges ? Les participants s'entraîneront à déterminer des objectifs précis à assigner à leurs prestataires puis à élaborer un système de pénalités applicable et transposable à tous leurs contrats de maintenance.

Déterminer le bon rapport qualité/coût et sélectionner le meilleur prestataire de maintenance

- La grille de sélection en fonction de vos besoins de maintenance
- Les critères de comparaison et de sélection des candidats

Mettre en place un tableau de bord de suivi de vos contrats de maintenance

Comment évaluer vos prestations de maintenance

- Comment évaluer la prestation de maintenance : valeur de la clause, pondération, grille d'évaluation
- Comment sanctionner les manquements du prestataire de maintenance : quel système de pénalités mettre en place

Maîtriser le cadre juridique des contrats de maintenance pour connaître vos obligations et celles de votre fournisseur

Quelles précautions prendre pour vous prémunir de toute mise en cause de vos responsabilités

- Quelles sont les responsabilités des différents intervenants
- Connaître les sanctions suivant la nature de la responsabilité engagée

Comment prévenir vos litiges contractuels

Construire votre contrat : quelles sont les clauses spécifiques à inclure dans le contrat

Cas pratique : rédiger les clauses essentielles d'un cahier des charges de maintenance avec obligation de résultat

Maintenance des ascenseurs et des monte-charges : étudier les documents spécifiques à leur maintenance

Assurer le suivi de la relation contractuelle

F7 Optimiser la maintenance de vos bâtiments Du diagnostic à la planification

→ Objectifs

- Evaluer et prioriser vos actions de maintenance
- Construire un programme d'entretien et de maintenance pluriannuel
- Maîtriser vos coûts et construire votre budget

→ Animé par

Mike Sissung - Président - SAS Gestion
Conseil Bâtiment et **Guy Germain** -
Ingénieur Conseil - KIJU Consultants

Connaître précisément votre patrimoine immobilier : faire face aux nouvelles exigences de la loi SRU

- Mettre en place des carnets d'identité et d'entretien
- Recenser tous les documents relatifs à votre patrimoine : titres de propriété, baux, permis de construire

Cas pratique : élaborer le carnet de santé d'un bâtiment

Les étapes clés de la méthode d'évaluation de vos bâtiments

- Constituer votre référentiel d'état des équipements et des ouvrages
- Définir les principaux indicateurs d'évaluation de vos bâtiments
- Etablir et faire vivre le carnet de santé de chacun de vos bâtiments

Diagnostic énergétique : dégager des axes d'économie

- Quelle est la réglementation thermique applicable?
- Recueillir et analyser les informations relatives à votre site

Les spécificités du diagnostic du clos, du couvert et des équipements intérieurs de votre patrimoine bâti

Prendre en compte les résultats de votre diagnostic pour programmer précisément vos interventions

- Quels types d'interventions effectuer sur chacun des éléments de votre patrimoine : maintenance, mise aux normes, remise en état, entretien
- Identifier les installations à maintenir et définir la juste maintenance nécessaire

- Définir une échéance de dysfonctionnement de vos installations et déterminer leur date prévisible de remplacement

Définir et ajuster les budgets nécessaires à la réalisation des remises à niveau

Mettre en place un plan pluriannuel de maintenance

Cas pratique : établir un véritable business plan de vos travaux de maintenance

Quel outil informatique sélectionner pour programmer l'entretien de vos bâtiments?

Maintenance de vos bâtiments : comment maîtriser vos coûts et construire vos budgets?

Evaluer précisément vos coûts de maintenance

Raisonner en coût global pour maîtriser vos futures charges d'exploitation

- Evaluer les coûts de vos choix techniques initiaux
- Comment utiliser les outils de calcul du coût global

Comment construire votre budget de maintenance

Quels sont les leviers de réduction de vos coûts de maintenance?

Mettre en place des procédures de suivi de vos budgets

F8 Maintenance des installations et équipements électriques pour non-électriciens

→ Objectifs

- Assurer l'entretien de 1^{er} niveau et les dépannages de 1^{ère} urgence
- Superviser efficacement la maintenance et les réparations
- Obtenir de votre employeur une habilitation B0-H0

→ Animé par

Michel Ceran - Consultant - Groupe ALTYA

Quelques rappels élémentaires d'électricité

- Quelles sont les différentes formes d'énergie électrique?
- Comment est-elle transportée et distribuée?
- Quels sont les effets du courant électrique?
- Tension, intensité, résistance, puissance?
- Comprendre la loi d'Ohm
- Les différentes sortes de protection

Identifier les principales actions de maintenance des équipements électriques

- Quels sont les différents types de maintenance?
- La maintenance corrective lorsque l'outil de production est en panne
- La maintenance préventive pour prévenir la panne
- Créer et mettre à jour un historique machine

Comment diagnostiquer les causes d'une panne?

- Le diagramme Ishikawa : recenser les causes possibles d'une défaillance
- L'arbre de défaillance : représenter l'enchaînement des causes relatives à une défaillance
- Cibler le problème grâce à la méthode QQOCC
- 80% des défaillances sont provoqués par 20% des matériels : s'aider de la loi de Pareto pour prendre les meilleures décisions

Savoir utiliser les protections adéquates

- Le sectionneur : la mise sous tension de machines alimentée par un même réseau
- Les disjoncteurs : établir, supporter et interrompre des courants dans des conditions normales et anormales
- Le relais thermique : protéger le récepteur contre les surcharges et les coupures de phase
- Quels éléments prendre en compte lorsqu'on choisit un disjoncteur ou un relais thermique?
- Protéger les personnes grâce au disjoncteur différentiel à courant résiduel

Connaître les risques et assurer la protection des personnes manipulant des courants électriques

- Quelles sont les obligations de l'employeur vis-à-vis de la sécurité des employés? le recueil UTEC 18-510
- Formation et habilitation
- Travaux hors tension
- Travaux sous tension
- Opérations en fonction de l'environnement électrique
- Incidents et accidents d'ordre électrique
- Statistiques sur les accidents d'origine électrique en France : attention aux jeunes salariés!
- Quels sont les accidents les plus fréquents? Quels sont les effets d'une brûlure sur le corps humain?
- Comment être acteur de la prévention des risques électriques?

F9 Chauffage et climatisation Maintenance et nouvelles technologies dans le traitement de l'air

→ Objectifs

- Appliquer les normes liées aux installations de chauffage et de climatisation
- Vous familiariser au fonctionnement des installations les plus courantes
- Améliorer les conditions d'exploitation de vos appareils

→ Animé par

Yann Coillet - Ingénieur énergétique -
EDEN Ingénierie

Chauffage et climatisation : rappel des notions élémentaires

Quelles sont vos obligations réglementaires en matière d'installation de chauffage et de climatisation

- Pollution : les règles du Code de l'Environnement
- Température : les règles du Droit du Travail

Définir vos besoins en matière de chauffage et climatisation

- Recueillir et analyser les informations relatives à votre site et à votre installation
- Approche du dimensionnement des installations

Analyser les technologies existantes des différents systèmes

- Ventilation simple et double flux, désenfumage
- Procédé à détente directe
- Système à eau glacée
- Pompe à chaleur
- Système à tout air

Choisir le prestataire adapté à vos besoins

Cas pratique : rédiger votre cahier des charges

Contrôle des performances : connaître les réglages et équilibrages

- Comment identifier une panne?
- Réaliser les interventions de premier niveau
- Mesurer les débits air et eau
- Contrôle visuel et sonore d'une installation

Sélectionner et planifier vos opérations d'entretien

Effectuer le suivi du prestataire de maintenance de vos équipements

- Qualité de la prestation de maintenance : comment construire et faire vivre un système de contrôle?
- Créer vos indicateurs de contrôle

Cas pratique : organiser votre contrôle qualité pour vos équipements de climatisation

Etude lexicale : le génie climatique et son vocabulaire

Journée complémentaire optionnelle Installations frigorifiques : respecter les nouvelles contraintes réglementaires

Appréhender l'impact environnemental des systèmes de production de froid traditionnel

Connaître les nouvelles réglementations françaises et européennes

Comment répondre à vos nouvelles obligations?

Focus : tour d'horizon des nouvelles technologies frigorifiques

Le 8 octobre 2009 - Tarif 1 jour : 1 095 € HT - Tarif 2 jours (conférence + formation F10) : 1 645 € HT

F10 Mesurer et réduire les coûts des Services Généraux

→ Objectifs

- Répondre aux exigences de votre direction
- Au-delà de la crise et d'économies ponctuelles, gagner en flexibilité
- Connaître les outils à votre disposition pour suivre l'activité

→ Animé par

Philippe Gaillard - Consultant -
Gaillard Conseil

Le rôle des Services Généraux dans les frais généraux de l'entreprise

- Les 4 axes de responsabilité du Responsable des Services Généraux
- Qu'entend-on par « frais généraux »?

Connaître les composantes du coût de revient d'un achat externe de Services Généraux et maîtriser les leviers de réduction des coûts

- Les composantes globales : coût d'acquisition, coût administratif, coût d'achat net
- La différence entre prix et coût
- Les leviers de réduction des coûts à disposition des responsables de Services Généraux
- Quels sont les leviers à actionner lors de la négociation avec les fournisseurs?

Agréger les coûts dans une optique de coût complet

- Qu'est ce qu'un coût complet? Eléments de comptabilité analytique
- Exploiter les données chiffrées internes : comptabilité, contrôle de gestion, RH...
- Rechercher également les données figurant sur vos contrats

Cas pratique : à partir d'un exemple détaillé apporté par le formateur, les participants chiffreront une prestation ménage effectuée en interne sur plusieurs sites

Comment calculer un coût complet d'une fonction interne?

- Elaborer une grille d'analyse des coûts des fonctions internes : voyage, sécurité, accueil... de la masse salariale aux consommables directs et indirects

Cas pratique : présentation d'une décomposition de coûts à partir d'un service accueil de 3 hôtes. Puis chaque participant modélisera une grille pour ses propres coûts internes.

Quels sont les outils à disposition des Services Généraux pour suivre l'activité, anticiper et maîtriser les coûts?

- La demande d'achat (DA) et la demande d'investissement (DI)
- Calculer le seuil de rentabilité : comparer coût interne/prix externe ; internalisation/sous-traitance...

Quand décider de l'externalisation? Intérêt financier ou stratégique?

Cas pratique : lecture et commentaire d'un cahier des charges « nettoyage »

Quels sont les outils de gestion prévisionnelle à disposition des responsables des Services Généraux?

- Les tableaux de bord : Présenter et justifier l'évolution des coûts
- Le budget et la planification : construire un tableau prévisionnel des économies

F11 Flotte automobile

Optimiser votre gestion de parc pour diminuer vos coûts

→ Objectifs

- Evaluer l'impact des nouvelles réglementations fiscales sur votre gestion
- Détecter les surcoûts de gestion de votre parc automobile
- Sélectionner des prestataires adaptés à vos besoins

→ Animé par

Bernard Roland - Gérant - **Bernard Roland Consultants**

Calculer le coût réel de votre parc automobile

- Quels éléments inclure dans le calcul du prix de revient de votre parc
- Anticiper et calculer la TVS (Taxe sur les Véhicules des Sociétés)

Focus : quels changements en matière de fiscalité dans la Loi de Finances 2009?

Limitation des émissions de CO², bioéthanol... : identifier les possibilités offertes par les véhicules propres

Repérer les principaux facteurs de surcoûts en limitant vos risques

- Sur quels paramètres agir pour maîtriser les charges les plus importantes de votre parc automobile
- Optimiser le poste assurance grâce à la défiscalisation, la responsabilisation des conducteurs et la prévention

Les vecteurs d'optimisation : définir une politique de flotte automobile génératrice de nouvelles économies

Sélectionner les modes de financement et de gestion adaptés à vos besoins

- Pourquoi choisir les indemnités kilométriques, l'achat, le crédit-bail ou la location longue durée
- Avantages et inconvénients des garages intégrés

Evaluer l'intérêt de l'externalisation

- Modes de gestion externalisée des services : dans quels cas opter pour le forfait, le livre ouvert ou la gestion pour compte?

Optimiser le dimensionnement de votre parc automobile en mettant en « pool » les véhicules

Cas pratique : quels indicateurs pour choisir votre mode de gestion?

Quelle grille concevoir pour sélectionner vos prestataires

- Loueurs captifs, indépendants ou affiliés à une banque : quels critères retenir pour choisir le type de loueur qui correspond à votre politique?
- Panorama des différents prestataires : forces et faiblesses

Quelles économies escompter en renégociant votre contrat LLD?

- Comment mettre en place un cahier des charges pour votre appel d'offres
- Comprendre le mode de calculs des loyers : les pièges à éviter lors de la négociation

Implanter des outils pour piloter votre rentabilité

- Quels indicateurs sélectionner pour suivre votre activité et mesurer l'efficacité de votre gestion
- Définir et justifier votre politique de flotte automobile grâce à votre tableau de bord

Faire de votre logiciel de gestion de parc un outil de suivi

F12 Contrats de nettoyage

→ Objectifs

- Rédiger un cahier des charges adapté à vos besoins
- Sélectionner le meilleur prestataire nettoyage
- Mettre en place des procédures de contrôle facilement applicables

→ Animé par

Brice Gueriaux - Directeur associé - **Qualigiene Consulting**

Construire votre cahier des charges à objectifs de résultats

- Comment analyser et exprimer vos besoins en propreté?
- Cas pratique : comment rédiger votre cahier des charges
- Exercice : tableau comparatif des termes utilisés dans les secteurs public et privé

Cas pratique : comment rédiger votre cahier des charges? Pour le type de locaux de votre choix, vous définirez vos besoins de propreté et les critères à fixer dans le cahier des charges.

Construire votre Dossier de Consultation

- Planifier le déroulement de la consultation
- Intégrer les conditions et règles à respecter
- Définir l'ensemble des locaux
- Préciser les prestations souhaitées

Elaborer un contrat à obligation de résultat

- Définir précisément le champ d'intervention de votre prestataire
- Quels objectifs insérer dans votre contrat à obligation de résultat?
- Intégrer vos procédures de contrôle dans votre contrat
- Bien choisir les indicateurs de résultats
- Insérer des clauses de pénalité
- Maîtriser vos responsabilités juridiques

Quelles méthodes pour sélectionner le prestataire de nettoyage le plus performant

- Comment rédiger votre appel d'offres pour obtenir des propositions comparables
- Quelle grille de critères définir
- Comment définir la pondération des critères?
- Organiser votre visite de site

Comment effectuer une analyse technique, organisationnelle et financière pertinente de vos prestataires?

- S'assurer de la notion de faisabilité des projets les plus attractifs
- Négocier les prestations sur bons de commande et/ou ponctuelles
- Qui contacter pour organiser une rencontre efficace de l'exploitation?
- Quel compte d'exploitation fournir aux participants pour analyse?

Qualité de la prestation : comment construire et faire vivre votre système de contrôle

- Mettre en place une procédure de contrôle simple et efficace
- Elaborer votre tableau de bord pour suivre la qualité
- Noter la prestation en fonction des critères prédéfinis : quel niveau d'exigence?
- Comment sanctionner le prestataire en cas de manquement à ses obligations?
- A partir de cas concrets, vous déterminerez comment intégrer vos outils de contrôle à vos procédures

F13 Restauration collective

Réduire les coûts, améliorer la qualité

→ Objectifs

- Choix, équilibre nutritionnel, bio... Faire évoluer votre cahier des charges
- Suivre les réglementations applicables
- Mesurer et contrôler la qualité de la prestation

→ Animé par

Henri Boutboul et Laurent Pons -
Questions de Bon Sens

Le marché de la restauration collective

- Quelle diversité le marché recouvre-t-il? Quels sont ses principaux acteurs?
- Gestion directe ou concession? Identifier les risques et les avantages respectifs

En fonction de votre gestion, mesurer l'impact de chaque contrat sur vos responsabilités

- Gestion du personnel, remplacement des équipements, conformité des locaux, crises alimentaires, contrôles qualité
- Instaurer la clause d'obligation de résultat dans vos contrats

Identifier les besoins et désirs de vos clients internes

- Comment mener des enquêtes auprès de vos clients internes pour connaître leurs souhaits
- Privilégier la diversité dans les menus proposés : apports nutritionnels, répartition plats chauds/ plats froids, menus allégés, etc...

Bio et développement durable : comment répondre aux nouvelles attentes de vos consommateurs?

- Que pouvez-vous exiger de vos prestataires?
- Le vrai prix du bio
- Gestion durable du restaurant : aménagement, énergie, traitement des déchets, etc.

- Comment intégrer le développement durable à vos cahiers des charges?

Comment sélectionner vos prestataires?

- Rédiger un appel d'offres pour obtenir des propositions comparables hiérarchiser les offres reçues
- Mettre en place une grille multi-critères pour sélectionner votre prestataire

Mesurer le coût réel de votre service de restauration

- Calculer le prix de revient d'un repas : quels éléments inclure?
- Les investissements liés au respect des normes réglementaires
- Les coûts relatifs à la prestation
- Analyser le niveau d'exigence des usagers pour identifier les axes de réduction possible
- Mettre en place des indicateurs simples et pertinents de suivi du coût et de la qualité de votre restauration

Qualité de votre restauration : les éléments clés à analyser

- Maîtriser les différents niveaux de la qualité en restauration
- Concevoir et mettre en place une enquête de satisfaction
- Mettre en place une démarche qualité pour valoriser votre restaurant et négocier une augmentation de budget

Hygiène et sécurité alimentaire : les outils pour contrôler le respect des procédures par votre prestataire

Les 5 et 6 octobre 2009 - Tarif 2 jours : 1 350 € HT

F14 Réussir le pilotage des déménagements dans votre entreprise

→ Objectifs

- Définir vos exigences, sélectionner et contrôler vos prestataires
- Communiquer efficacement et diminuer le stress lié aux déménagements
- Réduire vos coûts et optimiser l'organisation de vos services

→ Animé par

Francis Goarzin - Consultant en entreprise -
Expert en logistique

Intégrer une méthodologie de déménagement pertinente

- Maîtriser les étapes de la mise en œuvre
- Analyser votre projet de déménagement

Établir un planning général du déroulement des opérations

- La planification de libération des anciens locaux et de livraison des nouveaux locaux
- La planification des transferts

Déterminer le zonning et les affectations

- Construire le schéma directeur
- Elaborer le macrozonning et le microzonning

Consulter et informer les partenaires sociaux : CE, CHSCT...

- Les obligations réglementaires en matière de déménagement
- Anticiper les avis des partenaires sociaux

Intégrer les règles de sécurité

- Mettre en place des procédures de surveillance et des plans de prévention
- Responsabiliser les acteurs

Formaliser vos besoins et élaborer votre cahier des charges

- Définir et évaluer les besoins des services et les besoins futurs de l'entreprise
- Traduire ces besoins en critères mesurables

Sélectionner les prestataires adaptés à vos besoins

- Déterminer vos critères de choix, évaluer les prestataires, négocier un bon contrat
- Evaluer les prestataires : analyse technique, organisationnelle et financière

Manager efficacement votre projet

- Constituer le groupe projet
- Organiser des réunions de préparation et des réunions de suivi

Simulation : l'organisation et le management d'une réunion de suivi d'un déménagement

Identifier et désamorcer les résistances

- Diminuer le stress
- Les moyens à disposition et leur choix

Déterminer une stratégie de communication efficace

- Travailler le contenu des messages
- Personnaliser votre communication en fonction des acteurs

Maîtriser les outils du pilotage financier

- Les outils de gestion et les procédures à mettre en place
- Les indicateurs clés en matière de pilotage des déménagements

Cas pratique : établir votre budget et effectuer son suivi

PAR TELEPHONE

01 46 29 23 79

Service Clients

PAR FAX

01 46 29 68 29

PAR COURRIER

COMUNDI
28 481 Thiron cedex

INTERNET

Information et réservation :
inscription@reedbusiness.fr
www.comundi.fr

Construisez votre parcours pédagogique et bénéficiez de tarifs spécial congrès :

Code du stage	Titre du stage	Nbre de jours	Date(s) de la session	Prix Net € HT

Inscriptions multiples :

Vous vous inscrivez à plusieurs sur Décisions Hôpitaux : bénéficiez de - 10 % sur la 2^{ème} inscription. Vous souhaitez obtenir un devis, contactez notre service commercial au 01 46 29 23 30 ou à l'adresse comundi@reedbusiness.fr.

Transports :

Vous souhaitez recevoir avec votre convocation :

- Un fichet SNCF de 20% portant sur le billet Aller-Retour et la réservation.

Hébergement :

Pour réserver votre chambre d'hôtel, contactez la centrale de réservation BBA par tél. : 01 49 21 55 90, par fax : 01 49 21 55 99, ou par e-mail : solution@netbba.com, en précisant le code de réservation Comundi.

Lieu de la formation :

Le lieu exact vous sera précisé sur votre convocation, environ 4 semaines avant la date du stage.

Conditions d'inscription :

Les frais de participation comprennent : la formation, le support pédagogique, les petits-déjeuners, les pauses et déjeuners. A réception de votre inscription, nous vous ferons parvenir une facture qui tient lieu de Convention de Formation Simplifiée.

Conditions et moyens de paiement :

- par virement bancaire à notre banque CIC SAINT AUGUSTIN GCE SUD, libellé au nom de COMUNDI, compte n°30066 10947 00020004701 72
- par chèque à l'ordre de Comundi.

Le règlement doit obligatoirement être effectué avant la formation. Pour les organismes soumis au code des marchés publics, la facture leur sera communiquée après la formation. A compter de cette date, le règlement devra être effectué au plus tard dans les 45 jours.

- règlement par OPCA : il vous appartient de vérifier l'imputabilité de votre stage auprès de votre OPCA, de faire votre demande de prise en charge avant la formation et de l'indiquer explicitement dans le bloc "adresse de facturation". Si votre dossier de prise en charge ne nous est pas parvenu le 1^{er} jour de la formation, vous serez facturé de l'intégralité du coût du stage.

Conditions d'annulation :

Jusqu'à 14 jours calendaires avant le début de chaque session, le remboursement des droits d'inscription se fera sous déduction d'une retenue de 10% des frais de participation dans la limite de 180 € HT (215,28 € TTC) pour frais de dossier. Après cette date, les frais de participation resteront dus en totalité, mais les participants pourront se faire remplacer. Toute annulation devra être confirmée par écrit : un accusé de réception vous sera adressé par retour. Les organisateurs se réservent le droit de reporter la formation et de modifier le contenu de son programme si des circonstances indépendantes de leur volonté les y obligent.

Qui sommes-nous ?

Spécialistes depuis 1987 de la formation pour managers, cadres et dirigeants de tous les secteurs d'activité, privé et public, nous figurons parmi les principaux organismes de formation français. Présents dans tous les domaines de l'entreprise, nous organisons plus de 1100 sessions de formation par an. COMUNDI fait partie du groupe Reed Elsevier, leader mondial de l'information professionnelle.

Garantie de Qualité :

COMUNDI applique à l'ensemble de ses formations des principes rigoureux de qualité. Si vous estimez qu'une formation n'a pas répondu à vos attentes, notre Service Clients se tient à votre disposition. Tél : 01 46 29 23 79 / Fax : 01 46 29 68 29.



COMUNDI bénéficie de l'Agrément Ministériel pour la formation des Elus Locaux, ainsi que de la Qualification OPQF. (Office Professionnel de Qualification des Organismes de Formation).



TOTAL € HT

TOTAL € TTC
(TVA 19,6%)**Participant**

M./Mme :
 Fonction :
 Service :
 Tél :
 Fax :
 e-mail :

Responsable du suivi de l'inscription

M./Mme :
 Fonction :
 Service :
 Société / Établissement :
 Adresse :
 Code Postal : Ville :
 N° TVA intra communautaire :
 SIRET : NAF / Activité :
 Nbre salariés / Habitants :
 Tél : Fax :
 e-mail :

Adresse facturation (si différente) ou prise en charge par organisme collecteur

M./Mme :
 Société / Établissement :
 Adresse :
 Code Postal :
 Ville :
 Tél : Fax :

Cachet / Signature