IMMOBILIER D'ENTREPRISE

# Prestataire multi-services : sélectionner, contractualiser et piloter la performance

Un contrat multi-services mal cadré se dégrade vite : périmètre imprécis interventions hors contrat facturées au coup par coup indicateurs jamais produits et réunions de suivi qui tournent à la plainte. Le responsable des services généraux se retrouve à arbitrer des litiges plutôt qu'à piloter un niveau de service. Ces deux jours couvrent le cycle complet de la relation avec un prestataire technique ou multi-services : expression du besoin consultation contractualisation puis pilotage dans la durée. Les engagements de service les pénalités et les instances de suivi sont construits en atelier à partir de contrats réels anonymisés.

| 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 des services généraux et de l'environnement de travail gestionnaires de sites acheteurs de prestations et responsables maintenance ou exploitation.

**PRÉREQUIS**
Exercer une responsabilité dans la gestion d'un site ou d'un contrat de prestation.

**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 :

- Formaliser le besoin de prestation et le périmètre des sites concernés
- Rédiger un cahier des charges assorti d'engagements de service mesurables
- Conduire la consultation et comparer les offres au-delà du prix
- Construire les indicateurs et le dispositif de pénalités du contrat
- Animer les instances de pilotage et les revues de performance
- Traiter les dérives et préparer le renouvellement du contrat

## 03 Programme détaillé

### M1 Cadrer le besoin et le périmètre

- Savoir ce que l'on achète
- Inventaire des prestations et des sites couverts
- Choix entre contrats séparés et contrat multi-services
- Niveau de service attendu par typologie de site
- Interfaces avec les occupants et avec les autres prestataires
- Atelier : Rédaction du périmètre et des niveaux de service attendus pour un site apporté par les participants.

### M2 Consulter et contractualiser

- Comparer au-delà du prix
- Structure du cahier des charges et bordereau de prix
- Critères de sélection et pondération
- Analyse des offres et détection des sous-estimations
- Clauses de durée de révision de prix et de réversibilité
- Transfert de personnel et reprise de contrat en cours
- Cas pratique : Analyse comparée de trois offres dont une présente un prix très inférieur aux autres.

### M3 Construire le dispositif de pilotage

- Des engagements que l'on peut mesurer
- Définition des indicateurs de service et de leur mode de calcul
- Délais d'intervention et traitement des urgences
- Mécanisme de pénalités et de bonus
- Outils de déclaration et de traçabilité des interventions
- Rythme et contenu des instances de suivi
- Atelier : Rédaction de trois engagements de service avec leur mode de mesure et la pénalité associée.

### M4 Piloter dans la durée

- Tenir la performance et anticiper la suite
- Animation de la revue de performance mensuelle
- Traitement d'une dérive répétée et mise en demeure
- Gestion des demandes hors contrat et des avenants
- Enquête de satisfaction des occupants
- Préparation du renouvellement ou du changement de prestataire
- Mise en situation : Conduite d'une revue de performance avec un prestataire qui conteste les indicateurs produits.

## 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