



## aXoma Consultants pour des Services Généraux performants au service de leurs clients

Longtemps à l'écart des plans d'actions stratégiques des Sociétés, les Services Généraux participent aujourd'hui pleinement à l'effort global d'optimisation des coûts et des services demandés aux différents acteurs de l'entreprise par les Directions Générales.

### Le niveau de service comme la qualité des prestations délivrées constituent des enjeux majeurs :

- Les budgets gérés sont importants
- La sécurité des biens et des personnes en dépendent ainsi que la continuité d'activité
- La responsabilité des dirigeants est engagée

### L'OFFRE DÉDIÉE D'aXoma Consultants

aXoma Consultants a développé une offre spécifique pour accompagner les Directeurs des Services généraux dans leur mission, en quatre points :

- |   |  |
|---|--|
| • Performance et niveaux de services : quelle optimisation ?  | ➔ Industrialiser vos processus et votre Offre de service             |
| • Facilities Management : quelles attentes, quels bénéfices ? | ➔ Accompagner votre démarche d'externalisation                       |
| • Développement Durable : comment en faire un atout ?         | ➔ Anticiper les obligations et les intégrer dans vos plans d'actions |
| • Gestion de crise : quelle couverture, quels moyens ?        | ➔ Définir, tester vos plans de secours organiser votre communication |

**Notre offre vous assure l'intervention de professionnels expérimentés, maîtrisant les bonnes pratiques en matière de Services Généraux, pour répondre aux questions que vous vous posez, comme :**

- Les services rendus sont-ils au niveau de qualité attendu ?
- Le rapport coûts / utilisateurs est-il au niveau du marché ?
- La responsabilité de l'entreprise est-elle correctement couverte ?
- ...

Nos équipes réalisent le diagnostic de vos services et vous proposent des économies potentielles. Elles vous conseillent sur le "reengineering" de vos processus lors de la mise en place du pilotage des activités pour vous apporter la visibilité et l'efficience maximum dans la réalisation de vos missions.

# Performance...

## UNE OFFRE TRACABLE ET MESURABLE POUR PROGRESSER

### Piloter efficacement les Services Généraux, c'est :

#### Nos convictions

- Les services généraux doivent disposer d'une offre de services clairement identifiée pour structurer leurs activités.
- L'introduction d'une culture de performance au sein des équipes induit le progrès.
- Une externalisation réussie se réalise quand les processus sont bien maîtrisés et mesurés en interne.

- Mettre en regard le niveau de service offert – souhaité, la satisfaction client et les engagements pris

« Définissez et communiquez vos engagements pour éviter le sur-mesure nécessaire »

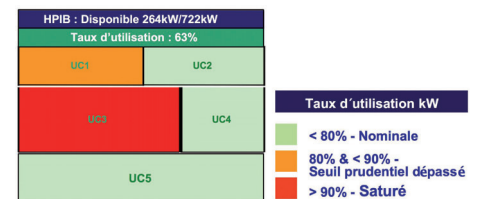
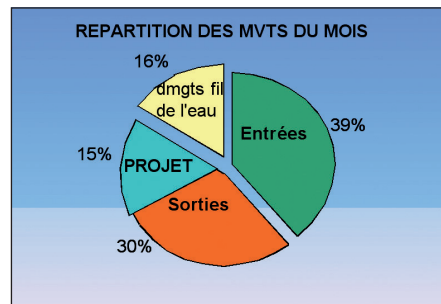
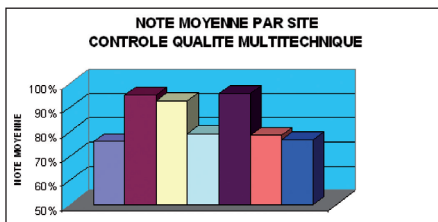
- S'assurer du niveau de sécurité requis, dans une logique de responsabilité civile, et l'adapter à votre activité

« Améliorez votre sécurité en intégrant l'approche par les processus »

- Disposer d'un référentiel opposable, basé sur un découpage standard des services généraux, constitué par les ratios de la profession (Eurodif, Arseg, ...)

« Benchmarkez-vous pour ajuster budgets et offre »

- Prendre en compte les spécificités des secteurs (ex : l'informatique et ses coûts télécom, bureautique ou data center)



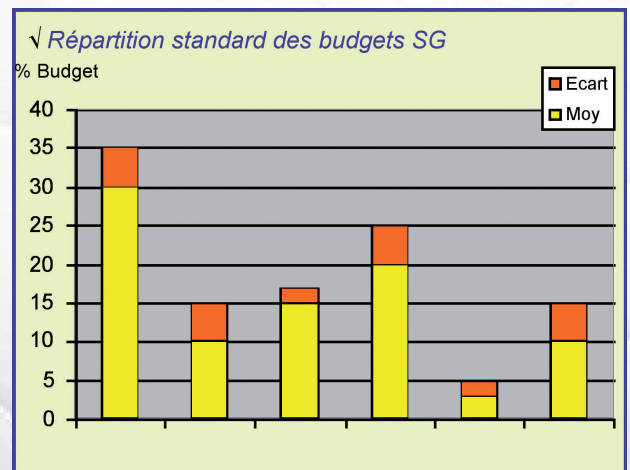
### Riche de son expérience sur ce domaine, les équipes d'aXoma vous accompagnent pour :

- Identifier vos axes d'optimisation : coûts, surfaces, processus, sécurité
- Définir une offre de services et harmoniser les engagements avec un niveau de coût objectif
- Positionner vos résultats / coûts face au marché et à votre secteur d'activité
- Mettre sous contrôle votre activité (tableau de bord, pilotage) et communiquer les résultats

## OBJECTIF ET LIVRABLES

### Passer d'une activité artisanale à une offre professionnalisée, mature et opposable :

- Un diagnostic interne et les axes d'optimisation existants
- Une analyse comparée avec les référentiels marché
- Une offre de services précise, avec niveaux d'engagement
- Un portail de services
- Un recueil des processus et des procédures optimisées
- Des tableaux de bords de pilotage des fonctions
- Une communication des résultats, des bilans annuels
- Une évaluation du niveau de responsabilité couvert et des risques potentiels
- ... et la stratégie de déploiement (cible et trajectoire) pour l'ensemble des points proposés



# ... et facilities management

Le marché du Facilities Management est en plein essor, les entreprises issues de l'énergie, de la maintenance, de la construction voire de l'immobilier développent des offres aujourd'hui matures.

Mais comment aborder la problématique de l'externalisation, que peut-on y gagner, quels en sont les préalables ?

## NOTRE APPROCHE

---

**aXoma Consultants** a développé une approche permettant d'éclairer et d'objectiver une telle orientation afin d'être en adéquation avec les offres existantes sur le marché.

Cette approche s'appuie sur une analyse de la situation interne des Services Généraux, au niveau des coûts, des processus et de la satisfaction des clients et d'une comparaison avec les possibilités offertes par les acteurs du marché et avec les ambitions du projet.

L'approche présentée par **aXoma Consultants** vise 3 objectifs :

- Etablir un cahier des charges introduisant un référentiel des résultats à atteindre en adéquation avec vos ambitions et assurer la gestion du dossier jusqu'à son dépouillement pour vous présenter les éléments de choix pertinents
- Elaborer la nouvelle organisation et le plan d'actions (y compris les améliorations sur certains processus ou certaines activités pour retours immédiats) qui permettront en interne de gérer la transition et ensuite de piloter en toute visibilité les différents acteurs de vos Services Généraux
- Accompagner en parallèle le changement auprès des hommes et des structures (communication, formation, reclassement, ...)

## NOS ATOUTS

---

**L'expertise de nos consultants : double approche métier / conseil :**

- Maîtrise des enjeux économiques des approches d'externalisation
- Engagement jusqu'à la mise en œuvre opérationnelle de nos recommandations : au-delà du « dire », le faire
- Recours à des experts fonctionnels, sectoriels ou techniques si besoin

**Des outils / méthodes prêts à l'emploi :**

- Des processus cartographiés et facilement réutilisables
- Des indicateurs pertinents en adéquation avec les référentiels du marché permettant les comparaisons
- Une réelle connaissance des bonnes pratiques et de leur utilisation

# Mais aussi : anticipation

## DEVELOPPEMENT DURABLE

---

HQE, Economie d'énergie, Taxe CO<sup>2</sup>, Achats équitables, Traitements des déchets, ... autant de thèmes à traiter dès maintenant et qui vont s'imposer de plus en plus aux entreprises.

Quelles sont les contraintes de demain et comment anticiper et accompagner les changements de comportement ?

L'approche présentée par **aXoma consultants** vise 3 objectifs majeurs :

- Faire, dès aujourd'hui, des économies en étudiant les mesures qui pourraient être mises en place en avance de phase et minimiser l'impact financier de leur mise en œuvre (recyclage des déchets, économie d'énergie, maîtrise des consommations de fluide, papier, transports, ...)
- Elaborer le plan d'actions à court et moyen terme pour accompagner et, dans la mesure du possible, atténuer l'impact des mesures qui vont s'imposer (CO<sup>2</sup>, HQE, ...)
- Analyser plus particulièrement les sites les plus ciblés par ces mesures comme les Data Center et faire un diagnostic du respect des réglementations en vigueur

## GESTION DE CRISE

---

La continuité du business est un enjeu majeur pour les Services Généraux quelque soit la survenance d'évènements (incendie, panne majeure, ...).

**aXoma** dispose d'un savoir faire et des outils vous permettant de préparer les dispositifs de crise en fonction de la gravité des problèmes, de votre organisation et de vos processus sur la base d'une analyse des risques encourus.

L'approche de **aXoma Consultants** couvre l'ensemble des sujets :

- Identification des risques et mise en place des dispositifs d'alerte
- Organisation de la gestion des problèmes détectés (comités, principes d'escalade, circuit d'informations, ...)
- Elaboration des PRA et PCA et mise en place de régulières opérations de simulation
- Définition, diffusion et formation des procédures organisationnelles à mettre en place (en cas de détection, survenance, niveau d'alerte, retour à la normale, ...)
- Gestion de la communication en lien avec les instances en place de l'entreprises et avec les représentants de l'Etat si besoin

**axoma Consultants** est un cabinet de conseil en management, fondé par des professionnels issus des plus grandes firmes de conseil et d'intégration de systèmes.

Nous assistons nos clients, grands comptes ou PME à sécuriser leurs projets et leurs investissements d'innovation, de restructuration ou d'amélioration de performance.

**Nos missions se déroulent sur des projets où la qualité du lien entre les métiers et le système d'information est essentielle à l'atteinte des ambitions de l'entreprise :**

- Analyse de performance – Diagnostic ;
- Schéma Directeur Métiers - Systèmes d'information, ;
- Organisation – Pilotage - Sécurisation et Recadrage de Projets, ;
- Accompagnement au changement.

**Nous avons développé une expertise spécifique autour des compétences suivantes :**

- Direction de Programme et de Projets ;
- Organisation et Performance métier : Supply Chain Management, Vente et Distribution, Finance / Contrôle de Gestion, Gestion d'affaires, DSI et Organisation de la fonction informatique (Études et Production) ;
- Mise en œuvre de progiciels, notamment SAP ;
- Formation (Supply Chain, Ventes, Gestion d'Affaires, Gestion de projet...).

## NOUS CONTACTER

---

[contact@axoma-consultants.com](mailto:contact@axoma-consultants.com)

**axoma Consultants SAS**

64 bis rue Kléber

92300 Levallois-Perret

Tel : + 33 (0) 1 41 05 64 05

[www.axoma-consultants.com](http://www.axoma-consultants.com)