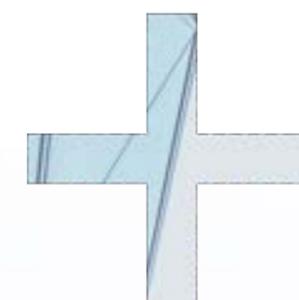


Document d'exemple anonymisé par Star Conseil



## *RESTITUTION DIAGNOSTIC ET ORIENTATION STRATÉGIQUE DU MARCHÉ « MMT Organisation »*



# + Sommaire

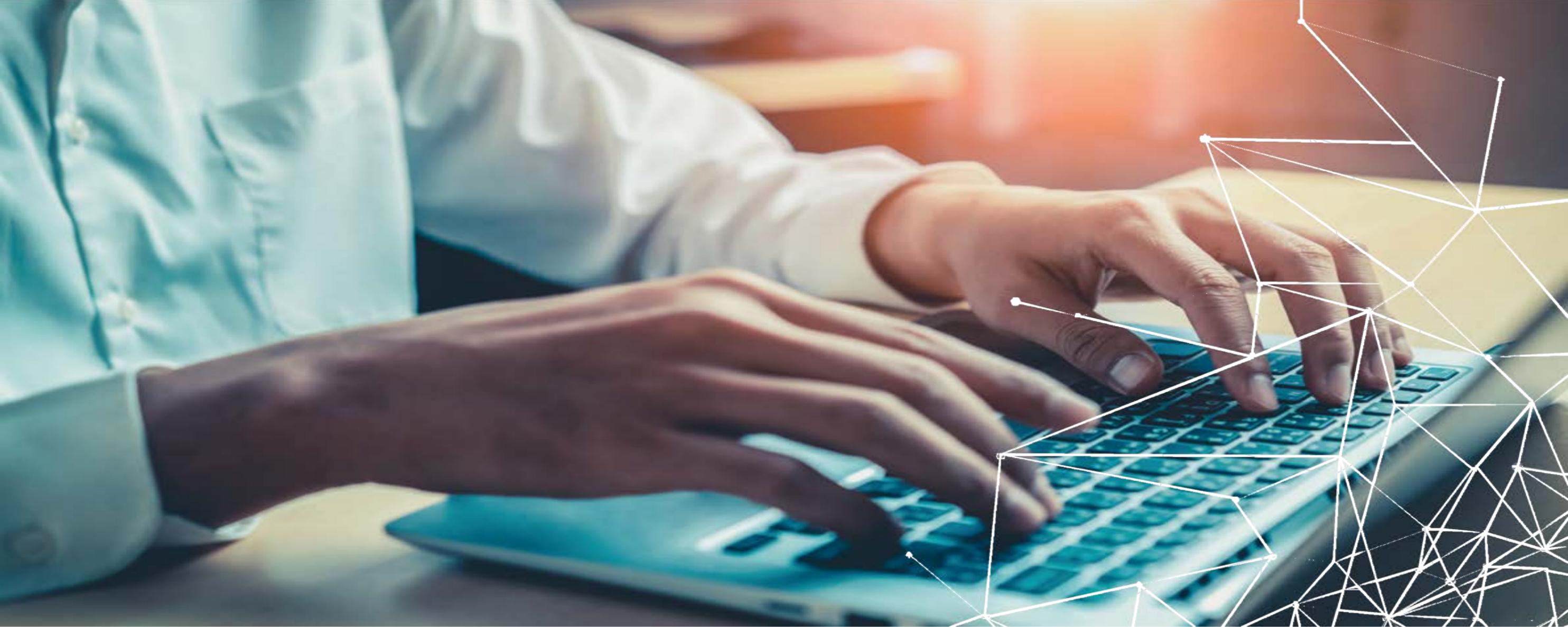
1- CONTEXTE ET OBJECTIFS

2- ANALYSE PAR AXES

3- LEVIERS DE PERFORMANCE

4- CAPTURE TERRAIN

5- LES ANNEXES



# Contexte et objectifs

# Un second regard extérieur et objectifs

Depuis plusieurs années, FacilityTechniks assure la maintenance des infrastructures et la gestion technique pour les événements des sites de Organisation, incluant Site A, Site B et Site C.

Organisation envisage de réaliser un appel d'offres durant l'été. Un audit de performance récent, initié par la direction, a indiqué que les résultats étaient en deçà des standards attendus. Face à cette situation, il est crucial d'adopter une stratégie proactive afin d'améliorer votre position en prévision de l'appel d'offres à venir.

Il est indispensable de mettre en avant la solidité et la réactivité de votre organisation, en révisant en profondeur vos stratégies de management et en garantissant une prestation de services continue et de haute qualité. Il est essentiel de convaincre Organisation de la fiabilité et de la constance de votre gestion, affirmant ainsi l'engagement de FacilityTechniks

## Star Conseils a piloté une mission de diagnostic et d'orientation stratégique du marché MMT Organisation :



Auditer les pratiques de l'équipe s'appuyant sur les thèmes suivants :

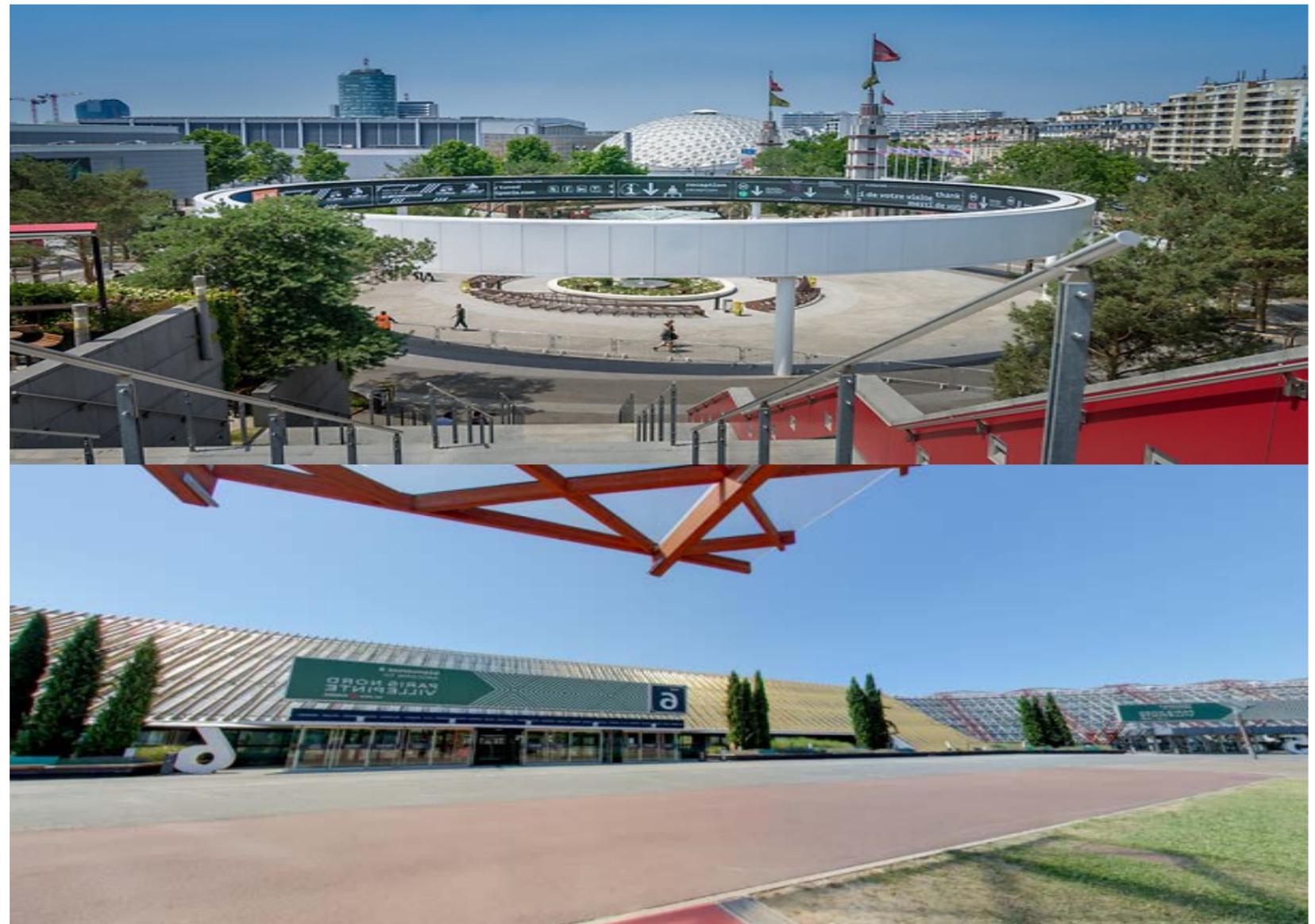
- L'organisation et les compétences ;
- L'esprit de service ;
- Le pilotage de la performance.

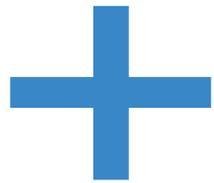


Analyser quelle est la perception qu'ont les principaux protagonistes du modèle de service



Découvrir et mesurer les attentes en termes de pilotage et de communication dans le cadre du périmètre des prestations.





# AVANT-PROPOS



© SWAP Consulting

Afin de continuer à améliorer l'efficacité et de satisfaire au mieux les attentes clients, nous avons identifié plusieurs axes de développement stratégique pour l'équipe. Ces axes sont conçus pour renforcer la compétitivité et optimiser le fonctionnement de **FacilityTechniks**.

**Voici les principales initiatives que nous envisageons de mettre en place :**

**Client :** Focaliser sur les priorités des clients pour rehausser la qualité des services attendus ;

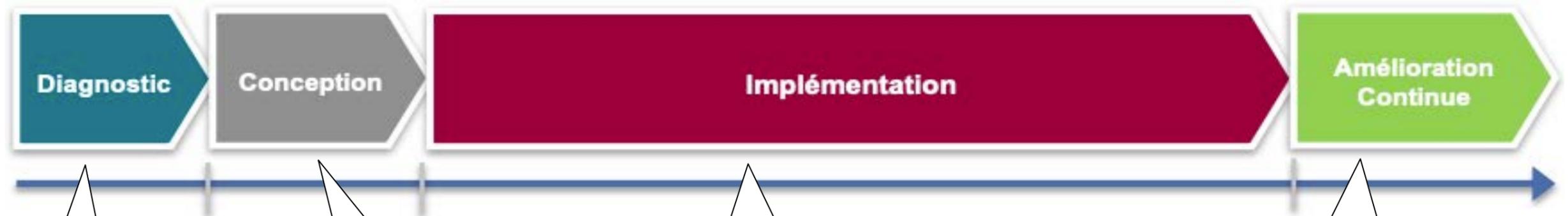
**Organisation et Compétences :** Équiper l'équipe des compétences nécessaires et structurer efficacement l'organisation pour mieux accomplir les missions assignées ;

**Processus :** Affiner les processus pour éliminer les tâches superflues et les pertes, optimisant ainsi l'efficacité opérationnelle.

**Pilotage :** Fournir à l'équipe les outils adéquats pour une gestion optimale des missions, des flux, des tâches, et pour améliorer la performance des collaborateurs.

**Motivation :** Encourager l'autonomie des collaborateurs dans la gestion de l'équipe, permettre une meilleure maîtrise des problématiques et favoriser le développement professionnel continu.

## Les 4 Phases d'une transformation :



Constats



Propositions

Outils

Actions issues de la Conception

KPIs quantitatifs

Semaine	27	28	29
	Obj.	Risq.	Obj.
Prest. Mensuel	10	10	10
Fiches Standard	1	1	1
Coaching Terrain	1	1	1
A. R. F.	2	2	2
P.A.S. Realtime	3	3	3
Barometre Collaborateurs			
Barometre Client			

Maturité des outils

Il reste 29 pages à cette audit.  
Vous voulez connaître l'ensemble de notre process ?  
Contactez-nous au 01 39 37 61 54 ou [contact@starconseil.fr](mailto:contact@starconseil.fr)



Saïd **TARCHOUNE**  
Expert en maintenance multi-technique  
& en facility management

23/25 rue Jean-Jacques Rousseau – 75 003 Paris  
Tél.: +33 (0)1 39 37 61 54  
Mobile : +33 (0)6 77 03 87 84  
E-mail : [contact@starconseils.fr](mailto:contact@starconseils.fr)

[www.starconseils.fr](http://www.starconseils.fr)

