

# PILOTER LES CONTRATS DE PRESTATIONS DE SERVICES GENERAUX



## Fiche programme

Durée : 4 jours / 28 heures

100% présentielle ou visio : 28h – Intra possible

Date de mise à jour de la fiche : 27 DEC 2024

### 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](mailto:ANNIE.ROUSSEY@PERSPECTIVES.DEV)

### 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