

**QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL :
QUELS SERVICES ATTENDENT VOS OCCUPANTS ?
COMMENT ÊTRE INNOVANT ET PERFORMANT ?**

Mardi 16 avril

—

Salon des Achats et de
l'Environnement de Travail



100% SERVICES

By Elior Services

Jilani Nouili

*Regional Facilities Manager Western
Europe and Morocco, Global Real
Estate*

sage

Antoine Gornes

*Directeur d'Exploitation Facility
Management*

elior 
services

Thomas Balsan

*Directeur Opérationnel FM et
Multitechniques*


convergence
INGÉNIERIE CONSEIL

A top-down view of a wooden table with a distressed, light-colored finish. Several people's hands are visible, interacting with devices. On the left, a hand rests on the table near a white tablet. On the right, two hands hold a white smartphone. At the bottom left, a hand holds a black smartphone. At the bottom right, another white tablet is visible. The overall scene suggests a collaborative work environment.

LE CONTEXTE



**NOUVELLES
GENERATIONS**

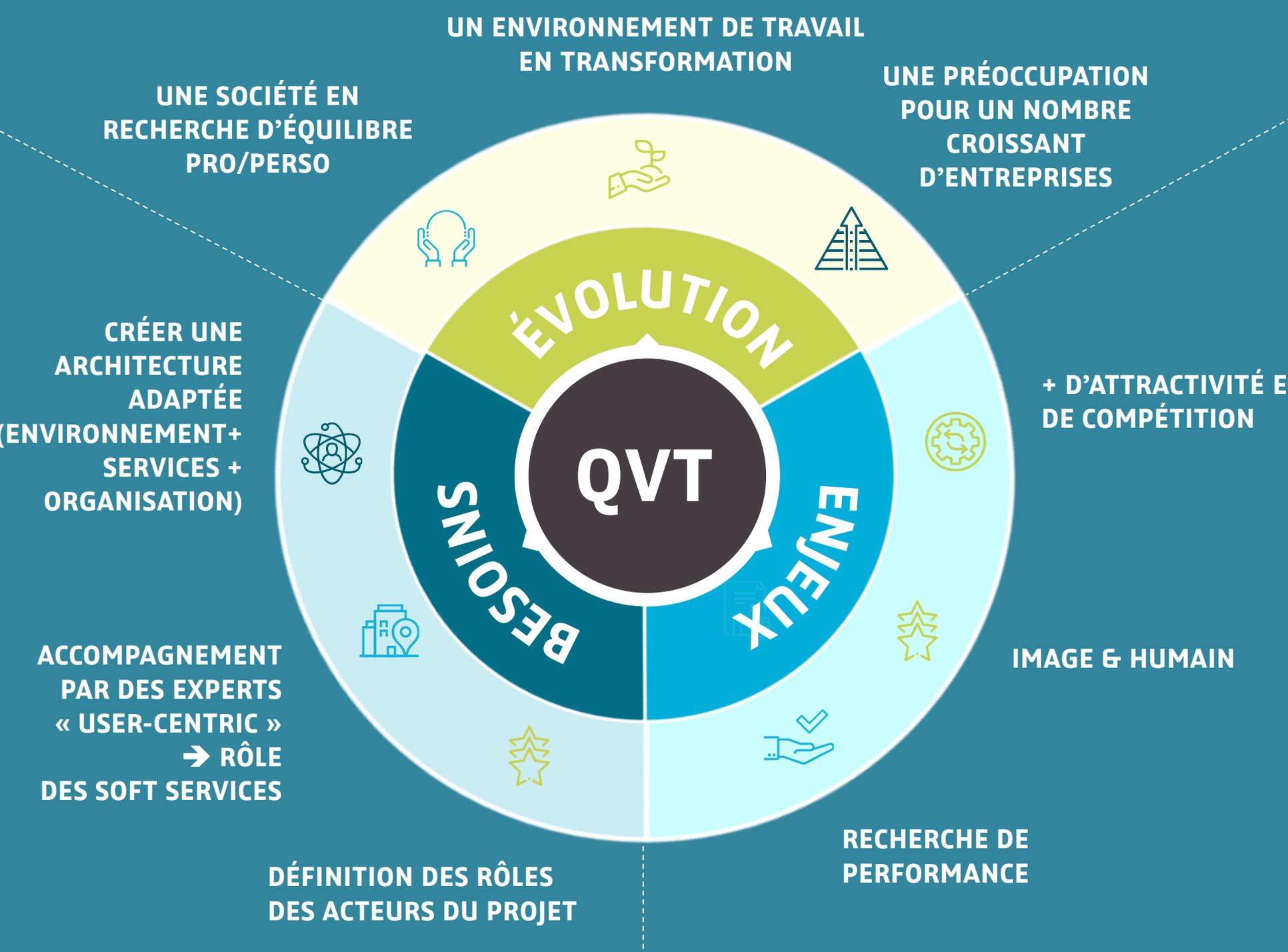
**NOUVEAUX
BESOINS**

**NOUVELLES
ATTENTES**



**ADAPTER
&
REPENSER
L'ENVIRONNEMENT**

**CRÉER
&
PERSONNALISER
LE SERVICE**



UN ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL
EN TRANSFORMATION

UNE SOCIÉTÉ EN
RECHERCHE D'ÉQUILIBRE
PRO/PERSO

UNE PRÉOCCUPATION
POUR UN NOMBRE
CROISSANT
D'ENTREPRISES

ÉVOLUTION

QVT

BESOINS

ENJEUX

+ D'ATTRACTIVITÉ ET
DE COMPÉTITION

IMAGE & HUMAIN

ACCOMPAGNEMENT
PAR DES EXPERTS
« USER-CENTRIC »
→ RÔLE
DES SOFT SERVICES

DÉFINITION DES RÔLES
DES ACTEURS DU PROJET

RECHERCHE DE
PERFORMANCE



EVOLUTION DE L'APPROCHE SERVICES



- **Espaces**
- **Conduite du changement**
- **Prééminence mode projet**
- **Importance du socle de services**



**SATISFACTION
PERSONNALISATION
FIDELISATION
FLEXIBILITE
PERFORMANCE**

**QUELLES
CONSÉQUENCES
SUR LES ACTEURS
DE SERVICES ?**

**DES
ENJEUX DE**

RATIONNALISATION

PROFESSIONALISATION

PEDAGOGIE

PROXIMITÉ

ENGAGEMENT

PRODUCTIVITÉ

TRANSPARENCE



**DE PILOTAGE ET DE
CO-CONSTRUCTION**

POUR

ATTEINDRE LES OBJECTIFS

#PERFORMANCE

#RATIO

#TEST & LEARN



RÔLE DES ACTEURS DU SERVICE

QUI FAIT QUOI... ET POURQUOI ?

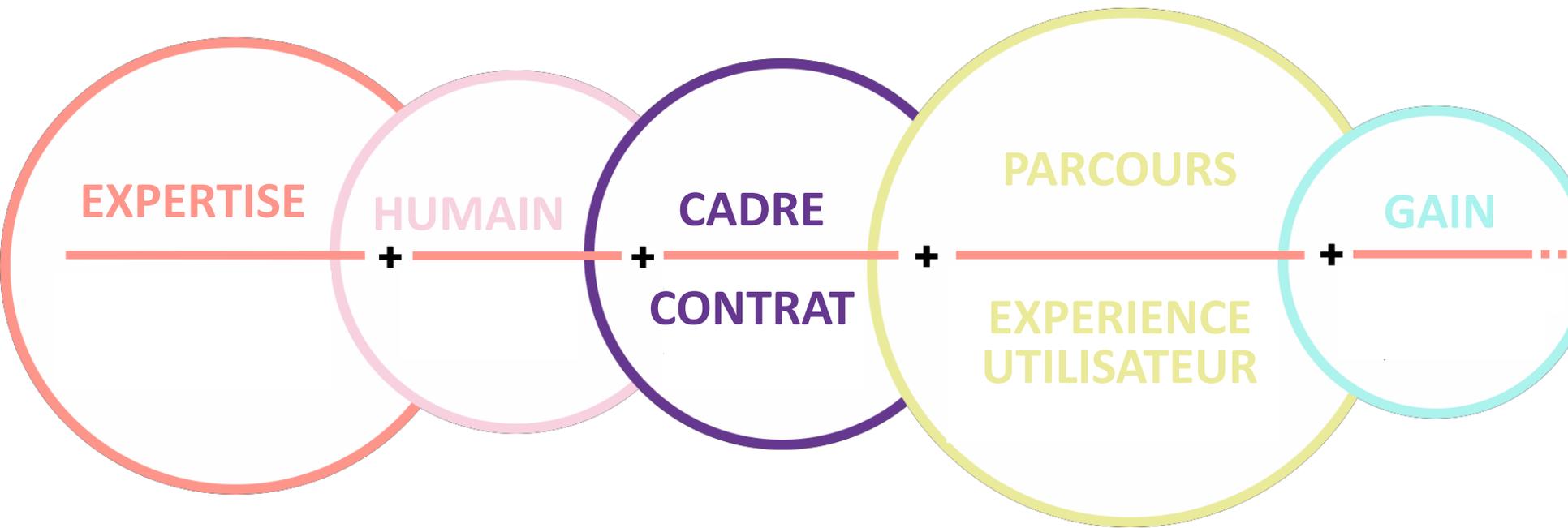
DONNEUR D'ORDRE	PRESTATAIRE	CONSEIL
<p>PROJECTION DU PROJET</p> <p>-</p> <p>DEFINITION DES BESOINS</p> <p>-</p> <p>ADEQUATION A LA CULTURE D'ENTREPRISE ET AUX USAGERS</p>	<p>EXPERTISE</p> <p>-</p> <p>OPTIMISATION DE L'ORGANISATION</p> <p>-</p> <p>PILOTAGE POUR LE CONFORT DE GESTION</p>	<p>TRADUCTION DU DESIR EN BESOIN</p> <p>-</p> <p>COMPREHENSION DES BESOINS ET DE LA STRATEGIE</p> <p>-</p> <p>PROJECTION</p>
<p>SAVOIR VERS QUOI L'ON TEND</p> <p>CONSTRUIRE LES BASES DU PARTENARIAT (CAHIER DES CHARGES)</p> <p>MISE EN PLACE DE LA STRATÉGIE D'OPTIMISATION POUR MAÎTRISER LES COÛTS ET LIBÉRER DES OPPORTUNITÉS D'INVESTISSEMENT DANS L'INNOVATION</p>		

A top-down view of a wooden table with several people's hands and arms visible. One person is holding a white smartphone, another has a hand on the table, and others have tablets or phones nearby. The scene is overlaid with a semi-transparent blue filter.

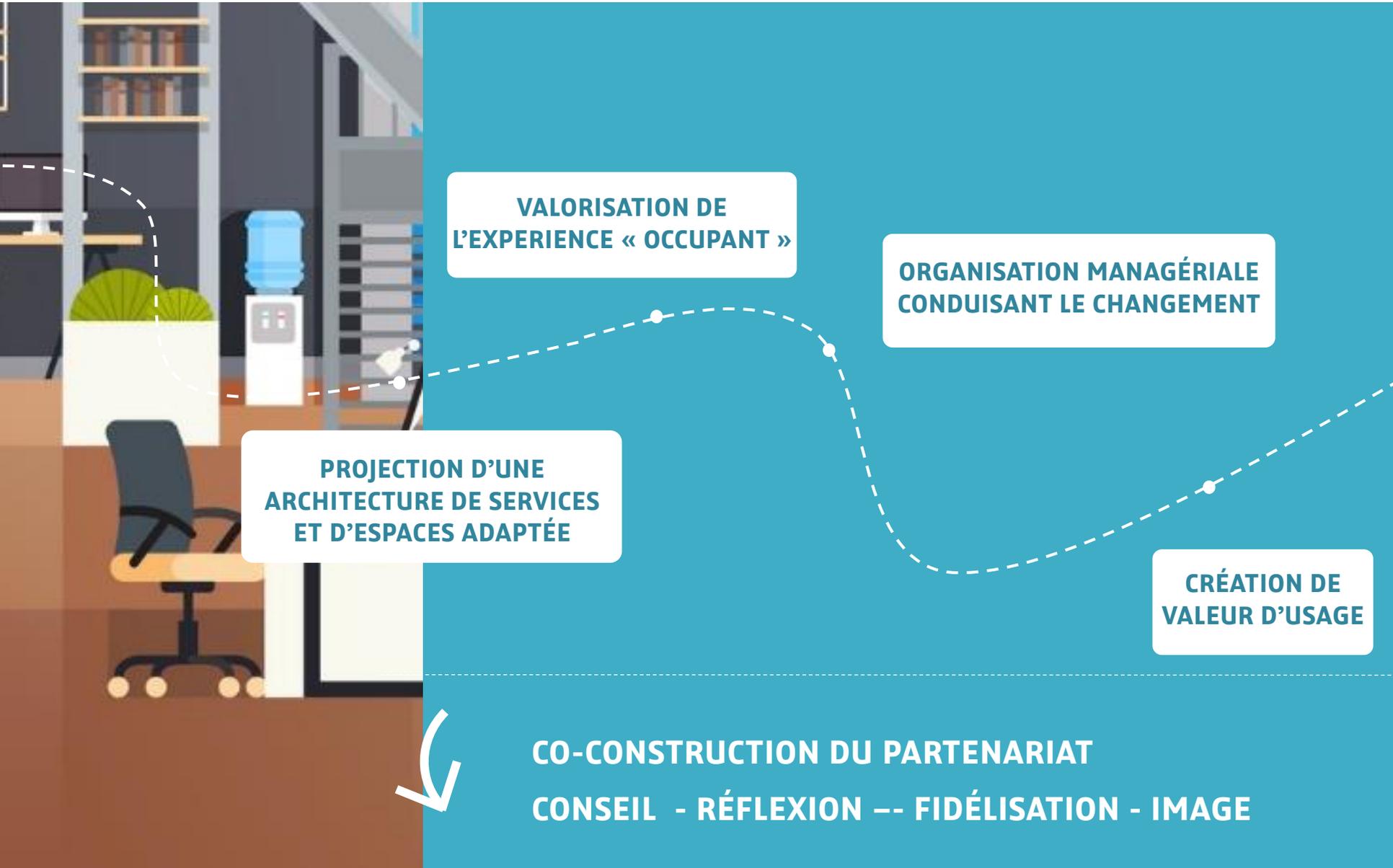
**TENDRE VERS
L'INNOVATION ET LA
PERFORMANCE**

MAÎTRISER

TOUTES LES FACETTES DE L'ARCHITECTURE DE SERVICES



UNE ORGANISATION DANS LE TEMPS ET AVEC TOUS



LES ENJEUX DE LA PERFORMANCE ET DE L'INNOVATION



**RÉPONDRE AUX NOUVEAUX
USAGES DES OCCUPANTS**

=

UN ENJEU BUSINESS

-

**UN ENJEU D'IMAGE ET
D'ATTRACTIVITÉ**

-

**PASSE PAR L'ECOUTE ET
LA PERSONNALISATION**

LES ENJEUX DE LA PERFORMANCE ET DE L'INNOVATION



L'OPTIMISATION
PEUT GÉNÉRER
QUALITÉ ET GAIN

ENTRER DANS UNE LOGIQUE
DE PERFORMANCE

=

OPTIMISATION

MAÎTRISE DE L'ENVIRONNEMENT

IMAGE

PERSONNALISATION

MERCI !

SUIVEZ NOS DÉCRYPTAGES ET
NOS RETOURS D'EXPÉRIENCE SUR



100% SERVICES

by Elior Services



100% SERVICES

By Elior Services