

Fonction

CHARGE D'AFFAIRES SERVICES GENERAUX III.3 (H/F)

Évolutions possibles

Au sein du métier

- [GESTIONNAIRE DE PARCS III.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE D'AFFAIRES SERVICES GENERAUX III.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DU SOUTIEN OPERATIONNEL ET LOGISTIQUE III.1 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DU SOUTIEN OPERATIONNEL ET LOGISTIQUE III.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DU SOUTIEN OPERATIONNEL ET LOGISTIQUE III.3 \(H/F\)](#)
- [ACCUEIL ET GARDIENNAGE I.3 \(H/F\)](#)
- [GESTIONNAIRE SERVICES A L'OCCUPANT II.2 \(H/F\)](#)
- [GESTIONNAIRE SERVICES A L'OCCUPANT II.3 \(H/F\)](#)

Raisons d'être

Le Chargé d'Affaires Services Généraux contribue à défendre les intérêts du Groupe en matière de charges liées aux services à l'occupant. Il recherche des solutions d'optimisation de la facture du périmètre des Services Généraux et garantit le respect des obligations réglementaires et contractuelles des sites de son périmètre.

Il veille à la mise sous contrat des équipements et des services aux locataires concernant les immeubles de son périmètre.

Il pilote les prestataires dans le cadre des contrats signés et optimise les charges liées aux services à l'occupant.

Il gère les prestations de service à l'occupant et les prestations techniques à l'immeuble sur son périmètre.

Missions

Maîtrise des prestations de service aux occupants

- Assure la mise sous contrat des services aux occupants dans une logique de coût, de respect de la réglementation et d'un bon fonctionnement des équipements
- Contribue à garantir le respect des cahiers des charges Branche Délégitataire de Site (BDS) pour le compte de son manager, prépare (voire pilote par délégation) les réunions des locataires et élabore les rapports de gestion des immeubles BDS

Mise en œuvre des prestations externalisées de services à l'occupant

- Pilote les prestations dans le cadre des marchés et propose des solutions en matière de développement responsable conduisant à l'efficacité énergétique et à la réduction des déchets
- Intervient dans une logique d'objectif de résultat auprès des fournisseurs, en leur demandant d'agir en cas de problème
- Diffuse les instructions spécifiques aux managers opérationnels et aux utilisateurs
- Alimente le Service Achats en matière d'évolutions sur les prestations récurrentes nécessitant un engagement régulier

Maîtrise économique des factures au titre des services à l'occupant

- Contribue à la réduction et l'optimisation des factures du périmètre des services généraux
- Assure les études et simulations en matière de charges

Compétences

Comportementales Socles

Orientation client

Enrichir l'expérience client en adoptant une posture de service et de conseil et développer une relation de confiance durable. Anticiper, analyser, comprendre les besoins et attentes de ses clients pour apporter des réponses personnalisées. S'appliquer à améliorer la satisfaction client et mesurer son niveau de satisfaction.

Culture du changement et de l'innovation

Encourager et accompagner le changement et les initiatives d'amélioration dans un environnement complexe et incertain. Expérimenter, tester, évaluer en s'appuyant sur de nouvelles méthodes, y compris numériques. Comprendre et susciter l'innovation en remettant en question les usages et en osant être pionnier. Etre dans une dynamique d'identification et d'apport de nouveautés dans son activité en osant sortir du cadre pour penser le problème en dehors de ses limites et de ses moyens lorsque la situation le demande.

Coopération et ouverture

Construire et faire vivre des réseaux informels ou structurés d'individus ou de groupes en s'appuyant sur les outils collaboratifs comme les réseaux sociaux internes. Participer individuellement à l'atteinte d'un résultat collectif en favorisant l'entraide et le partage de connaissances. Savoir fédérer les parties prenantes d'un projet autour d'un objectif commun et établir des partenariats. Faire preuve d'écoute active vis-à-vis de ses interlocuteurs et prendre en compte leurs problématiques et les objections émises dans ses actions et prises de décision. Etre ouvert(e) d'esprit et curieux(se) au sein de son environnement.

Orientation résultats

Engager des actions et mobiliser en toute autonomie des ressources (financières, matérielles, techniques, numériques et humaines) pour atteindre des performances durables dans le respect des principes éthiques, de qualité de vie et de RSE. Savoir être proactif et fixer, pour soi et/ou pour d'autres, des objectifs ambitieux et exploiter des opportunités pour aller au-delà des attendus.

Digital et Data

Outils, bureautique, applicatifs et logiciels

Maitriser les applicatifs et logiciels de son domaine d'activités, y compris les processus dématérialisés et les modes de fonctionnement afférents (workflows de validation, outils collaboratifs, etc.). Respecter ou garantir les règles de confidentialité selon son niveau de responsabilité.

Travail et outils collaboratifs

Adopter des pratiques collaboratives dans le travail au quotidien, notamment en travaillant principalement sur les plates-formes collaboratives. Participer à des projets en mode collaboratif, en travaillant sur les outils en ligne qui facilitent la transversalité. Echanger et partager les bonnes pratiques ou retours d'expérience. Maitriser les règles de confidentialité.

Efficacité professionnelle

Analyse du besoin Client / Partenaire / Collaborateur

Comprendre, analyser et challenger les besoins et attentes de ses clients / partenaires / collaborateurs, en prenant en considération leurs contraintes et les risques associés. Conseiller et alerter au regard de leurs choix.

Analyse et traitement de l'information

Recueillir / synthétiser de l'information, savoir mettre en place, cadrer et piloter / réaliser des études qualitatives et/ou quantitatives en tirant des enseignements des résultats obtenus.

Expression orale et écrite

Savoir s'exprimer aussi bien à l'écrit qu'à l'oral de manière claire et compréhensible, avec un vocabulaire adapté à l'interlocuteur et au contexte professionnel, et selon le canal de communication.

Moyens généraux

Gestion de l'information

Coordonner et faciliter la circulation et le partage de l'information sur différents canaux au sein de l'équipe dans le respect de la confidentialité.

Pilotage et gestion de l'activité

Relation partenaires / fournisseurs

Sélectionner un partenaire/fournisseur en respectant la politique définie (sourcing, orientation make or buy, . . .). Piloter la relation (modes de fonctionnement, communication, gouvernance de pilotage. . .), anticiper les litiges, gérer les crises et alerter en cas de nécessité. Assurer le suivi contractuel de la relation avec les fournisseurs (contrats de projet, contrat de service, contrats fournisseurs internes, fournisseurs externes, . . .) et réaliser et analyser un bilan QCD (Qualité, Coûts, Délais).

Relation Client

Appui et Conseil

Apporter conseils, propositions et informations utiles au client / partenaire, le challenger et l'alerter à bon escient et rechercher des solutions aux besoins exprimés en prenant en compte les impacts potentiels.

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- □

Bgpn reseau

Effectif de la fonction

De 10 à 49