

GESTION IMMOBILIERE ET MOYENS GENERAUX : UNE FONCTION SUPPORT PAR EXCELLENCE

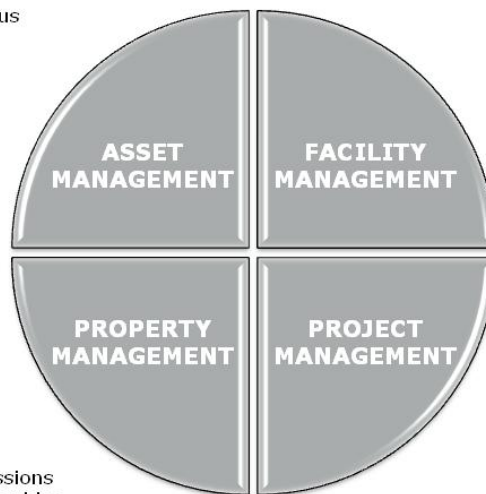
L'objectif de toute fonction support est d'accompagner les opérationnels dans leurs missions quotidiennes ainsi que l'entreprise dans son développement.

La Direction de l'immobilier et des moyens généraux a pour principale mission d'offrir un "cadre de vie" optimal aux collaborateurs au sein de l'entreprise pour que ces derniers puissent travailler de manière efficace et cohérente. La mesure de la satisfaction des collaborateurs sur les différents services proposés par cette Direction constitue le principal indicateur de performance.

Principaux métiers de la Direction de l'immobilier et des moyens généraux :

- Stratégie patrimoniale
- Financements des actifs immobiliers
- Gestion de la dette
- Benchmarking
- Reporting
- Analyse et projection des revenus attendus

- Entretien et réparations
- Maintenance des installations techniques (multi technique)
- Gestion des énergies et fluides
- Maintenance des espaces extérieurs
- Organisation et gestion de la sécurité des immeubles et des personnes
- Nettoyage
- Services généraux : accueil et réception, téléphonie, reprographie, courrier
- Restauration d'entreprise



- Conseil et expertise
- Gestion administrative des immeubles
- Syndic de copropriété
- Maintenance des immeubles
- Gérance locative
- Transactions, acquisitions et cessions
- Stratégie d'occupation des immeubles
- Recherche et sélection des locataires (gestion baux)
- Facturation et suivi des encaissements des loyers
- Lancement et suivi des opérations de construction et de rénovation

- Maîtrise d'ouvrage déléguée
- Promotion et Aménagement

– L'"Asset Manager" :

- Recherche à améliorer la performance des immeubles en imaginant et en réalisant le potentiel de valorisation supplémentaire de l'actif immobilier,

- Pilote la constitution du patrimoine (apports, acquisitions, investissements), sa relocation interne ou externe (tiers) et sa sortie (cessions, transformations),
 - Mesure la performance des actifs en termes de rendement et d'évolution de la valeur eu égard des évolutions du marché immobilier,
 - Présente des plans stratégiques de site à moyen terme comprenant des scénarios d'évolution sur des stratégies de valorisation et d'arbitrage des immeubles,
 - Propose des arbitrages pour le financement d'investissements immobiliers adaptés aux besoins de l'entreprise,
 - Gère la base documentaire sur les aspects juridiques, administratifs et techniques,
 - Garantit la conservation du patrimoine avec les programmes d'entretien, de réhabilitation et/ou de modernisation tout en assurant le respect des normes réglementaires.
- Le "Property Manager" :
- Conseille, gère quotidiennement le parc immobilier dans une relation propriétaire/locataire,
 - Gère les baux et leur renouvellement ainsi que la relocation des immeubles,
 - Optimise les valeurs locatives et les flux,
 - Réduit l'inoccupation des immeubles,
 - Assure les relations réglementaires et contractuelles entre le propriétaire et les locataires,
 - Assure la gestion administrative et financière (Cash Flows) des immeubles.
- Le "Facility Manager" :
- Garantit la permanence du fonctionnement des équipements, des services rendus et de la pérennité du patrimoine,
 - Participe à la définition et à l'optimisation des services support, aux personnes et aux immeubles,
 - Met à la disposition des personnes des expertises techniques et services indispensables à la satisfaction de leurs besoins quotidiens sur leur lieu de travail,
 - Gère les impacts liés à l'environnement et au confort (Construction - Bâti – Exploitation) ainsi qu'à l'hygiène et la sécurité,
 - Fournir l'ensemble des services qui assure à l'entreprise le bon fonctionnement de leur environnement construit en intégrant les ressources humaines, l'espace, les processus et la technologie.
- Le "Project Manager" :
- Pilote la conception, la réalisation et le transfert des projets immobiliers,

- Coordonne le lancement, la réalisation des projets immobiliers entre les parties prenantes mise en œuvre,
- Réalise le bilan de toutes les opérations.

Impératifs de la Direction de l'immobilier et des moyens généraux :

Dans un contexte économique actuel difficile, la Direction de l'immobilier et des moyens généraux doit en permanence veiller à développer l'image de "services offerts" auprès des collaborateurs et rechercher l'organisation la plus appropriée au contexte et aux métiers de l'entreprise.

Comme toute fonction de l'entreprise, elle cherche à mettre en œuvre les orientations de la Direction Générale conformément au plan stratégique et à devenir un acteur clé de la compétitivité de l'entreprise en préparant l'entreprise aux changements et en garantissant l'adéquation des moyens au regard des objectifs.

Pour ce faire, la Direction de l'immobilier et des moyens généraux doit impérativement :

- Maîtriser la gestion de ses processus immobilier et moyens généraux,
- Optimiser ses dépenses de fonctionnement et d'investissement et se poser la question du "make or buy",
- Standardiser et industrialiser ses modes de gestion pour garantir une continuité des services rendus tout en améliorant la qualité de ces services,
- Accroître la communication auprès des Directions métiers et des collaborateurs pour plus de coordination, d'arbitrage et de transparence.

La réussite de la mise en œuvre d'une organisation optimale pour une Direction de l'immobilier et des moyens généraux repose sur cinq éléments :

- Le pilotage de la relation clients,
- La capacité à démontrer sa performance,
- La maîtrise de la relation fournisseurs,
- La capacité à faire (objectifs/ressources), l'efficacité (objectifs/résultats) et l'efficience (ressources/résultats) de l'organisation,
- La coordination avec les acteurs partenaires.

La performance d'une Direction de l'immobilier et des moyens généraux se mesurera au travers d'indicateurs clés restituant l'atteinte des objectifs. Ex. : satisfaction des collaborateurs, respect des normes réglementaires, économies d'échelle et niveau de mutualisation des coûts, respect des budgets, contribution à la réussite économique des grands chantiers de l'entreprise....

VCM Conseil - 2011