

PILOTER LES CONTRATS DE PRESTATIONS DE SERVICES GENERAUX



Fiche programme

PUBLIC :

- Responsables et adjoints des services généraux
- Responsables et assistant de l'immobilier
- Office managers
- Assistant/es achats ou services généraux
- Assistant/es de Direction

OBJECTIFS :

- Comprendre les enjeux d'une relation contractuelle à intérêts parfois divergents
- Améliorer ou créer des outils utiles au pilotage des prestataires
- S'inscrire dans une approche de co-crédation pour améliorer la valeur ajoutée

PREREQUIS :

- Connaissance des services généraux

PÉDAGOGIE & EVALUATION :

- Création d'outils de contrôle des prestations, d'évaluation des prestataires, de fiche de synthèse contrats et d'outils d'intégration des prestataires avec la méthode OVAR
- Un QUIZ de validation des acquis de connaissances est réalisé en fin de formation

INTERVENANT(S) :

Annie Roussey, Présidente de Perspectives, spécialisée dans les métiers de l'environnement de travail. Professionnelle associée à l'université Gustave Eiffel de Marne la vallée programme Management et Ingénierie du Patrimoine Immobilier

ACCESSIBILITE :

Actions de formation réalisées en présentiel dans des locaux parisiens ou en intra dans les locaux de l'entreprise – Pour les personnes en situation de handicap Nous savons nous adapter Signalez nous, au plus tôt, vos besoins d'adaptation afin que nous puissions les prendre en compte dans nos formations et dans les locaux des lieux de formation.

TARIF : 2 624€

DATES : Nous consulter DELAIS D'ACCES 1 à 3 mois

MODALITES D'INSCRIPTION : NOUS CONTACTER AU 06 07 06 90 56 OU ANNIE.ROUSSEY@PERSPECTIVES.DEV

Durée : 4 jours / 28 heures

100% présentielle ou visio : 28h – Intra possible

Date de mise à jour de la fiche : 5 JANV 2026

PROGRAMME :

Les jambes de force du pilotage :

Connaissances juridiques :

- Le contrat et les responsabilités et obligations des parties prenantes
- Le délit de marchandage et le prêt de main d'œuvre illicite
- Ingérence – Dépendance
- Sécurité
- Travail clandestin
- Confidentialité
- Non-conformité des résultats (mise en demeure, pénalités, plan d'action correctif...)
- Transfert de personnel
- Co activité avec du personnel interne
- La sous-traitance de sous-traitance
- Déontologie

Utilisation des pièces contractuelles : (contrat – Réponse au cahier des charges (promesses) et BPU)

- Réaliser une fiche de synthèse du contrat
- Etablir la feuille de route et le planning des obligations du prestataire à partir d'un contrat
- Etablir la check liste des obligations du client, et rechercher les moyens opérationnels permettant de s'assurer d'un résultat efficace
- Traduire le contrat en outils de pilotage opérationnel

Outils du pilotage opérationnel :

- Les référentiels et les indicateurs
- Les procédures
- Les tableaux de bord
- L'agenda prévisionnel des obligations du contrat
- Les réunions mensuelles d'activité
- Les grilles de contrôle des prestations
- Amélioration continue
- Evaluation des prestations
- Le reporting efficace

Le pilotage relationnel :

- Pérenniser la relation et renforcer l'engagement du prestataire
- Structurer la relation (mode relationnel/ déontologie/ processus d'escalade hiérarchique)
- Entrer dans une logique de partenariat gagnant-gagnant
- Add
- dyn

INDICATEURS DE RESULTATS :

1603 heures de formation – 91%
taux de satisfaction -0% taux de
réclamation