

SERVICES GÉNÉRAUX - ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL - IMMOBILIER D'ENTREPRISE

Achats généraux et de prestation de service : cadrer, consulter et contractualiser

Le nettoyage, l'accueil, la maintenance ou l'intérim sont commandés au fil de l'eau, souvent auprès des mêmes prestataires reconduits par habitude. Le besoin n'est pas écrit, les offres ne sont pas comparables, et les écarts de qualité se règlent par téléphone sans trace. Quand un contrat est remis en cause, personne ne dispose des éléments permettant d'objectiver la prestation rendue. Ces deux jours structurent la démarche. Le participant apprend à formaliser un besoin de service, à construire une consultation qui rend les offres comparables, à négocier sur les bons leviers puis à piloter la prestation au moyen d'engagements de service et de points de suivi réguliers.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
2 jours — 14 h	Présentiel ou à distance	À partir de 1 550 € HT	11 jours ouvrés après validation du financement.

Mon Pôle Formation est un organisme certifié Qualiopi. La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : **ACTIONS DE FORMATION** — certificat n° 76 31 02622 31 (SGS ICS)

01 Public visé et prérequis

PUBLIC VISÉ Responsables et assistants des services généraux acheteurs débutants sur les achats indirects et responsables de sites ou d'environnement de travail.	PRÉREQUIS Aucun prérequis
POSITIONNEMENT À L'ENTRÉE Analyse du besoin et test de positionnement. Vos réponses sont partagées avec votre formateur afin d'adapter la formation à votre niveau et votre contexte professionnel.	

02 Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Cartographier ses dépenses d'achats généraux et repérer les enjeux
- Rédiger un cahier des charges de prestation de service exploitable
- Construire une consultation et une grille de comparaison des offres
- Conduire une négociation sur les leviers propres aux prestations récurrentes
- Formaliser des engagements de service et les modalités de suivi
- Organiser le pilotage du prestataire et la revue de contrat

03 Programme détaillé

M1 Panorama des achats généraux

- Voir où part la dépense
- Familles d'achats généraux et achats de prestation intellectuelle
- Cartographie des dépenses et repérage des postes dispersés
- Acteurs internes prescripteurs et circuit de décision
- Enjeux de continuité de service et de responsabilité
- Atelier : Chaque participant cartographie ses familles d'achats et désigne celles à traiter en priorité.

M2 Expression du besoin

- Écrire ce que l'on attend vraiment
- Distinction entre obligation de moyens et attendus de résultat
- Structure d'un cahier des charges de service
- Description des prestations et des fréquences
- Critères de qualité observables et modalités de mesure
- Cas pratique : Les participants rédigent le cahier des charges d'une prestation de nettoyage puis le font critiquer par un autre groupe.

M3 Consultation et négociation

- Rendre les offres comparables
- Sourcing de prestataires et présélection
- Construction du dossier de consultation et des délais
- Grille de dépouillement technique et financière
- Leviers de négociation propres aux services récurrents
- Points de vigilance sur les révisions de prix
- Atelier : Trois offres de service sont dépouillées avec une grille commune puis classées argument à l'appui.

M4 Contractualisation et pilotage

- Faire vivre le contrat après la signature
- Clauses structurantes d'un contrat de prestation
- Engagements de service et conséquences des écarts
- Réunions de suivi et indicateurs partagés
- Gestion des évolutions de périmètre et fin de contrat
- Mise en situation : Une réunion de revue est jouée avec un prestataire dont la qualité s'est dégradée depuis plusieurs mois.

04 Modalités pédagogiques, méthodes et moyens

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES Présentiel ou à distance	LIEU / FORMAT Dans vos locaux — jusqu'à 10 collaborateurs, Paris — Présentiel, À distance — Classe virtuelle
MÉTHODES MOBILISÉES • Apports théoriques, ateliers et cas pratiques. Support de cours numérique et fiches méthodes fournis.	ENCADREMENT Formateurs qualifiés et expérimentés, experts de leur domaine, sélectionnés par Mon Pôle Formation.

05 Modalités d'évaluation et de suivi

ÉVALUATION DES ACQUIS • QCM et mises en situation. Évaluation des acquis en début et en fin de parcours, évaluation à chaud et à froid à 60 jours.	SUIVI DE L'EXÉCUTION • Émargement des participants • Certificat de réalisation remis à l'issue de la formation
SANCTION DE LA FORMATION Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.	

06 Type de reconnaissance

Formation non certifiante — Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

07 Modalités d'accès, financement et tarifs

MODALITÉS D'INSCRIPTION Inscription en ligne, par téléphone, par devis ou via votre OPCO.	DÉLAI D'ACCÈS 11 jours ouvrés après validation du financement.
FINANCEMENTS POSSIBLES • OPCO et plan de développement des compétences • FAF et CFP • France Travail • Paiement jusqu'à 6 fois sans frais	DATES / SESSIONS Entrées permanentes

FORMULE	DÉTAIL	TARIF
Inter-entreprises	-10 % dès 2 participants, -15 % dès 3, -20 % à partir de 4 inscrits sur la même session.	À partir de 1 550 € HT

Prix nets — exonération de TVA, article 261-4-4° du CGI.

08 Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Accessible aux personnes en situation de handicap. Contactez notre référent handicap pour construire une solution adaptée : contact@monpoleformation.fr

RÉFÉRENT HANDICAP Tiffany LESTROUBAC	CONTACT contact@monpoleformation.fr
--	--

09 Indicateurs de résultats

INDICATEUR	RÉSULTAT	MODALITÉS DE CALCUL
Taux de satisfaction	N/A	Moyenne des notes de satisfaction des stagiaires sur les 12 derniers mois
Taux d'abandon	N/A	Calculé sur les 12 derniers mois

Résultats arrêtés au 26/09/2026. N/A : donnée non disponible ou effectif insuffisant sur la période.

10 Contacts

INSCRIPTIONS ET INFORMATIONS contact@monpoleformation.fr 01 87 66 57 66	ADRESSE 10a rue du Maréchal de Lattre de Tassigny, 76420 Bihorel
RÉCLAMATIONS Par e-mail : contact@monpoleformation.fr	