

FORMATION PRATIQUE DES TECHNICIENS DE L'ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL (SERVICES GÉNÉRAUX)			
OBJECTIF GENERAL	PUBLIC	Durée	3 jours
S'approprier le poste et les mission de technicien de l'environnement de travail (ou des services généraux)	Agents ou techniciens du service de l'environnement de travail (ou des services généraux)	Prix	1 740 €
		Lieu	À Définir
OBJECTIFS PEDAGOGIQUES	PROGRAMME		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Améliorer la qualité de service ▪ Identifier les risques liés à une intervention et trouver les bonnes réponses ▪ Analyser le cahier des charges : réalisation, réception et transfert des risques ▪ Améliorer la communication et la relation client 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identifier le rôle des Services Généraux <ul style="list-style-type: none"> ○ Mission et champ d'actions ○ Qualité de service, un état d'esprit ○ Attentes et besoins des clients internes ○ Adéquation entre les ressources et les besoins de l'entreprise ▪ Organiser les prestations <ul style="list-style-type: none"> ○ Gestion des demandes d'intervention ○ Maintenance et travaux ○ Organisation, gestion et planification des actions ○ Outils de gestion des demande d'intervention et des actions de maintenance programmée 		
MODALITES PEDAGOGIQUES			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Formation-action basée sur des mises en situation (Pilotage de services) ▪ Alternance d'ateliers et d'apports du formateur ▪ Plages d'échange pour partager ses pratiques 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Définir les moyens de contrôle des budgets <ul style="list-style-type: none"> ○ Indicateurs d'activité et performance ○ Conception de tableaux de bord ○ Pilotage du service et évaluation 		
COMPETENCES VISEES			
Cette formation permet de : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Optimiser et organiser l'action du service de l'environnement de travail (Services Généraux) ▪ Améliorer la qualité des prestations ▪ Maîtriser les dépenses 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recourir à des prestataires extérieurs <ul style="list-style-type: none"> ○ Quoi et quand externaliser ? ○ Expression de besoins, cahier des charges ○ Consultation ○ Pilotage du prestataire ▪ Gérer les risques liés aux interventions <ul style="list-style-type: none"> ○ Plan de prévention et sécurité et sûreté ○ Réglementation, conformités et environnement ○ Risques financiers ○ Risques pénaux (notion de responsabilité et de délégation) 		