



Mise à jour : 28.06.2022

## Responsable des services généraux H/F

### NIVEAU D'EXPÉRIENCE

5 à 10 ans

### SOUS-FAMILLE

Services Généraux

### CODE-ROME

I1102 : Management et ingénierie de maintenance industrielle

### FAMILLE

Ingénierie et Maintenance

### AUTRES APPELLATIONS

Responsable des moyens généraux H/F ,  
Directeur(trice) des services généraux

### CODE PCS

477b

## Présentation

Le responsable des services généraux assure l'entretien, la sécurité et le maintien en fonctionnement des équipements, du matériel, des infrastructures et des bâtiments d'un ou plusieurs sites. 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...)

## Les activités

### CE QU'IL FAIT AU QUOTIDIEN

- Contrôle de conformité des travaux en vue de la réception des travaux
- Contrôle de l'application des règles et procédures HSE
- Encadrement, coordination, suivi et développement d'une ou plusieurs équipes
- État des lieux, audit des infrastructures
- Gestion de locaux et éventuellement de logements
- Gestion du parc de véhicules, de matériels et équipements techniques
- Gestion, suivi et contrôle des ressources / des moyens / des équipements et de leur utilisation, dans son domaine d'activité
- Lancement, suivi et contrôle de l'exécution des travaux neufs et d'entretien des locaux et infrastructures
- Organisation des contrôles règlementaires
- Organisation et supervision de l'accueil, de la reprographie, de la restauration interne, des déménagements...)
- Pilotage de la veille et du contrôle technique des bâtiments (en sous-traitance, avec des prestataires...)
- Pilotage des prestations de sous-traitance et gestion des contrats



- Planification et organisation des activités / projets / études et de moyens (humains, budgétaires, techniques, informationnels)
- Recherche, sélection et contractualisation avec des prestataires et fournisseurs
- Recueil des besoins et des demandes des clients internes
- Suivi, contrôle et reporting des travaux, réalisations, résultats, budgets, planning, dans son domaine d'activité



## Les compétences

### SAVOIRS ET SAVOIR-FAIRE ATTENDUS

#### SAVOIR

|                                                 |      |
|-------------------------------------------------|------|
| Bâtiments et infrastructures                    | ●●○○ |
| Droit du travail / législation sociale          | ●●○○ |
| Droit et réglementation prestations de services | ●○○○ |
| Droit immobilier                                | ●○○○ |
| Economie d'entreprise                           | ●●○○ |
| Gestion budgétaire et administrative            | ●●○○ |
| Installations et équipements industriels        | ●●○○ |
| Logistique                                      | ●●○○ |
| Méthodes d'amélioration continue                | ●●○○ |
| QHSSE                                           | ●●○○ |
| Réglementation BTP                              | ●●○○ |
| Risque industriel / analyse des risques         | ●●○○ |
| Techniques / méthodologies de négociation       | ●●○○ |

#### SAVOIR-FAIRE

- Analyser les causes d'une anomalie, d'un dysfonctionnement de l'infrastructure
- Arbitrer et argumenter les choix de « faire ou faire-faire » en fonction des risques, opportunités, contraintes, etc.
- Calculer et analyser les prix de revient et les coûts par grands postes de dépenses (loyer, fiscalité, amortissements, travaux d'aménagement, gestion technique, services aux utilisateurs...)
- Définir et adapter un plan d'action en fonction des priorités, répartir le travail et allouer les ressources au sein d'une ou plusieurs équipes
- Diriger, animer et développer une(des) équipe(s) de professionnels
- Établir des conventions de service avec les clients internes afin de définir leurs besoins, les responsabiliser sur les volumes consommés, développer une culture de « contrats »
- Évaluer et choisir un fournisseur, un sous-traitant, un prestataire de service, en évaluer les



- performances (analyse des résultats, audit, benchmarking, etc.)
- Évaluer l'état général d'une infrastructure, d'un bâtiment
  - Expliquer simplement à un tiers (ex : expert à distance, encadrement) une difficulté ou un besoin
  - Manager des projets et conduire des changements (organisation, systèmes, fonctionnement, culture, transfert, etc.)
  - Mesurer les résultats, évaluer l'efficacité et la performance globale de son unité (qualité, satisfaction clients, rentabilité des produits, retour sur investissement, fidélisation fournisseurs, etc.)
  - Négocier et convaincre des prestataires, des fournisseurs et différents interlocuteurs internes ou externes
  - Travailler en réseau avec des interlocuteurs multiples



## Les compétences

### SAVOIRS ET SAVOIR-FAIRE ATTENDUS

#### COMPÉTENCES TRANSVERSES

Utilisation des outils numériques



Anglais



Organisation et gestion du temps



Travail en mode projet



Animation et encadrement d'équipe



Transmission de savoirs et savoir-faire



Travail collaboratif



Relation client



Communication orale et écrite



Analyse et synthèse



Application des règlements et protocoles HSE



Gestion et maîtrise des risques



Diagnostic et résolution de problèmes



Prise d'initiatives



Créativité et inventivité





## Les certifications

### QUELQUES CERTIFICATIONS PERMETTANT D'ACCÉDER AU MÉTIER...

---

#### MASTER

- Master DEG Management Stratégique, spécialité Gestion des risques
  - Master STS Management des Opérations et Qualité, spécialité Gestion de production et logistique, programme Management industriel et logistique
  - Master DEG Administration, Management et Économie des Organisations, spécialité Management des chaînes logistiques globales
  - Master DEG Économie et Gestion des Entreprises, spécialité Logistique
- 

#### TITRE INGÉNIEUR

- Ingénieur diplômé de l'École nationale Supérieure d'arts et métiers (ENSAM) spécialité Gestion et Prévention des Risques en partenariat avec l'ITII 2 Savoies



## Parcours professionnels

🏠 Métiers appartenant à la même famille que le métier cible

### ■ ■ ■ TRÈS PROCHES

🏠 Responsable Ingénierie industrielle H/F

Responsable du service client H/F

### ■ ■ ■ PROCHE

Spécialiste exploitation / transports H/F

Responsable d'exploitation logistique H/F

Responsable d'entreprise H/F

Responsable de la logistique H/F

### ■ ■ ■ ÉLOIGNÉS / ÉVOLUTIONS

Superviseur en logistique H/F

🏠 Responsable Industriel H/F

Responsable de centre de profits H/F

🏠 Chef(fe) de projet investissements industriels