SERVICES GÉNÉRAUX - ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL - IMMOBILIER D'ENTREPRISE

Responsable des services généraux : piloter les prestations, mesurer et améliorer

Le poste absorbe tout : une panne de climatisation, un déménagement d'équipe, un contrat de nettoyage à renouveler, une question de la direction sur le coût du poste de travail. Les journées se remplissent d'urgences, les prestataires sont jugés au ressenti et il devient difficile de démontrer ce que le service apporte à l'entreprise. Ces deux jours structurent la fonction. Le participant clarifie son périmètre et son catalogue de services, apprend à piloter ses prestataires par des engagements vérifiables, construit un budget et des indicateurs de coût, puis prépare les projets d'aménagement en associant les occupants aux décisions.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
2 jours — 14 h	**Présentiel ou à distance**	**À partir de 1 650 € 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 ainsi que gestionnaires de site et responsables administratifs en prise de fonction.

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 :

- Définir le périmètre et le catalogue de services de la fonction
- Piloter ses prestataires à partir d'engagements de service vérifiables
- Construire et suivre le budget de l'environnement de travail
- Mesurer la performance du service par des indicateurs partagés
- Conduire un projet d'aménagement en associant les occupants

03 Programme détaillé

M1 Périmètre et catalogue de services

- Dire ce que le service rend
- Missions couvertes et frontières avec les autres directions
- Formalisation d'un catalogue de services
- Niveaux de service attendus par les occupants
- Circuit de traitement et de traçage des demandes
- Atelier : Chaque participant rédige le catalogue de services de son site et repère les prestations non formalisées.

M2 Prestataires et contrats

- Piloter plutôt que subir
- Choix entre réalisation interne et sous-traitance
- Rédaction du cahier des charges et conduite de la consultation
- Engagements de service et pénalités associées
- Réunions de suivi et évaluation périodique
- Renouvellement et conditions de réversibilité
- Cas pratique : Les participants construisent la grille d'évaluation d'un prestataire de nettoyage ou de maintenance.

M3 Budget et indicateurs

- Rendre la performance visible
- Structure du budget de l'environnement de travail
- Distinction entre dépenses récurrentes et projets
- Coût par poste de travail et analyse des écarts
- Choix d'indicateurs utiles à la direction
- Construction d'un tableau de bord
- Atelier : Chaque participant bâtit un tableau de bord limité aux indicateurs qu'il peut réellement alimenter.

M4 Projets et environnement de travail

- Accompagner les changements d'espace
- Analyse des usages et des besoins des équipes
- Aménagement des espaces et projets de réorganisation
- Conduite d'un déménagement et communication associée
- Sécurité des personnes et continuité d'exploitation
- Suivi des consommations et gestion des déchets
- Mise en situation : Un projet de réaménagement est présenté à des occupants réticents joués par le groupe.

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 1 650 € 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