



ELABORER ET PILOTER UN CONTRAT MULTI-SERVICES CHEZ UN BAILLEUR SOCIAL

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL

Elaborer et Piloter un contrat Multiservices chez un bailleur social

Dans un contexte d'exigence accrue sur la qualité de service, la maîtrise des charges et la sécurisation juridique, le contrat multi-services s'impose comme un levier structurant pour les bailleurs sociaux. Il répond à des enjeux à la fois patrimoniaux, financiers et organisationnels, tout en offrant une meilleure lisibilité des interventions et un cadre de pilotage plus efficace.

Sa mise en place nécessite toutefois une définition précise des besoins et une attention particulière à la conformité réglementaire (accords locataires, récupérabilité des charges, procédures d'appel d'offres), afin de sécuriser les pratiques et prévenir les contentieux. Le contenu du contrat (répartition P2/P3, pénalités, traçabilité, communication, tarification...) constitue également un facteur clé de réussite.

Enfin, le contrat multi-services s'inscrit dans une évolution des politiques de proximité, visant à soulager les équipes de terrain, améliorer la relation locataire et renforcer le pilotage global des prestations.

PUBLIC

Responsable et cadre techniques (Maintenance, patrimoine, proximité)

Acheteur et responsable marché – juriste marché

Responsable de site ou de résidence

Directions et fonctions stratégiques

Responsable relation client

Administrateur locataire

Être salarié d'un bailleur social sans contrat multi-services

PRÉ-REQUIS

Aucun

OBJECTIFS

- › Identifier les enjeux stratégiques, patrimoniaux, financiers et politiques justifiant la mise en place d'un contrat multi-services
- › Sécuriser juridiquement un contrat multi-services
- › Structurer le contenu du contrat multi-services.
- › Mettre en place des outils de traçabilité et de communication
- › Organiser le pilotage opérationnel du contrat dans le cadre d'une politique de proximité renforcée

PÉDAGOGIE

Exposé interactif, brainstorming, analyse de cas (DCE), quiz de validation, mise en situation.

ÉVALUATION

Chaque stagiaire sera questionné en amont, pendant et à l'issue de la formation pour identifier ses attentes, vérifier ses acquis et évaluer sa satisfaction globale de la formation.

ANIMATION

Eric Le COZ, consultant formateur.

DATES DES SESSIONS INTER

les 26 et 27 novembre 2026 - Distanciel

PRIX NET : 1560 EUROS

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

nora.diop@afpols.fr - 06 98 64 45 31

EN INTRA

Ce stage peut être organisé en intra ou adapté sur mesure dans votre organisme ou dans votre région.

DEMANDE DE DEVIS : intra@afpols.fr

DÉROULÉ & CONTENU

1 AVANT

- À la rencontre de votre formateur
- Quels objectifs souhaitez-vous atteindre grâce à cette formation ?

2 PENDANT - EN GROUPE

Introduction et enjeux du multiservices

- Besoins patrimoniaux
- Maîtrise financière de l'entretien courant
- Qualité de service – Optimiser les rapports locatifs « Qui fait quoi ? »
- Impacts politiques et relation locataire
- Panorama du secteur et retours d'expérience

Le cadre juridique et réglementaire

- Le fondement juridique du multiservice – Le CCH
- Les choix cruciaux : récupérabilité des charges (distinction P2 / part bailleur / P3) – quid des parties communes ?
- Le marché des entreprises capables de répondre / l'appel d'offres / le DCE
- Prévenir les contentieux

Négocier l'accord collectif locataires

- La procédure du CCH – le CCL
- Quid de l'AMO ?
- Les points clés de la négociation : le coût, les pénalités, le contrôle

Le contenu du contrat multiservices

- Le périmètre du contrat – corps d'état ? curatif ? préventif ?
- Tarification et modèles économiques – contrat premium ? basique ? état des lieux ?
- Pénalités et quitus – remboursement locataires ?
- Durée et clauses de révision
- Traçabilité des interventions

Pilotage et traçabilité

- Gouvernance contractuelle – comité de pilotage
- Indicateurs de performance
- Suivi des interventions – réception des travaux
- Outils de reporting – interface avec l'ERP de gestion technique – régularisation de charges
- Gestion des réclamations

Nouvelle politique de proximité

- Rôle du gardien et des équipes dédiées – nouvelles missions
- Relation locataire et communication
- Amélioration de la satisfaction – éléments de mesure lors des enquêtes
- Coordination bailleur/prestataire – in house ?
- Simulation de comité de pilotage
- Jeu de rôle : réunion bailleur/prestataire/représentant des locataires
- Suivi des indicateurs et gestion des écarts
- Décisions correctives

- Plan d'action individuel et évaluation.

3

APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

- Qu'ai-je retenu de ma formation ?
- Les ressources pédagogiques qui m'accompagnent.