SERVICES GÉNÉRAUX - ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL - IMMOBILIER D'ENTREPRISE

Services généraux : organiser les prestations, piloter les prestataires et budgéter

Accueil nettoyage maintenance sécurité courrier flotte et aménagements : la fonction couvre un périmètre large et se pilote sous sollicitations permanentes. Les demandes arrivent par tous les canaux, les prestataires se multiplient et le budget est le premier examiné quand une économie est recherchée. Six jours pour poser les bases du métier : catalogue de services et niveaux d'engagement, achat et pilotage des prestataires, maintenance et sécurité du bâtiment, construction du budget puis conduite d'un projet d'aménagement ou de déménagement. Les travaux s'appuient sur des cas de sites tertiaires.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
6 jours — 42 h	**Présentiel ou à distance**	**À partir de 3 850 € 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 futurs responsables des services généraux gestionnaires de site et assistants chargés de l'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 :

- Définir le périmètre des prestations et le niveau de service attendu
- Rédiger un cahier des charges et sélectionner un prestataire
- Piloter les contrats par des indicateurs et des revues régulières
- Construire et suivre le budget de fonctionnement et d'investissement
- Organiser la maintenance du bâtiment et la sécurité des occupants
- Conduire un projet d'aménagement ou de déménagement

03 Programme détaillé

M1 Périmètre et organisation de la fonction

- Clarifier ce que l'on doit au reste de l'entreprise
- Recenser les prestations rendues et leurs destinataires
- Formaliser des niveaux de service
- Organiser la prise en charge et le suivi des demandes
- Situer la fonction face aux autres directions
- Atelier : Rédaction d'un catalogue de services avec les engagements associés.

M2 Achats et pilotage des prestataires

- Contractualiser pour pouvoir exiger
- Rédiger un cahier des charges fonctionnel
- Comparer les offres au-delà du seul prix
- Construire les indicateurs de suivi du contrat
- Conduire une revue de prestation et traiter les écarts
- Mise en situation : Revue périodique avec un prestataire de nettoyage dont la qualité se dégrade.

M3 Bâtiment maintenance et sécurité

- Garder le site en état de marche
- Distinguer maintenance préventive et curative
- Suivre les contrôles périodiques et leurs comptes rendus
- Organiser l'accueil et le contrôle des accès
- Préparer les situations d'urgence et l'évacuation
- Cas pratique : Construction d'un plan de maintenance annuel pour un site tertiaire multi-étages.

M4 Budget et dépenses de fonctionnement

- Justifier chaque euro engagé
- Construire le budget par poste de dépense
- Suivre les engagements et analyser les écarts
- Identifier les leviers d'économie sans perte de service
- Préparer un dossier d'investissement
- Atelier : Élaboration d'un budget annuel de services généraux à partir de dépenses réelles.

M5 Espaces de travail et projets

- Accompagner les changements d'organisation
- Mesurer l'occupation et recueillir les besoins des équipes
- Conduire un projet d'aménagement
- Préparer un déménagement et son calendrier
- Traiter le confort acoustique et thermique
- Communiquer auprès des occupants
- À retenir : Un aménagement se juge sur l'usage constaté plusieurs semaines après l'emménagement.

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 3 850 € 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