

Cycle Exclusif Services Généraux

Lien : https://maroc-performance.com/formation/cycle-exclusif-services-generaux

DURÉE
10 jours (70h)

RÉFÉRENCE
ACL230

CATÉGORIE
Services généraux

Maroc Performance

🎯 OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- ✔ Comprendre le rôle stratégique des Services Généraux
- ✔ Identifier les missions et le périmètre d’intervention
- ✔ Distinguer les différents modèles organisationnels
- ✔ Positionner les SG dans la chaîne de valeur de l’entreprise
- ✔ Maîtriser la gestion opérationnelle des espaces et des équipements
- ✔ Gérer l’aménagement, la maintenance et la sécurité des locaux
- ✔ Optimiser la gestion des stocks, mobiliers, déménagements
- ✔ Piloter les prestataires de services (propreté, accueil, sécurité…)
- ✔ Assurer la conformité réglementaire et la sécurité
- ✔ Appliquer les normes incendie, accessibilité, hygiène
- ✔ Suivre les obligations légales liées aux bâtiments et installations
- ✔ Contribuer à la politique SST et sécurité globale de l’entreprise
- ✔ Piloter les budgets et optimiser les coûts
- ✔ Élaborer et suivre un budget SG (OPEX / CAPEX)
- ✔ Analyser les coûts et rechercher des économies intelligentes
- ✔ Construire des tableaux de bord de performance
- ✔ Intégrer les enjeux environnementaux et RSE
- ✔ Mettre en œuvre des pratiques écoresponsables
- ✔ Gérer les déchets, consommations énergétiques et achats responsables
- ✔ Participer à l’obtention ou au maintien de certifications environnementales
- ✔ Organiser la relation avec les usagers internes
- ✔ Répondre aux besoins, gérer les réclamations et anticiper les attentes
- ✔ Développer une culture de service et de qualité de vie au travail
- ✔ Conduire des projets et innover dans les Services Généraux
- ✔ Gérer un projet de réaménagement ou de déménagement

Maroc Performance

👥 POUR QUI ?

- ✔ Responsables ou Chargés des Services Généraux
- ✔ Responsables du Facility Management
- ✔ Responsables Administratifs ou Logistiques ayant une responsabilité partielle sur les services généraux
- ✔ Gestionnaires de sites, d’immeubles ou d’environnement de travail
- ✔ Responsables QVT ou HSE impliqués dans l’environnement de travail

Maroc Performance



Programme détaillé

1 / Introduction aux Services Généraux

- Périmètre et enjeux du métier
- Rôle dans l’organisation : support ou fonction stratégique
- Évolution vers l’environnement de travail / Facility Management

2 / Organisation des Services Généraux

- Structuration de la fonction : centralisation vs délégation
- Typologies d’organisations selon les secteurs (public, privé, multi-sites)
- Coordination avec les autres services internes (RH, DSI, sécurité, etc)

3 / Gestion des espaces de travail

- Aménagement et ergonomie des postes de travail
- Gestion des open-spaces, flex office, coworking
- Accessibilité, confort, signalétique, accueil visiteurs

4 / Gestion du parc immobilier et mobilier

- Inventaire, suivi et maintenance des locaux et équipements
- Gestion des déménagements internes / transferts d'activités
- Optimisation de l’espace : ratios, densité, coûts au m²

5 / Pilotage de la maintenance des bâtiments

Maroc Performance

- Distinction maintenance préventive, corrective et curative
- Suivi des interventions (GMAO, contrats de maintenance)
- Conformité réglementaire et audits techniques obligatoires

6 / Achats et gestion des contrats de services

- Élaboration des cahiers des charges et appels d'offres
- Suivi et évaluation des prestataires (propreté, sécurité, accueil…)
- Pilotage des contrats multitechniques et multiservices

7 / Gestion du budget et des coûts

- Élaboration et suivi du budget des SG (OPEX, CAPEX)
- Méthodes de réduction des coûts (mutualisation, externalisation…)
- Suivi des indicateurs de performance économique

8 / Hygiène, propreté et environnement de travail

- Organisation et contrôle des prestations de nettoyage
- Normes sanitaires, protocoles post-COVID ou en milieux sensibles
- Écoresponsabilité dans les pratiques de propreté

9 / Sécurité des biens et des personnes

- Sécurité incendie, plans d'évacuation, registres de sécurité
- Contrôle d'accès, vidéosurveillance, gardiennage
- Coordination avec le responsable HSE / SST

10 / Développement durable et politique RSE

- Optimisation énergétique (eau, électricité, déchets)
- Tri, recyclage, achats responsables
- Certifications (HQE, ISO 14001, BREEAM, WELL, etc)

Maroc Performance

11 / Digitalisation des Services Généraux

- Outils GMAO, CAFM, logiciels de réservation d’espaces
- Objets connectés, capteurs de présence, QR codes, IoT
- Données d’usage : BI, tableaux de bord dynamiques

12 / Communication et relation avec les usagers

- Enquêtes de satisfaction et perception du service
- Outils de communication interne (newsletters, portails)
- Gestion des réclamations et demandes des collaborateurs

13 / Gestion de projet dans les Services Généraux

- Conduite de projets d’aménagement ou de travaux
- Méthodologie : planification, budget, coordination
- Réception, levée de réserves, transfert d’exploitation

14 / Positionnement stratégique du Responsable Services Généraux

- De gestionnaire à acteur de la qualité de vie au travail
- Reporting à la direction générale : enjeux, KPIs
- Compétences clés, soft skills et pilotage d’équipe
- Responsables ou Chargés des Services Généraux
- Responsables du Facility Management
- Responsables Administratifs ou Logistiques ayant une responsabilité partielle sur les services généraux
- Gestionnaires de sites, d’immeubles ou d’environnement de travail
- Responsables QVT ou HSE impliqués dans l’environnement de travail

Maroc Performance

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

23 Nov. au 04 Déc. 2026	Présentiel - Casablanca
18 au 29 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
15 au 26 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
10 au 21 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
05 au 16 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@maroc-performance.com
Web : https//www.maroc-performance.com

Maroc Performance — Tous droits réservés