

SERVICES GÉNÉRAUX · FICHE DE POSTE

Responsable des services généraux : rôle et missions clés

Sur un parc multi-sites, le responsable des services généraux n'est plus un gestionnaire d'intendance : c'est le pilote de la continuité d'exploitation, de la conformité réglementaire et de la maîtrise budgétaire sur l'ensemble des établissements. Ce modèle de fiche de poste cadre le périmètre, les responsabilités, les interfaces et les indicateurs attendus. Adaptez-le à votre organisation, à votre nombre de sites et à votre niveau d'externalisation.

Finalité du poste

Garantir, sur l'ensemble des sites, la continuité de service des installations et des espaces de travail, dans le respect des obligations réglementaires (hygiène, sécurité, maintenance des équipements) et de l'enveloppe budgétaire. Le poste arbitre entre disponibilité des installations, qualité de service rendue aux occupants et maîtrise des coûts. En contexte multi-sites, il porte en plus un enjeu d'**homogénéité** : un même niveau de service et une même rigueur de pilotage d'un établissement à l'autre.

Périmètre

- ☐ Maintenance des installations techniques : CVC (chauffage, ventilation, climatisation), électricité, plomberie, fluides, ouvrants, équipements de cuisine ou de production selon l'activité.
- ☐ Sécurité des biens et des personnes : moyens de secours incendie, contrôles d'accès, sûreté, registres de sécurité.
- ☐ Services aux occupants : propreté, accueil, courrier, espaces verts, gestion des déchets, fournitures.
- ☐ Aménagement et exploitation des espaces : agencement, déménagements internes, suivi des surfaces.
- ☐ Gestion des prestataires : cahiers des charges, consultations, contrats, suivi de performance.
- ☐ Périmètre géographique : préciser le nombre de sites, leur typologie et leur répartition régionale (à compléter selon votre parc).

Missions principales

- ☐ Définir et tenir à jour le plan de maintenance préventive et réglementaire de chaque site.
- ☐ Piloter le traitement des incidents et demandes d'intervention, de la déclaration à la clôture.
- ☐ Consulter, sélectionner et contractualiser les prestataires ; formaliser les niveaux de service (SLA) attendus.
- ☐ Suivre l'exécution des contrats et la performance des intervenants au regard des engagements pris.
- ☐ Construire et tenir les tableaux de bord d'activité, de conformité et de coûts par site et consolidés.
- ☐ Élaborer le budget de fonctionnement et d'investissement, suivre les écarts et alerter en cas de dérive.
- ☐ Assurer la veille et la mise en conformité réglementaire des installations et des registres.

- ☐ Standardiser les procédures et les niveaux de service entre les sites pour garantir l'homogénéité du parc.
-

Responsabilités

- ☐ Garantir la disponibilité des installations critiques et la continuité d'exploitation sur chaque site.
 - ☐ Engager l'entreprise dans le respect de ses obligations d'hygiène, de sécurité et de maintenance réglementaire.
 - ☐ Tenir l'enveloppe budgétaire et rendre compte des arbitrages coûts / niveau de service.
 - ☐ Animer, le cas échéant, une équipe interne (techniciens, agents) et organiser la montée en compétences.
 - ☐ Assurer la traçabilité des interventions et la conservation des justificatifs (rapports, registres, attestations).
 - ☐ Alerter la direction sur les risques d'exploitation, de sécurité ou de dépassement budgétaire.
-

Interfaces et rattachement

Le rattachement varie selon l'organisation : direction générale, direction financière (DAF), direction de l'exploitation ou direction des ressources humaines. Sur un parc structuré, le rattachement à la direction de l'exploitation ou financière est fréquent, du fait des enjeux de continuité et de budget.

- ☐ En interne : direction générale et financière, responsables de site / d'exploitation, achats, HSE / QHSE, RH, informatique.
 - ☐ En externe : prestataires de maintenance multitechnique, sociétés de propreté et de sécurité, bureaux de contrôle, bailleurs, fournisseurs.
 - ☐ Côté occupants : référents de site et utilisateurs finaux, pour la remontée et la qualification des demandes.
-

Livrables attendus

- ☐ Plan de maintenance préventive et réglementaire, par site et consolidé, avec périodicités.
 - ☐ Registre des contrats prestataires (objet, périmètre, SLA, échéances, conditions de renouvellement).
 - ☐ Tableau de bord d'incidents : volume, délais de prise en charge et de résolution, taux de respect des SLA.
 - ☐ Comptes rendus de pilotage périodiques (mensuels ou trimestriels) par site et consolidés.
 - ☐ Budget de fonctionnement et d'investissement, suivi des engagements et des écarts.
 - ☐ État de conformité réglementaire et suivi des levées de réserves des bureaux de contrôle.
 - ☐ Inventaire des équipements et de leur état (idéalement identifiés et tracés par site).
-

Indicateurs et KPI de pilotage

Les définitions ci-dessous sont des standards usuels du facility management ; les valeurs cibles sont à fixer selon la criticité de chaque installation et le niveau de service contractualisé.

- ☐ **MTTR (temps moyen de résolution)** : délai moyen entre la déclaration d'un incident et sa clôture. Préciser au contrat s'il s'agit du rétablissement du service ou de la résolution définitive.
-

- ☐ **MTBF (temps moyen entre défaillances)** : intervalle moyen entre deux pannes d'un même équipement ; mesure la fiabilité du parc.
- ☐ **Taux de disponibilité des installations** : part du temps où l'équipement fonctionne réellement sur le temps théorique attendu.
- ☐ **Taux de respect des SLA** : part des interventions traitées dans les délais contractuels, par niveau de criticité.
- ☐ **Ratio préventif / correctif** : part de la maintenance planifiée sur le total des interventions ; un déséquilibre vers le correctif signale un défaut de planification ou un vieillissement du parc.
- ☐ **Coût de maintenance** : coût total consolidé (main-d'œuvre, pièces, prestations) suivi par site, et le cas échéant ramené au m² ou à l'équipement.
- ☐ **Délai de prise en charge** : temps écoulé entre la déclaration et le premier traitement de la demande.

Le conseil

Sur un parc multi-sites, le facteur limitant n'est pas la compétence technique : c'est la **donnée**. Sans inventaire des équipements et sans historique d'interventions consolidé, les KPI restent déclaratifs et les arbitrages budgétaires se font à l'aveugle. Avant de fixer des cibles de SLA, sécurisez d'abord la traçabilité : un référentiel d'équipements par site et un canal unique de remontée des demandes. Les indicateurs n'ont de valeur que s'ils reposent sur des données fiables et comparables d'un site à l'autre.

PASSER À L'ACTION

Vos sites méritent un pilotage cohérent et performant.

Harmony by Depanneo reprend votre parc, structure vos SLA et centralise le pilotage de votre maintenance sur l'ensemble de vos sites — partout en France. Demandez un audit de parc : on évalue vos installations et on cadre votre maintenance.

[Demander un audit de parc](#)

ou 07 57 93 93 39