SERVICES GÉNÉRAUX - ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL - IMMOBILIER D'ENTREPRISE

Services généraux : valoriser son savoir-faire, argumenter et gagner en reconnaissance

Les collaborateurs des services généraux travaillent sous une contrainte particulière : leur activité est invisible tant que tout fonctionne, et devient très visible au premier incident. Les demandes arrivent en urgence et sans priorisation, les arbitrages budgétaires sont subis, et le travail accompli se raconte mal au moment des points avec la direction ou les occupants. Deux jours pour structurer la mesure de son activité, construire un argumentaire chiffré et présenter ses résultats à ses interlocuteurs internes. Chaque participant repart avec un tableau de suivi adapté à son périmètre et une trame de présentation prête à utiliser.

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
Collaborateurs gestionnaires et responsables des services généraux de l'environnement de travail ou des moyens généraux quelle que soit la taille de la structure.

PRÉREQUIS
Occuper une fonction au sein d'un service généraux ou environnement de travail.

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 les prestations réellement rendues par son service
- Construire des indicateurs de suivi lisibles par un non-spécialiste
- Formuler une demande d'arbitrage appuyée sur des faits et des coûts
- Présenter son bilan d'activité à la direction et aux occupants
- Traiter une réclamation en préservant la relation avec le demandeur

03 Programme détaillé

M1 Périmètre et catalogue de prestations

- Dire ce que l'on fait vraiment
- Recenser les prestations rendues et leurs bénéficiaires
- Distinguer le récurrent du ponctuel et de l'urgence
- Formaliser des niveaux de service tenables
- Identifier les prestations rendues sans être demandées
- Atelier : Chaque participant rédige le catalogue des prestations de son service et le fait relire par un binôme.

M2 Mesure de l'activité

- Des chiffres que l'on peut défendre
- Choisir un petit nombre d'indicateurs utiles
- Organiser la collecte sans alourdir le quotidien
- Suivre les demandes les délais et les incidents
- Rapprocher l'activité et les dépenses engagées
- Cas pratique : Construction d'un tableau de bord mensuel à partir de données d'activité fournies pendant la session.

M3 Argumentation et arbitrage

- Obtenir des moyens et savoir dire non
- Préparer une demande de budget ou de renfort
- Chiffrer l'impact d'un renoncement ou d'un report
- Proposer plusieurs scénarios plutôt qu'une seule solution
- Refuser une demande hors périmètre sans rupture
- Mise en situation : Entretien avec un directeur qui demande une prestation supplémentaire à budget constant.

M4 Relation avec les occupants et visibilité

- Faire savoir sans se mettre en avant
- Communiquer sur les travaux et les incidents
- Traiter une réclamation répétitive à la racine
- Recueillir la satisfaction des occupants
- Construire une présentation annuelle d'activité
- À retenir : Un service dont l'activité est mesurée et racontée régulièrement se défend mieux au moment des arbitrages.

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