



### Quels Objectifs ?

Cette formation s'adresse à toutes les personnes concernées par les évolutions réglementaires et pratiques de « l'environnement de travail » (*anciennement « services généraux »*).

Elle permet aux participants de :

- développer la compréhension des spécificités des 7 familles de métiers de la DET, leurs liens et leur finalité commune.
- faire le point sur les réglementations applicables à leurs métiers spécifiques, et à mieux concevoir le rôle de chaque métier au sein de l'organisation générale de l'entreprise.

### Quel Public ?

DET, responsables des achats hors production, employés de tout département des services généraux (direction de l'environnement de travail).

**Prérequis :** Pas de prérequis particulier.

### Quel Format ?

**Durée :** 21h réparties sur **6 ou 7 demies journées**, distribuées sur une ou deux semaines selon les disponibilités.

### Quels Moyens ?

Groupes de 6 personnes maximum par formateur.

Contenus et exercices sont tous adaptés sur-mesure en fonction des attentes des participants. Un manuel général est fourni comme guide, ainsi que des fiches-outils selon les besoins.

Plusieurs temps de remise en commun et de questions, quizz.

**Evaluation :** Questionnaire d'évaluation à chaud en fin de formation.

### Compétences Visées

Développer des compétences clés comme l'écoute du client, l'aide à l'expression du besoin, le suivi de la satisfaction, la prise de décision collégiale et des savoirs-être indispensable à la fonction comme la vigilance, l'initiative, la capacité à reconnaître et assumer une erreur.



# Déroulé de la formation (1/2)

## L'Environnement de travail, ses métiers et enjeux

- Présentation des objectifs de la formation, expression des attentes spécifiques
- Identifier le **rôle des différents services** de l'Environnement de Travail : présentation générale et exercice de positionnement
- Définir la **notion de responsabilité** et identifier les limites de la délégation : travail personnel d'identification d'enjeux et de risques et mise en commun
- Comprendre les **enjeux du système d'information** : notions de base et témoignages

1<sup>ère</sup> demi-journée

## La prévention et gestion des risques

A partir des écocartes, travail en groupes pour définir des check lists et esquisser des procédures. Par exemple :

- prise en compte des **risques dans la gestion de l'entretien** (éclairage, gestion, utilisation et stockage des produits)
- prise en compte des **risques dans les procédures d'achats**
- comportements pour **gérer « les fluides »** (eaux et énergie) de façon économe
- **amélioration de l'accueil de tous les publics** et de la capacité d'information
- **responsabilisation** et protection des personnes

3<sup>ème</sup> demi-journée

## Les enjeux du développement durable

- Comprendre la **notion de développement durable** en général : présentation et vidéos
- Comprendre la déclinaison opérationnelle dans les métiers de l'Environnement de Travail. Quizz collectif sur les **certifications** et les exigences légales en matière d'**Hygiène, Qualité, Sécurité et Environnement**.

- Exercice de reconnaissance des bonnes et mauvaises pratiques avec les écocartes (eau, énergie, risques, déchets)

**Travail intersession** : recherche d'éléments pour préciser les écocartes.

**Les écocartes** sont un des outils proposé dans le cadre de la **norme ISO14001** sur le management environnemental, qui permet de relier les problématiques de comportement et de management aux enjeux et opportunités de la bonne gestion des ressources.

2<sup>ème</sup> demi-journée



Partenaire de votre développement responsable  
Formation "Organisation et achats des Services Généraux  
(Direction de l'Environnement de Travail)"

## Déroulé de la formation (2/2)

### Les outils de dialogue des Services Généraux :

- Comprendre les attentes et identifier les besoins des **clients internes** : mises en situation pour identifier la nécessité d'un cahier des charges précis
- Savoir **caractériser les besoins** : production collective de questionnaires
- Comprendre la **notion de « partie prenante »**, les risques et optimisations possibles qu'elle induit : exercice d'identification des « parties prenantes » de l'entreprise
- Exercice de **construction d'une trame d'appel d'offre** et/ou de commande d'intervention interne

4<sup>ème</sup> demi-journée

### Achats et négociations

- Connaître et maîtriser son **profil d'acheteur** : exercice d'identification du **profil SONCAS** des participants
- Mises en situation pratique et recherche de solutions : **renégociation de sous-traitance**, vers une économie de la fonctionnalité.
- Evaluation des **acquis** et de la **satisfaction**

6<sup>ème</sup> demi-journée

### Choisir et décider de la réponse la mieux équilibrée :

- Identifier les **différents types d'intervention** : dépannage, prévention et travaux d'amélioration
- Reconnaître **l'utilité des tableaux de bord** : mise en situation
- Construire des tableaux de bord utiles : présentation d'une méthode pour **équilibrer les ressources avec les besoins de l'entreprise**, mesurer les performances et assurer un suivi global.
- **Choisir entre intervention interne ou externalisation** : mise en situation et utilisation d'une matrice de décision
- Savoir renseigner le tableau de bord pour **optimiser la gestion budgétaire** et la satisfaction des besoins : exercice d'identification des indicateurs et outils pertinents.

5<sup>ème</sup> demi-journée



Partenaire de votre développement responsable  
Formation "Organisation et achats des Services Généraux  
(Direction de l'Environnement de Travail)"

**Ne pas nuire**  
agir avec prudence et précaution  
pour anticiper les conséquences  
des engagements pris.

**Rechercher les solutions  
gagnant-gagnant**  
qui vont produire de multiples  
formes de valeur ajoutées.

**Rendre compte dans un esprit  
de transparence, de sincérité  
et d'exemplarité**  
qui impose de rester cohérent  
entre le "dire" et le "faire"



**Respecter le contrat,  
la confidentialité,  
la propriété intellectuelle**

**Entretenir l'amélioration  
continue et les rétroactions  
positives**



**Programmes type.  
Seule la convention établie avec l'établissement et  
soumise à la prise en charge de l'OPCA fait foi.**

5 allées de Tourny - 33000 BORDEAUX  
<http://www.ecostrategie.com> - Tél. 06 12 46 36 03  
SARL au capital variable de 11000 euros  
SIRET 509 782 090 00047 - RCS BORDEAUX - Code NAF : 7022Z



*Partenaire de votre développement responsable*  
**Formation "Organisation et achats des Services Généraux  
(Direction de l'Environnement de Travail)"**