C0415

PATRIMOINE STRATÉGIE

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

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

NOUVEAUTÉ

Donnez une nouvelle dimension à la gestion de vos prestations de maintenance

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, afin de sécuriser les pratiques et prévenir les contentieux. 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, acheteur et responsable marché – juriste marché , responsable de site / de résidence / relation client, directions et fonctions stratégiques, 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 24 et 25 mai 2027 - Distanciel
les 21 et 22 octobre 2027 - Distanciel
les 21 et 22 octobre 2027 - Présentiel à Paris
PRIX NET : 1 610 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 multi-services
- besoins patrimoniaux / maîtrise financière de l'entretien courant / qualité de service, optimiser les rapports locatifs « Qui fait quoi ? »

Le cadre juridique et réglementaire
- le fondement juridique du multi-service – Le CCH
- les choix cruciaux : récupérabilité des charges / quid des parties communes ?
- le marché des entreprises capables de répondre / l'appel d'offres

Négocier l'accord collectif locataires
- la procédure du CCH / le CCL / quid de l'AMO ?
- les points clés de la négociation

Le contenu du contrat multiservices
- le périmètre du contrat / la tarification et les modèles économiques
- les pénalités et quitus / le remboursement des locataires
- la durée et les clauses de révision / la traçabilité des interventions

Pilotage et traçabilité
- le comité de pilotage / les indicateurs de performance
- le suivi des interventions / la réception des travaux
- les outils de reporting / la régularisation de charges / la gestion des réclamations

Nouvelle politique de proximité
- le rôle du gardien et des équipes dédiées / la relation locataire et communication
- la coordination bailleur/prestataire / in house / la simulation de comité de pilotage

Jeu de rôle : réunion bailleur/prestataire/représentant des locataires

3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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