

ÉTABLIR SON DIAGNOSTIC : La prestation actuelle



Points à étudier	Éléments recherchés	Méthodes	Outils existants	Commentaires
QUEL EST LE CADRE CONTRACTUEL ACTUEL DE LA PRESTATION ?				
Le cadre de la prestation.	Le contenu du cahier des charges et de la réponse du prestataire.	Documents fournis par le client et/ou le prestataire.		Des horaires de référence sont-ils posés ? Nécessité d'avoir à disposition le plan du site pour le diagnostic.
QUELS SONT LES MOYENS AFFECTÉS PAR LE PRESTATAIRE ? COMMENT LA PRESTATION DE PROPRIÉTÉ EST-ELLE ORGANISÉE AUJOURD'HUI ?				
L'organisation de la prestation.	<ol style="list-style-type: none"> 1. le nombre de salariés affectés, leurs horaires 2. les fiches de poste 3. les modalités de réalisation de la prestation (contraintes, organisation en équipe, etc.) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. informations DRH du prestataire. 2. et 3. interview du responsable d'équipe du prestataire 		<p>a/ Les informations sur l'organisation de la prestation peuvent également être complétées lors de l'entretien avec les agents.</p> <p>b/ Un point d'intérêt : les agents ont-ils la responsabilité d'une zone, ou le travail est-il découpé entre plusieurs agents (sols, bureaux, etc.) ?</p> <p>c/ Si l'on en a les moyens, il peut être intéressant de suivre des agents pendant la réalisation de leur travail de façon à comparer travail prescrit / travail réel.</p>
LE CLIENT / DONNEUR D'ORDRE ET LES OCCUPANTS (LES SALARIÉS) SONT-ILS SATISFAITS DE LA PRESTATION ACTUELLE DE PROPRIÉTÉ ?				
L'évaluation de la prestation actuelle.	<ol style="list-style-type: none"> 1/ Le cadre contractuel et le dispositif d'évaluation. 2/ Le niveau de satisfaction du donneur d'ordre. 3/ Le niveau de satisfaction des occupants. 	<ol style="list-style-type: none"> 1/ Documents fournis par le client 2/ Entretien avec le responsable des moyens généraux / responsable de site. 3/ Questionnaire aux salariés. Alternative : un temps d'échange collectif avec des salariés volontaires / choisis 	Un questionnaire pour les salariés du client.	<p>a/ Il n'existe pas toujours de dispositif formalisé d'évaluation de la prestation.</p> <p>b/ Une alternative / un complément au questionnement direct des salariés : l'étude du carnet de liaison lorsque celui-ci existe.</p> <p>c/ Intérêt à réaliser une enquête des salariés par questionnaire : cela permet de la refaire une fois le changement d'organisation réalisé et de mesurer l'évolution de la satisfaction.</p>



ÉTABLIR SON DIAGNOSTIC : La prestation actuelle



Points à étudier	Éléments recherchés	Méthodes	Outils existants	Commentaires
QUI SONT LES AGENTS DE SERVICE PRÉSENTS SUR LE SITE ? QUEL EST LEUR REGARD SUR LEUR TRAVAIL ? QUELLES SONT LEURS ÉVENTUELLES CONTRAINTES ET LEURS SOUHAITS ?				
La situation des agents de service.	1/ Situation professionnelle. 2/ Eventuelles contraintes d'organisation / transport. 3/ Souhaits professionnels. 4/ Position vis-à-vis du passage en journée.	Entretien individuel par la DRH du prestataire ou par un tiers extérieur.	Un guide d'entretien pour les agents en place.	La position des agents vis-à-vis du travail en journée est souvent frileuse dans un premier temps: il ne faut pas en conclure à un manque d'intérêt !
LA RÉALISATION DE LA PRESTATION EN HORAIRES DÉCALÉS ET TEMPS FRAGMENTÉS ENGENDRE-T-ELLE DES SURCÔÛTS OU EFFETS INDUITS NÉGATIFS ?				
Les indicateurs sociaux du prestataire.	Absentéisme des agents, turn-over, accidents du travail.	Recueil auprès de la DRH du prestataire.		Si on souhaite suivre cet indicateur, on peut compiler les données au niveau de la société ainsi que sur l'équipe d'agents concernés par le changement d'organisation afin de pouvoir faire des comparaisons annuelles.
Les éventuels surcoûts / effets négatifs pour le client / donneur d'ordre	1/ Eventuel surcoût en électricité lié à la présence en horaires décalés des agents. 2/ Eventuels problèmes liés à la sécurité des locaux (gestion d'alarmes).	1/ Documents fournis par le client 2/ Entretien avec le responsable des moyens généraux / responsable de site. 3/ Questionnaire aux salariés. Alternative : un temps d'échange collectif avec des salariés volontaires / choisis	Un questionnaire pour les salariés du client.	Entretien avec le gestionnaire du site.