

FICHE DE POSTE

INTITULE DU POSTE :	RESPONSABLE MULTISERVICE
DIRECTION :	DIRECTION DES SERVICES TECHNIQUES

RELATIONS HIERARCHIQUES ET FONCTIONNELLES	
N + 1 (Supérieur hiérarchique) :	Directeur Facility Management
N – 1 (Collaborateurs directs):	Agents multiservices
Relations fonctionnelles internes :	Directeurs, Responsable FM, Chefs de service ...
Relations fonctionnelles externes :	Prestataires FM ; Entreprises, partenaires...

RAISON D'ETRE DU POSTE
<p>Sous la supervision du Directeur Facility Management, le Responsable Multi Service aura pour rôle principal de veiller, d'une part, au bon entretien et fonctionnement de l'ensemble des sites sous gestion de la SImAU et, d'autre part, à la bonne réalisation des prestations confiées à divers prestataires.</p> <p>Au sein de la Direction des Services Techniques, il est le garant de la bonne propreté des locaux, du bon accueil, de la sécurité, de la logistique interne et de tous les services connexes qui améliorent le cadre de travail ou de résidence. Il organise et développe un plan d'actions réaliste en adéquation avec les spécificités de chacun des actifs immobiliers sous gestion de la SImAU.</p> <p>NB : Le périmètre multi service (soft services) couvre les services de nettoyage, les services de sécurité et de surveillance, la gestion des espaces paysagers, des espaces communs, la gestion des déchets, le recouvrement, la gestion des copropriétés, l'archivage, le service de réception et conciergerie, de courrier et logistique interne, le service traiteur pour la cantine...</p>

MISSIONS ET ACTIVITES	
Mission 1	Coordonner les activités du Périmètre Multi service
Activités	<ul style="list-style-type: none"> - Proposer la stratégie, les moyens d'actions et l'organisation du périmètre multiservice ; - Planifier, coordonner et mettre en œuvre les services centraux essentiels du périmètre multiservice ; - S'assurer que les sites répondent aux normes de santé et de sécurité et que les installations sont conformes à la législation ; - Coordonner et/ou diriger une ou plusieurs équipes afin de couvrir les différents domaines de responsabilité ; - Assurer un bon reporting des opérations
Mission 2	Mettre en place, organiser et gérer le plan d'actions général multiservice
Activités	<ul style="list-style-type: none"> - Elaborer un plan d'actions général multiservices pour l'ensemble des sites sous gestion ; - Analyser les besoins et planifier la gestion des ressources disponibles pour tous les soft services (prévision des dépenses et répartitions des coûts) ; - Proposer des modes opératoires pour une utilisation judicieuse des équipements et installations ; - Assurer la coordination des interventions dans le cadre de la mise en œuvre du plan d'actions ;

	<ul style="list-style-type: none"> - Anticiper les actions requises pour zéro plainte au niveau des sites concernés.
Mission 2	Superviser la réalisation des prestations multiservice
Activités	<ul style="list-style-type: none"> - Recenser les besoins ; - Déterminer et comparer les coûts des biens ou des services pour maximiser le rendement recherché ; - Elaborer le Cahier de Charges des prestations multiservices à réaliser - Participer à la sélection des prestataires ; - Participer à la négociation des contrats avec les prestataires et s'assurer que les coûts, les délais et les niveaux de service sont clairement définis. - Superviser le travail des prestataires multiservices ; - Être le contact privilégié des prestataires de services ; - Assurer la bonne application des engagements contractuels des prestataires de service.
Mission 4	Assurer la performance du Périmètre Multiservice
Activités	<ul style="list-style-type: none"> - Proposer les indicateurs de performances du périmètre multiservice et en assurer le suivi ; - Participer au contrôle qualité des services fournies ; - Faire des propositions pour l'amélioration continue et suivre la mise en œuvre des actions retenues ; - Veiller aux bonnes pratiques santé, hygiène et sécurité conformément à la réglementation ; - Suivre diligemment le traitement des dysfonctionnements ; - Analyser le reporting d'exploitation multiservice, identifier les risques éventuels et proposer les mesures de mitigation ; - Préparer et suivre les audits réalisés par les structures spécialisées ; - Appliquer, faire vivre et améliorer les dispositifs et principes de sécurité.

FORMATION TYPE REQUISE ET EXPERIENCE

Forma Formation : Bac + 5 en ingénierie des domaines du Facility Management ou tout autre diplôme équivalent ;

Expérience : Au moins dix (10) ans d'expérience professionnelle pertinente en gestion de projets, en supervision de sous-traitants techniques dont au moins (05) ans dans un poste similaire idéalement, une expérience directe dans la gestion de multiservices de bureaux, de commerces, d'hôtels, de points de vente, de bâtiments résidentiels, d'installations logistiques, ou usines.

Une expérience dans un grand groupe immobilier serait un atout.

MOYENS ET DOCUMENTS DE TRAVAIL

Ordinateurs, accessoires informatiques, mobilier et matériel de bureau, manuel de procédures, moyens de communication (téléphone, Internet),...

COMPETENCES	
Savoirs	<ul style="list-style-type: none"> - Connaissances techniques en maintenance du bâtiment ainsi qu'en matière de sécurité et de réglementation de l'environnement ; - Communication et disponibilité pour communiquer aisément avec l'ensemble des salariés mais également avec les prestataires ; - Polyvalence, dynamisme et réactivité car il est souvent amené à gérer plusieurs projets simultanément - Connaissances des normes de référence en matière d'environnement, santé et sécurité (EHS) - Passation de marchés - Appétence pour la technique, le numérique et les nouvelles technologies. - Appétence générale pour les métiers de la construction. - Excellentes capacités d'organisation et de gestion - Capacités de communication - Capacités managériales fortes - Résistance au stress - Capacité de résolution des problèmes
Savoirs - faire	<ul style="list-style-type: none"> - Capacité de conceptualisation - Maîtrise des outils MS Office ; - Management d'équipes - Leadership transformationnel - Maîtrise des outils de pilotage et de gestion - Promotion immobilière - Processus de prise de décision.
Savoirs - être	<ul style="list-style-type: none"> - Réactivité - Disponibilité et dynamisme - Sens de l'organisation - Méthodes/ Rigueur / Fiabilité - Capacité d'écoute - Sens de la discrétion - Aisance relationnelle

CRITERES D'APPRECIATION / INDICATEURS DE PERFORMANCE
A définir avec le N+1, après validation des missions assignées.

Fiche de Poste reçue le

Par :

Signature (précédée de la mention lue et approuvée)