



FONCTIONS SUPPORT

Services généraux



leem
les entreprises
du médicament

Responsable des services généraux

Le/la responsable des services généraux prend en charge l'ensemble des services liés à la gestion d'un site.

Il/elle met à disposition des occupants un environnement de travail en adéquation avec les besoins de leur métier dans un souci de respect des normes en matière d'hygiène, de sécurité et d'environnement, de maîtrise des coûts, d'amélioration de la qualité des services rendus et de l'application de la réglementation liée à l'activité de l'industrie pharmaceutique.

Le poste peut être rattaché à la logistique industrielle sur les sites de production, avec des spécificités en termes de maintenance et d'entretien des infrastructures, ainsi qu'en matière d'hygiène, sécurité et environnement.



Profil de recrutement :

Une expérience de 3 à 5 ans minimum dans la fonction est généralement requise. Cependant, il existe quelques postes de responsable des services généraux ouverts à de jeunes diplômé(e)s avec une première expérience. Pour les postes rattachés aux sites de production, une expérience de 5 à 10 ans est requise.



Formations

Parcours recommandés :

- Formation de niveau Bac +2 : BTS, DUT ou licence bâtiment ou avec une spécialisation en gestion ou achats
- Formation de niveau Bac +5 : école de commerce ou école d'ingénieurs ou mastère avec spécialisation en facility management, gestion ou achats

Pour aller plus loin : <http://www.imfis.fr/>



Passerelles métier :

- Directeur/trice du patrimoine immobilier
- Responsable multi-sites en facility management

Pour aller plus loin :

<http://www.macarriedanslapharma.org/>



Autres appellations :

- Facility manager
- Responsable de services en facility management
- Responsable moyens généraux

ACTIVITÉS

Management

- Organisation et planification de l'activité d'une équipe de technicien(ne)s qualifié(e)s et de l'ensemble des prestataires externes, dans un souci d'optimisation des moyens humains et matériels
- Management d'une équipe en fonction de la taille de l'entreprise

Exploitation du site et de ses équipements

- Gestion de l'entretien et de la maintenance courante des installations par l'élaboration, la mise en place et le suivi des programmes de maintenance
- Proposition des travaux d'amélioration des aménagements (maintenance, remplacement, travaux neufs etc.), élaboration des devis, proposition à la direction technique d'exploitation
- Maîtrise des coûts (consommation d'énergie, gestion des déchets, etc.).
- Finalisation des rapports d'exploitation du site et rédaction des reportings techniques et commerciaux auprès des clients, des acteurs internes et de la direction

En cas d'intervention sur site de production :

- Participation au maintien et à la continuité des étapes impliquant la gestion de fluides (chaîne du froid, vapeur combinée, stérilisation...)
- Recensement des risques de défaillance des équipements et participation au plan de prévoyance en cas d'aléas internes et/ou externes (environnementaux, sociétaux, sanitaires...)

Application des réglementations

- Conseil auprès de la direction sur les actions de prévention, de sécurité, d'hygiène et de santé au travail
- Proposition et mise en œuvre de toutes les mesures correctives aux fins de respecter les obligations légales, réglementaires ou contractuelles liées notamment à l'industrie pharmaceutique (BPF : Bonne Pratique de Fabrication)
- Application stricte de la législation en matière d'hygiène et de sécurité et mise en œuvre pour que soient assurées à tout moment la santé et la sécurité du personnel
- Mise à jour et information sur les règles et normes d'hygiène, d'entretien et de sécurité à communiquer à l'ensemble des salarié(e)s et managers
- Élaboration, approbation et application des plans de prévention
- Garantie du respect de la réglementation environnementale au niveau des installations et des activités de l'entreprise

Responsable des services généraux



En cas d'intervention sur site de production :

- Participation à la mise en œuvre des procédures adaptées en cas de situation sanitaire, environnementale ou sociétale à risque
- Supervision des opérations de sécurité, contrôle des habilitations et de l'ensemble des activités de maintenance

Gestion des prestataires

- Établissement du cahier des charges des prestations et lancement des appels d'offres
- Choix des prestataires externes et négociation sur les contrats de sous-traitance
- Vérification de l'adéquation entre le contrat ou le cahier des charges et les contrats de sous-traitance
- Suivi et contrôle des contrats des sous-traitances en liaison avec la direction technique d'exploitation

Services aux occupants

- Recueil des besoins spécifiques des salarié(e)s de l'entreprise en termes d'environnement de travail et apport de solutions adaptées
- Aménagement des espaces de travail et support auprès des occupants
- Communication auprès des salarié(e)s et de la direction sur les interventions et les changements
- Sensibilisation de l'ensemble des collaborateurs/trices aux pratiques écoresponsables : économie d'énergie, lutte contre le gaspillage, etc...



COMPÉTENCES CLÉS

←|→ Transverses

- Comprendre une situation, ses enjeux et ses acteurs dans toute leur complexité pour proposer une réponse adaptée
- Avoir de bonnes capacités relationnelles et commerciales pour développer l'activité et améliorer la qualité des services
- Favoriser un échange constructif et utiliser des techniques de négociation appropriées avec les autres services
- Savoir synthétiser lors des rédactions de bilans
- Prioriser ses activités, faire preuve de réactivité face à des problèmes multiples et parfois urgents
- Avoir le sens du service et avoir une forte autonomie



Métier

- Connaître l'environnement juridique lié aux services généraux : législation liée à la gestion des contrats de sous-traitance, droit de l'immobilier...
- Maîtriser les notions de bien-être au travail, de qualité de vie et conditions de travail et de RSE pour les intégrer aux propositions d'amélioration
- Maîtriser les normes de sécurité et la réglementation sur l'environnement
- Analyser les risques de façon qualitative et quantitative et proposer des actions correctives
- Avoir des connaissances techniques en maintenance et en entretien de bâtiments : bonnes notions d'électricité et de climatisation par exemple
- En cas d'intervention sur site de production : améliorer la qualité des process existants en diminuant les variations de résultats (temps de production et de distribution, optimisation des stocks...), en collaboration avec les autres services
- Maîtriser l'établissement et le suivi de budget
- Savoir élaborer une offre commerciale pour répondre aux besoins des clients
- Savoir manager des sous-traitants afin d'obtenir les meilleures prestations possibles
- Maîtriser l'anglais en raison de l'internationalisation des marchés

La fonction de responsable des services généraux évolue d'un poste d'intendance vers un poste à fortes responsabilités. Les différentes crises économiques ont eu un impact sur l'évolution du métier : rationalisation des budgets, qualité de service interne, bien-être des salarié(e)s et gestion efficiente des actifs immobiliers sont autant d'éléments stratégiques pour l'entreprise. Les dispositions légales en matière d'hygiène et de sécurité, les réglementations environnementales qui évoluent régulièrement, mais aussi la complexification technique des installations (automatisation par exemple) et la diversité des services proposés aux collaborateurs/trices (conciergerie, crèche d'entreprise, etc.) requièrent des compétences très diversifiées.

Le/la responsable des services généraux veille à la conformité légale des sites dont il/elle a la charge et établit les budgets de fonctionnement et d'investissement, dans un souci de maîtrise des coûts. Pour ce faire, il/elle dispose d'outils de pilotage précis qui permettent le contrôle et le suivi de la consommation des sites (eau, électricité, déchets) et des usages des infrastructures.

On constate une professionnalisation du métier à travers le développement de formations initiales spécifiques et la maîtrise de compétences pointues en immobilier, droit, technique et achats.

