



ATTRIBUTIONS ET MUTATIONS  
RÉGLEMENTATION  
COMMERCES ET FOYERS  
ACTION SOCIALE  
IMPAYÉS ET CONTENTIEUX  
POLITIQUE COMMERCIALE ET RELATION CLIENT  
RELATIONS AVEC LES HABITANTS

# → GESTION LOCATIVE ET ACTION SOCIALE

Parcours certifiant Chargé.e de gestion locative et sociale

> 4

Page de présentation de la VAE

> 5

## ATTRIBUTIONS ET MUTATIONS

C0099	Actualité des attributions de logements sociaux	> 6
C0098	Les politiques intercommunales de gestion de la demande et des attributions : enjeux pour les organismes Hlm	> 7
C0360	Tout savoir sur la gestion en flux des réservations de logements	> 8
C0101	L'enregistrement et le traitement de la demande de logement	> 9
C0102	L'instruction de la demande de logement	> 10
C0103	La commission d'attribution des logements sociaux et de l'examen de l'occupation des logements	> 11
C0392	Détection de la fraude documentaire : documents d'identité	> 12
C0393	Détection de la fraude documentaire : justificatifs de revenus	> 13
C0104	Mobilité et parcours résidentiels	> 14
C0305	Accompagnement du changement pour les équipes de la gestion locative	> 15
C0408	Actualité de la fraude documentaire	> 95

## RÉGLEMENTATION

C0100	Actualité de la gestion locative des logements sociaux	> 16
C0106	La réglementation de la gestion locative	> 17
C0441	Tout comprendre sur le cycle locatif Hlm à la lumière de la réglementation	> 18
C0107	Premier niveau de réponse en matière de gestion locative	> 20
C0108	Premier niveau de réponse en matière de calcul de loyer	> 21
C0109	Le contrat de location : de sa conclusion à sa résiliation	> 22
C0359	L'avenant au contrat de location	> 23
C0110	Premier niveau de réponse sur les aspects financiers du contrat de location	> 24
C0111	Le supplément de loyer de solidarité et les enquêtes annuelle et biennale	> 25
C0306	Le supplément de loyer de solidarité et les enquêtes annuelle et biennale : les fondamentaux	> 26
C0307	Le supplément de loyer de solidarité et les enquêtes annuelle et biennale : perfectionnement	> 27
C0112	Premier niveau de réponse en matière de charges locatives	> 28
C0113	Tout savoir sur les charges récupérables	> 29
C0114	Contrôle et optimisation des charges locatives	> 30
C0342	La régularisation des charges	> 31
C0312	Décès du locataire et abandon de logement	> 32
C0115	Estimation et suivi des aides au logement	> 33
C0117	Aspects juridiques du logement des personnes de nationalité étrangère	> 34
C0120	Logement intermédiaire : quelles spécificités en gestion locative	> 35

## COMMERCES ET FOYERS

C0121	Les baux commerciaux : gestion et cession	> 36
C0122	Contentieux des baux commerciaux et procédures collectives des commerçants	> 37
C0123	Actualité des baux commerciaux en pratique	> 38
C0124	Logements-foyers : relations bailleurs- gestionnaires et élaboration des conventions	> 39
C0125	Les baux spécifiques du logement social	> 40
C0355	Produire et gérer des locaux commerciaux	> 41

## GESTION SOCIALE

C0126	Intermédiation locative : renforcer le partenariat avec les associations	> 42
C0374	L'accompagnement éducatif budgétaire	> 43
C0380	Prévention et traitement social du surendettement	> 44
C0381	Analyse de pratiques d'accompagnement social	> 45
C0389	Accompagner le locataire dans l'acquisition des compétences nécessaires à son autonomie dans le logement	> 46
C0127	Les projets en gestion sociale : entre innovation et performance	> 47
C0128	Gestion locative adaptée aux locataires âgés	> 48
C0129	Développer des services d'animation sociale pour des personnes âgées et/ou handicapées	> 49
C0130	L'accompagnement social des bailleurs face aux défis de la grande précarité	> 50
C0131	Diagnostic social avant attribution : Repérer les fragilités pour mieux accompagner.	> 51
C0132	Revenus des locataires : prestations et droits sociaux	> 52
C0133	Prévention et traitement social de l'impayé	> 53
C0337	Accompagner vers et dans le logement au prisme du Logement d'abord	> 54

## IMPAYÉS ET CONTENTIEUX

C0134	Optimiser le recouvrement locatif : outils, méthodes et pilotage	> 55
C0135	Le management stratégique de l'impayé	> 56
C0136	Surendettement et procédures de rétablissement personnel	> 57
C0137	Négocier avec les locataires en impayés	> 58
C0138	Recouvrer la dette grâce à OSER	> 59
C0141	Négocier au téléphone et optimiser vos encassements	> 61
C0142	Contentieux avec les "locataires en place"	> 62
C0143	Contentieux avec les "locataires PARTIS"	> 63
C0144	Pratique des procédures civiles d'exécution	> 64
C0145	Contentieux locatif : actualité et jurisprudence	> 65
C0146	La gestion amiable des contentieux dans le logement social	> 66
C0147	Représentation du bailleur devant les tribunaux	> 67
C0148	Maîtriser les frais des commissaires de justice (ex. huissiers de justice)	> 68
C0352	Le nouveau cadre juridique des expulsions locatives	> 69

## POLITIQUE COMMERCIALE ET RELATION CLIENT

C0149	Vaincre la vacance : gagner en performance	> 70
C0150	Dynamiser l'entretien et la visite commerciale : Deux jours de training intensif pour mieux argumenter et convaincre	> 71
C0153	Les fondamentaux de la relation client	> 72
C0151	Chargé d'accueil : Orienter efficacement le client	> 73
C0032	Techniques de commercialisation d'une opération locative	> 74
C0382	Le management des équipes de relation clientèle	> 75

## RELATIONS AVEC LES HABITANTS

C0116	Agir en concertation locative	> 76
C0343	Régularisation des charges : présentation et concertation locative	> 77
C0163	Conseiller les locataires en matière d'économie d'énergie	> 78
C0419	Travaux d'amélioration, loyers et concertation dans le parc social	> 79
C0161	La communication au quotidien avec les locataires et les partenaires	> 80
C0162	Entretien de relogement dans le cadre du NPNRU	> 81
C0165	Comprendre les cultures étrangères pour mieux communiquer	> 82
C0170	Communication adaptée aux personnes âgées	> 83
C0156	Comment impliquer les habitants dans des micro-projets locaux ?	> 84
C0157	Démarche participative : méthode et outils	> 85
C0158	Tranquillité résidentielle et sécurité publique : quelle est la place des bailleurs ?	> 86
C0159	Le cadre juridique de la vidéoprotection	> 87
C0160	Les personnels assermentés : compétences, missions et responsabilités	> 88
C0166	Prévenir et gérer les situations de conflit	> 89
C0309	Violences familiales : comprendre, accompagner, orienter	> 90
C0168	Troubles de voisinage : quelles actions mener ?	> 91
C0171	Santé mentale en logement social	> 92
C0172	Troubles du comportement en logement social	> 93
C0173	Les syndromes de Diogène et de Noé : savoir intervenir	> 94

## CHARGÉ DE GESTION LOCATIVE ET SOCIALE

34 JOURS - PARCOURS CLASSIQUE

63 JOURS - PARCOURS EN ALTERNANCE

Certification inscrite au Répertoire National des Certifications Professionnelles

RNCP 37063, niveau 5 (Bac + 2), code certif info 102833

Date d'échéance : 23 novembre 2027

Face à l'évolution des profils et des attentes des locataires, le métier de chargé de gestion locative et sociale s'est profondément transformé. Il assure un accompagnement global du locataire, de la demande de logement jusqu'à son départ, en conciliant qualité de service, cadre réglementaire et proximité. En charge en moyenne de 800 à 1000 logements, il gère les attributions, les contrats de location et le précontentieux. Ce métier, en constante évolution juridique et sociale (mobilité, SLS, accession...), nécessite une actualisation régulière des connaissances et le développement d'une capacité d'analyse pour répondre avec justesse aux situations rencontrées.

## PUBLIC

Chargé de clientèle, gardien d'immeubles, technicien de patrimoine, chargé de gestion locative sociale.

## PRÉ-REQUIS

- › Bac à Bac+2 dans le domaine de la gestion immobilière, de la gestion de portefeuille
- › Et/ou expériences professionnelles dans des métiers alliant la notion de relation clientèle et de gestion
- › Connaissance de l'outil informatique (traitement de texte, tableur, Internet, ...)
- › Capacités transversales (évaluées par test ou entretien) : aisance sociale, compétences relationnelles, autonomie ...

## MODALITÉS PRATIQUES

La formation se déroule en présentiel et par autoformation digitale. Le cycle de formation complet (totalité des blocs de compétences) se déroule sur :

- › 63 jours en alternance (441 heures), répartis sur une période de 12 mois. La formation alterne des séquences théoriques (en présentiel et en distanciel) et des mises en situation en entreprise.
- › 34 jours en formation continue (238 heures), généralement organisés en séquences de 2 à 3 jours par mois, sur une période de 10 à 12 mois.

Chaque bloc est certifiant et peut être validé indépendamment. Pour étudier cette option, contactez-nous.

## DATES DES SESSIONS INTER

Prochaine session à Paris : du 8 décembre 2025 au 6 novembre 2026

**PRIX NET : 9 000 EUROS**

En alternance, pas de frais engagés par le candidat

## RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

Isabelle FESSENMEYER - 06 98 22 97 85

[certification.emis@afpols.fr](mailto:certification.emis@afpols.fr)

## EN INTRA

Cette formation peut être organisée en intra ou adaptée sur mesure dans votre organisme ou dans votre région.

**DEMANDE DE DEVIS :** [intra@afpols.fr](mailto:intra@afpols.fr)

## TAUX DE RÉUSSITE

En 2024, le taux de réussite à l'examen de certification s'élève à 90,90 % de réussite pour les 20 personnes ayant passé l'examen.

## DÉROULÉ &amp; CONTENU

## 1 BLOC 1 – GESTION DES ATTRIBUTIONS DE LOGEMENTS ET COMMERCIALISATION LOCATIVE

- Optimiser la location (réception, enregistrement et traitement des demandes de logements, organisation des commissions d'attributions de logements - CALEOL, instruction des candidatures).
- Gérer les demandes de mutations des locataires en place dans le cadre de la mobilité résidentielle.
- Participer à la commercialisation locative des logements pour réduire le taux de vacance et optimiser les délais de relocation.

## 2 BLOC 2 – CONTRAT DE LOCATION, DE LA SIGNATURE AU CONGÉ

- Assurer la gestion administrative des logements pour un secteur géographique donné et le suivi du client tout au long de la vie du bail, de son entrée dans les lieux jusqu'à son départ.
- Accueillir le locataire, faire signer le contrat de location
- Gérer les modifications du bail et participer aux opérations de quittancement des loyers et charges.

## 3 BLOC 3 – COMMUNICATION AVEC LES HABITANTS

- Assurer la relation quotidienne avec les locataires.
- Informer, conseiller, expliquer, orienter, réguler, être à l'écoute familles pour apporter la réponse adaptée à chaque situation.
- Intervenir dans des projets de quartier.

## 4 BLOC 4 – GESTION DU PRÉCONTENTIEUX

- Intervenir, avant toute action contentieuse, dans le traitement amiable et/ou précontentieux des situations d'inexécution des obligations contractuelles – impayé locatif, trouble de voisinage, occupation anormale du logement ... avec deux enjeux forts, la prévention des expulsions, recherche de solutions amiables - rôle social du bailleur, et le respect des clauses du bail.

## MODALITES D'EVALUATION

Un examen final comprenant : des études de cas, une mise en situation relationnelle et un travail de recherche personnel (document écrit présenté à l'oral).

## VALIDATION DES ACQUIS PAR L'EXPERIENCE

24 H RÉPARTIES SUR PLUSIEURS MOIS

La Validation des Acquis de l'Expérience (VAE) est une démarche de reconnaissance de l'expérience professionnelle en vue de l'obtention d'un diplôme ou d'un titre. Grâce à la VAE, vous pouvez obtenir un titre en adéquation avec votre parcours professionnel, sans avoir à suivre un cursus de formation. Que vous soyez salarié, intérimaire ou demandeur d'emploi, la VAE est ouverte à tous, sans condition d'âge ni de niveau de formation.

## POURQUOI FAIRE UNE VAE ?

- › Pour valider et officialiser son expérience sur un métier
- › Pour obtenir une équivalence CAP / Bac +...
- › Pour préparer une évolution professionnelle (mobilité, changement de poste...)

## PUBLIC ET PRÉ-REQUIS

La VAE est ouverte à tous : pas de critère d'âge, de statut, ni de niveau de formation requis.

La seule condition : justifier au minimum d'une année d'expérience professionnelle en lien avec le contenu et le niveau du diplôme visé.

## MODALITÉS PRATIQUES

L'accompagnement est proposé sur une base de 24 heures. L'accompagnement peut être réalisé :

- › Individuellement (sur Paris, dans nos locaux)
- › Au sein de groupes mixtes (regroupant plusieurs métiers)
- › Par métier, au sein de la structure, si le nombre de candidats le permet
- › En présentiel et/ou en distanciel.

## EN INTER

Prochaine session : du 20 novembre 2025 au 18 juin 2026

**PRIX NET : 2 500 EUROS**

## RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

Isabelle FESSENMEYER - 06 98 22 97 85

[certification.emis@afpols.fr](mailto:certification.emis@afpols.fr)

## TAUX DE RÉUSSITE

En 2024, les candidats ayant présenté un dossier VAE en jury de certification ont obtenu les résultats suivants :

- Chargé d'Opérations d'Habitat Social : 100 % de réussite (1 candidat)
- Directeur d'Agence : 100 % de réussite (2 candidats)
- Responsable de Site : 100 % de réussite (2 candidats)
- Chargé de Gestion Locative Sociale : 0 % de réussite (1 candidat)
- Technicien de Patrimoine : aucune VAE présentée en 2024
- Gardien d'Immeubles : aucune VAE présentée en 2024
- Chargé d'accueil : aucune VAE présentée en 2024

## LA VAE AVEC L'AFPOLS EN PLUSIEURS ÉTAPES

1

## DEMANDE DE RECEVABILITÉ

- Déposez votre candidature auprès de l'Afpols. [vae@afpols.fr](mailto:vae@afpols.fr). Une fois votre dossier étudié, l'AFPOLS procède à la validation de votre candidature.

2

## ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ

Un expert de l'Afpols vous accompagne dans la constitution de votre dossier, qui sera ensuite soumis à un jury. L'accompagnement se fait sur une base de 24 heures réparties sur plusieurs mois. Il peut être suivi :

- Individuellement dans nos locaux à Paris, au sein de groupe mixte regroupant plusieurs métiers.
- En groupe métiers au sein de votre structure.

3

## SOUTENANCE DEVANT LE JURY

- Une fois votre dossier complet déposé, il est étudié par un jury avant la présentation orale. La soutenance inclut pour tous les titres professionnels la soutenance du dossier VAE et des échanges avec le jury.
- Pour les titres de Gardien(ne) d'immeubles, Responsable de Site, Chargé(e) de gestion locative, Chargé(e) d'accueil et Directeur(trice) d'Agence, elle inclut également une mise en situation professionnelle.
- Le jury analyse vos compétences en fonction du référentiel de certification et valide tout ou partie de votre expérience. Vous obtenez un titre complet ou des blocs de compétences reconnus.
- En cas de validation partielle, des recommandations vous sont proposées pour finaliser votre parcours.

# ACTUALITÉ DES ATTRIBUTIONS DE LOGEMENTS SOCIAUX

1 JOUR (7 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

## Identifier tous les impacts sur les attributions

Des lois, des décrets et des arrêtés qui s'enchaînent les uns après les autres, voici la réalité des attributions des logements sociaux. La réglementation des attributions est en perpétuel mouvement. Cela impacte très largement toutes les procédures internes mais aussi peut être source de conflits, de stress et d'erreurs. Or le bailleur ne peut se permettre d'être approximatif dans ce domaine largement sanctionné par l'ANCOLS, la CNIL et les tribunaux.

La difficulté réside également dans le fait que la réglementation en général évolue sur tous les sujets de la vie quotidienne des citoyens. Or les attributions sont concernées directement ou indirectement par ces évolutions (réforme du divorce, dématérialisation des justificatifs des titres de séjour..). Se mettre à jour face cette actualité dense est aujourd'hui impératif et fondamental.

## PUBLIC

Cadre et personnel en charge des attributions de logements sociaux

## PRÉ-REQUIS

Cette formation est destinée aux personnes ayant déjà acquis les bases juridiques de la gestion locative.

## OBJECTIFS

- › identifier les modifications législatives et réglementaires
- › évaluer les conséquences opérationnelles sur les attributions
- › déterminer les spécificités en fonction des territoires.

## PÉDAGOGIE

Apports sur les dispositions législatives et réglementaires et leurs applications opérationnelles avec illustration de cas réels et concrets. Tableaux de synthèse sur les notions-clés, supports pratiques et opérationnels post-formation. Échanges à partir des questions des participants.

## 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

Amélie DUBOIS, Formatrice juriste.

## DATES DES SESSIONS INTER

le 27 mars 2026 - Distanciel

le 26 juin 2026 - Distanciel

le 3 juillet 2026 - Présentiel à Paris

le 9 octobre 2026 - Distanciel

le 11 décembre 2026 - Distanciel

**PRIX NET : 830 EUROS**

## RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

patricia.sivakumar@afpolis.fr - 06 64 41 09 26

## EN INTRA

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

**DEMANDE DE DEVIS :** intra@afpolis.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 : présentation des dernières évolutions législatives et réglementaires**

**Désignation des candidats**

- réservataires : gestion en flux

**Instruction de la demande**

- régularité de séjour, titres de séjour
- constitution du dossier : pièces justificatives
- évolution jurisprudence
- Plafonds de ressources
- individualisation (divorce, mariage)
- points de vigilance rapports ANCOLS
- Modification zones
- modification dérogations

**Politique intercommunale d'attribution**

- objectif mixité sociale
- objectif sapeurs-pompiers volontaires
- objectif Professions essentielles
- résidences à enjeu de mixité sociale

**CALEOL**

- relogement suite démolition
- motifs de non attribution

*Le contenu sera modifié au fur et à mesure des actualités et intégrera les évolutions à venir.*

### 3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

- Qu'ai-je retenu de ma formation ?

- Les ressources pédagogiques qui m'accompagnent.

# LES POLITIQUES INTERCOMMUNALES DE GESTION DE LA DEMANDE ET DES ATTRIBUTIONS : ENJEUX POUR LES ORGANISMES HLM

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

## Intégrer les politiques intercommunales pour optimiser les attributions

La loi ALUR a engagé une réforme en profondeur de la gestion de la demande de logement social et des attributions, confortée par les objectifs fixés dans le cadre de la loi LEC et les dispositions de la loi ELAN. Il revient à chaque EPCI concerné, la responsabilité de définir des politiques de gestion de la demande et des attributions à l'échelle de son territoire et d'organiser leur mise en œuvre, en intégrant les nouvelles dispositions portées par la récente loi ELAN et ses décrets d'application.

### PUBLIC

Responsable de gestion locative et du service attribution, membre des commissions d'attribution des logements, agent des collectivités locales et des organismes réservataires.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIFS

- décrypter les enjeux de ces nouvelles politiques pour pouvoir s'y inscrire
- définir le cadre réglementaire de la réforme de la gestion de la demande et des attributions
- identifier les enjeux propres à chacun des acteurs impliqués : EPCI, bailleurs et réservataires
- favoriser le dialogue entre les acteurs impliqués.

### PÉDAGOGIE

Ce stage alterne des apports de connaissances et des réflexions méthodologiques illustrées de retour d'expériences terrain.

### 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

Fanny LAINE-DANIEL, Consultante-formatrice spécialisée dans les politiques locales de l'habitat.

### DATES DES SESSIONS INTER

- les 2 et 3 avril 2026 - Distanciel
- les 6 et 7 juillet 2026 - Distanciel
- les 8 et 9 octobre 2026 - Présentiel à Paris
- les 3 et 4 décembre 2026 - Distanciel

**PRIX NET : 1 610 EUROS**

### RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

patricia.sivakumar@afpols.fr - 06 64 41 09 26

### 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

**Rappel historique : peuplement et attributions des logements sociaux**  

- points de repères historiques
- l'enjeu de la mixité sociale

**Le cadre de la réforme de la gestion de la demande et des attributions**  

- les grands enjeux
- le cadre réglementaire
- la CIL et le rôle des acteurs dont les organismes Hlm
- le PPGDID
- le document cadre d'orientation d'attribution et la CIA
- l'articulation avec les autres politiques (PLH) et politiques sectorielles
- l'articulation avec le NPNRU

**Les orientations d'attribution : outils et méthode**  

- le diagnostic partagé
- les orientations
- vies objectifs réglementaires et les objectifs locaux d'attribution

**La gestion de la demande et des attributions**  

- le service d'accueil et d'information des demandeurs
- la gestion partagée de la demande
- focus sur la cotation de la demande (loi ELAN)

**Le passage à la gestion en flux des réservations**  

- les enjeux
- le cadre réglementaire
- les modalités de passage à la gestion en flux

**Enjeux et impacts pour les organismes Hlm**  

- contributions
- points de vigilance
- évolution des pratiques
- nouvelles relations avec les réservataires et partenaires

**Retours d'expériences.**

#### 3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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

# TOUT SAVOIR SUR LA GESTION EN FLUX DES RÉSERVATIONS DE LOGEMENTS

1 JOUR (7 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

## Faire évoluer les pratiques d'attribution vers plus de souplesse et d'équité

La loi ELAN a rendu obligatoire la gestion des réservations en flux à compter du 24 novembre 2023. Ce dispositif doit permettre de mieux répondre à la demande de logement social dans sa diversité et de faciliter la mobilité résidentielle au sein du parc social. Cette évolution significative nécessite une bonne appréhension du dispositif dans son ensemble, ainsi que l'adaptation des modes de faire des équipes en charge des attributions et de leurs managers.

### PUBLIC

Responsable Gestion locative, chargé d'attribution, chargé de gestion locative.

### PRÉ-REQUIS

1er niveau de connaissance sur les attributions de logement. Être en poste depuis au moins 6 mois.

### OBJECTIFS

- › identifier le cadre réglementaire de la réforme de la gestion de la demande et des attributions
- › repérer toutes les étapes du passage à la gestion en flux pour pouvoir s'y inscrire
- › identifier les enjeux propres à chacun des acteurs impliqués
- › se repérer dans les actions à mettre en œuvre pour adapter ses pratiques

### PÉDAGOGIE

Apports sur les dispositions législatives et réglementaires et leurs applications opérationnelles avec illustration de cas réels et concrets. Échanges à partir des questions des participants et étude de cas pratique.

### 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

Mickaël FOUILLOU ou Fanny LAINÉ-DANIEL ou Pélagie N'GUESSAN, Consultants-formateurs spécialisés en gestion locative.

### DATES DES SESSIONS INTER

le 20 mars 2026 - Distanciel  
le 7 avril 2026 - Présentiel à Paris  
le 19 juin 2026 - Distanciel

le 15 décembre 2026 - Distanciel

**PRIX NET : 830 EUROS**

### RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

patricia.sivakumar@afpols.fr - 06 64 41 09 26

### 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

- actualités et dernières évolutions réglementaires sur les attributions

##### Posons le cadre

- le principe des réservations de logement dans le logement social
- gestion en flux, en stock, de quoi parle-t-on ?
- qui sont les réservataires concernés ?

##### Le cadre réglementaire

- les origines de la réforme (loi ALUR, ELAN, 3DS...)
- le lien avec les politiques intercommunales
- instruction ministérielle et décret du 19 avril 2022 décortiqués

##### Les enjeux et impacts de la gestion en flux

- les différents enjeux de la réforme
- le point des acteurs : demandeurs, organismes et parties prenantes
- la stratégie des organismes et leurs organes de décision (RI, politiques attribution...)
- les modes de faire des organismes
- Les modalités de mises en œuvre de la réforme
- quels préalables à l'application de la loi ?
- le diagnostic partagé des réservations
- le calcul de volume des réservataires
- quelle échelle territoriale ?
- la contractualisation avec les réservataires
- la programmation des engagements

##### Les modalités de gestion et le pilotage de la démarche

- les modes de gestion possibles
- fonctionnement opérationnel des mises à disposition
- outils de suivi et de reporting.

#### 3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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

# L'ENREGISTREMENT ET LE TRAITEMENT DE LA DEMANDE DE LOGEMENT

1 JOUR (7 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

## Assurer une gestion rigoureuse des demandes de logement social

Les droits et garanties du demandeur de logement sont au cœur du dispositif d'attribution. Ils se traduisent par des obligations d'information, de transparence, d'efficacité et d'équité dans le traitement de la demande de logement social.

Il est donc indispensable, pour les collaborateurs ayant à enregistrer et constituer les demandes de logement, d'avoir des connaissances précises des règles en la matière pour fiabiliser les réponses faites aux demandeurs.

### PUBLIC

Agent de la gestion locative chargé du traitement de la demande de logement, responsable du traitement de la demande de logement.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIFS

- › définir le cadre législatif et réglementaire
- › recenser les points de contrôle obligatoires
- › repérer les éléments constitutifs du dossier de demande de logement social
- › identifier le droit d'information des demandeurs de logements.

### PÉDAGOGIE

Apports sur les dispositions législatives et réglementaires et leurs applications opérationnelles avec illustration de cas réels et concrets. Échanges à partir des questions des participants. Étude de pièces d'identité et réalisation de cas pratiques.

### 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

Amélie DUBOIS ou Pélagie N'GUESSAN, Consultantes-formatrices spécialisées en gestion locative.

### DATES DES SESSIONS INTER

le 3 avril 2026 - Distanciel

le 18 septembre 2026 - Distanciel

le 18 septembre 2026 - Présentiel à Paris

le 10 décembre 2026 - Distanciel

**PRIX NET : 830 EUROS**

### RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

patricia.sivakumar@afpols.fr - 06 64 41 09 26

### 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

- présentation des dernières évolutions

##### Enregistrement

- formulaire de la demande de logement - informations obligatoires
- pièces d'identité - nature de la pièce - points de contrôle
- exception : opération de renouvellement urbain
- saisie de la demande - données sensibles
- modalités d'enregistrement - par site internet ou par guichet - guichets obligatoires et à la demande
- attestation d'enregistrement - contenu - numéro unique national

##### Droit à l'information

- information générale
- service d'information et d'aide du demandeur
- gestion partagée de la demande

##### Suivi de la demande

- actualisation - à l'initiative du demandeur - séparation du demandeur et co-demandeur - obligations du guichet
- renouvellement - délai - procédure
- radiation - radiations avec ou sans délai - point de contrôle et sanction financière
- Constitution du dossier
- pièces justificatives
- pièces obligatoires, dérogatoires et complémentaires
- obligations sur les données à caractère personnel.

#### 3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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

# L'INSTRUCTION DE LA DEMANDE DE LOGEMENT

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

## Sécuriser l'instruction des demandes de logement social

Les nombreuses évolutions législatives réglementaires et jurisprudentielles ont modifié en profondeur le processus d'attribution au sein des organismes. Le bailleur reste responsable des attributions et fait l'objet de contrôles. Cette formation permet de confirmer et de repréciser les conditions d'attribution (plafonds de ressources et régularité de séjour) de manière opérationnelle avec l'analyse des cas complexes rencontrés au quotidien afin d'avoir des réponses sécurisées et crédibles.

### PUBLIC

Cadre et employé chargés de l'instruction des demandes de logement et/ou de la préparation de la commission d'attribution logement et de l'examen de l'occupation des logements.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIFS

- › définir le cadre législatif et réglementaire lié à l'attribution
- › recenser les points de contrôle obligatoires
- › évaluer les situations complexes dans les attributions
- › identifier les engagements législatifs ou contractuels

### PÉDAGOGIE

Apports juridiques et applications opérationnelles avec illustration de cas réels et concrets. Atelier sur les pièces justificatives : étude d'avis d'imposition, pièces d'identité, titres de séjour...

### 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

Nicolas DELEPINE, Consultant-formateur spécialisé en gestion locative ou Amélie DUBOIS, Formatrice juriste spécialisée en gestion locative

### DATES DES SESSIONS INTER

- les 1 et 2 avril 2026 - Distanciel
- les 24 et 25 juin 2026 - Distanciel
- les 1er et 2 octobre 2026 - Distanciel
- les 26 et 27 novembre 2026 - Présentiel à Paris

**PRIX NET : 1610 EUROS**

### RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

patricia.sivakumar@afpols.fr - 06 64 41 09 26

### 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

##### I. DÉSIGNATION DES CANDIDATS

###### Ré servataires

- gestion en flux ou en stock

###### Priorités d'attribution

- droit au logement opposable, publics prioritaires

###### Critères liés aux objectifs et engagements d'attribution

- objectifs d'attribution : DALO et publics prioritaires, équilibre territorial et professions essentielles

###### Critères liés au logement

- typologie

###### Critères liés à la personne

- cotation de la demande

##### II. CONSTITUTION DU DOSSIER POUR L'INSTRUCTION

- liste limitative des pièces justificatives
- protection des données personnelles (CNIL/RGPD)

##### III. CONDITIONS D'ATTRIBUTION

###### Régularité de séjour

- titres de séjour et droit de séjour des Européens

###### Plafonds de ressources applicables

- financements du logement conventionné proposé : PLAI, PLUS et PLS (en métropole) et LLTS et LLS et PLS (en outre-mer)
- notion de personnes vivant au foyer
- catégories de ménage
- dérogations de plafonds de ressources

###### Situations complexes

- couples mariés, séparations, demandeur propriétaire, demandeur mineur, mutation professionnelle

###### Solvabilité

- taux d'effort, reste pour vivre.

#### 3

#### APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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

# LA COMMISSION D'ATTRIBUTION DES LOGEMENTS SOCIAUX ET DE L'EXAMEN DE L'OCCUPATION DES LOGEMENTS

1 JOUR (7 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

## Sécuriser vos décisions d'attribution et d'occupation

Les bailleurs sont confrontés à deux enjeux : intégrer sur les zones concernées la dimension d'examen triennal d'occupation des logements et faire évoluer les pratiques de la commission au regard des modifications profondes et récentes du processus d'attribution. Cette formation permet de vérifier l'adéquation de la pratique aux dernières évolutions afin de sécuriser et de prévenir les sanctions lors de la prise de décision.

### PUBLIC

Cadre et personnel en charge de l'instruction des demandes de logement et/ou de la préparation de la commission d'attribution logement et de l'examen de l'occupation des logements.

### PRÉ-REQUIS

Être en poste depuis au moins 6 mois.

### OBJECTIFS

- › définir le cadre législatif et réglementaire
- › décrire le processus de la CALEOL
- › recenser les points de contrôle obligatoires pour procéder à la décision de la commission d'attribution
- › préciser les obligations et la mise en œuvre de l'examen de l'occupation des logements.

### PÉDAGOGIE

Apports juridiques et applications opérationnelles avec illustration de cas réels et concrets. Partage des pratiques de mise en place de l'examen de l'occupation des logements.

### 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

Amélie DUBOIS ou Pélagie N'GUESSAN, Consultantes-formatrices spécialisées en gestion locative.

### DATES DES SESSIONS INTER

- le 20 mars 2026 - Distanciel
- le 29 juin 2026 - Distanciel
- le 29 juin 2026 - Présentiel à Paris
- le 19 novembre 2026 - Distanciel

**PRIX NET : 830 EUROS**

### RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

patricia.sivakumar@afpols.fr - 06 64 41 09 26

### 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 : présentation des dernières évolutions législatives et réglementaires

##### I. L'ATTRIBUTION DES LOGEMENTS SOCIAUX

- conditions pour passage en commission

##### Fonctionnement de la CALEOL

- composition : voix délibératives, voix consultatives
- ordre du jour et convocation
- organisation : CALEOL unique, multiples, anonyme
- réunion : périodicité, forme quorum et votes

##### Critères de prise de décisions

- politique intercommunale d'attribution : orientations d'attribution, cotation
- politique d'attribution : publics prioritaires, obligations et engagements d'attribution, mutations...

##### Décisions d'attribution

- attribution : notification, délai / attribution sous condition suspensive / attribution en classant
- non-attribution / rejet pour irrecevabilité
- procès-verbal

##### Recours, contrôle et sanctions financières

##### II. EXAMEN TRIENNAL DE L'OCCUPATION DES LOGEMENTS

##### Champs d'application

- zones concernées / situations des locataires à examiner / périodicité

##### Politique de l'examen de l'occupation des logements

- situations ne nécessitant pas une orientation / mutations en cours
- situations à orienter

##### Organisation de la CALEOL

- présentation des dossiers / contenu des avis
- notification / procès-verbal

##### Sanctions, recours et conservation des documents.

#### 3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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

# DÉTECTION DE LA FRAUDE DOCUMENTAIRE : DOCUMENTS D'IDENTITÉ

1 JOUR (7 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

## Sécurité locative renforcée : vigilance documentaire pour une attribution fiable

La fraude documentaire est un fléau en constante évolution qui impacte tous les secteurs d'activité. Plusieurs risques sont de nature à alerter les responsables de gestion locative et de patrimoine. La fraude la plus courante consiste à présenter de faux documents pour l'accès à la location.

### PUBLIC

Directeur et responsable de clientèle, gestion locative, de patrimoine, contentieux, attribution, proximité, responsable juridique.

Tout collaborateur des organismes de logement social ayant la charge de la gestion des fichiers.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIFS

- › connaître le contexte des titres d'identité et les impacts de la fraude documentaire
- › identifier les principales typologies et techniques de fraude
- › repérer des solutions de détection des faux documents
- › expérimenter les contrôles des titres d'identité

### PÉDAGOGIE

Apports sur les risques de fraude et de leurs méthodes de détection. Illustration de la formation au moyen de bonnes pratiques et d'exemples concrets (animations vidéo, images et cas pratiques). Échanges à partir des questions des participants.

### 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

Olivier BARBIER, Consultant-formateur spécialisé en fraude documentaire.

### DATES DES SESSIONS INTER

le 22 janvier 2026 - Distanciel

le 2 avril 2026 - Distanciel

le 17 septembre 2026 - Distanciel

le 18 septembre 2026 - Présentiel à Paris

le 26 novembre 2026 - Distanciel

le 4 décembre 2026 - Distanciel

**PRIX NET : 830 EUROS**

### RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

patricia.sivakumar@afpols.fr - 06 64 41 09 26

### 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

##### Appréhender le contexte des titres d'identité et les impacts de la fraude documentaire

- les obligations réglementaires et la jurisprudence
- définition de la fraude documentaire
- les chiffres de la fraude
- la dématérialisation des échanges et les risques de fraude documentaire

##### Connaitre les principales typologies et techniques de fraude

- les contrefaçons, les falsifications, les usurpations d'identité, le marché noir, internet et le Darknet, les logiciels de création de faux documents

##### Découvrir des solutions de détection des faux documents

- la formation
- les matériels et outils pour le contrôle physique
- les logiciels et applications de contrôle
- les référentiels
- les bases institutionnelles
- la reconnaissance faciale

##### S'appuyer sur une méthodologie du contrôle des titres d'identité

- identification du titre et du pays émetteur
- traduction et transcription des données
- dates et durées de validité des titres
- données le plus fraudées
- les phases du contrôle

##### Savoir contrôler les titres d'identité

- cartes d'identité française (versions 1994 et 2021), passeport français, titres de séjour français (versions 2011 et 2020), permis de conduire français, titres d'identité étrangers
- cas pratiques : détecter la fraude sur des exemples de faux documents
- Mettre en œuvre opérationnellement les bons réflexes et les bonnes pratiques pour lutter contre la fraude
- les polices de caractères
- les alignements horizontaux et verticaux
- l'altération des fonds de sécurité
- s'appuyer sur des fiches réflexes.

#### 3

#### APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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

# DÉTECTION DE LA FRAUDE DOCUMENTAIRE : JUSTIFICATIFS DE REVENUS

1 JOUR (7 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

## Fiabilité des documents, sécurité des processus : renforcer vos pratiques face à la fraude

La fraude documentaire est un fléau en constante évolution qui impacte tous les secteurs d'activité. Plusieurs risques sont de nature à alerter les responsables de gestion locative et de patrimoine. La fraude la plus courante consiste à présenter de faux documents pour l'accès à la location. La jurisprudence attribue une responsabilité aux sociétés de gestion locative en cas d'impayé si la vérification de la capacité à honorer les loyers n'est pas démontrée.

### PUBLIC

Directeur et responsable de clientèle, gestion locative, de patrimoine, contentieux, attribution, proximité, responsable juridique, responsable des Ressources Humaines.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIFS

- connaître le contexte des justificatifs de revenus et des impacts de la fraude documentaire
- identifier les principales typologies et techniques de fraude
- repérer les solutions de détection des faux documents

### PÉDAGOGIE

Apports sur les risques de fraude et de leurs méthodes de détection. Illustration de la formation au moyen de bonnes pratiques et d'exemples concrets.

### 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

Olivier BARBIER, Consultant-formateur spécialisé en fraude documentaire.

### DATES DES SESSIONS INTER

le 30 janvier 2026 - Distanciel

le 24 avril 2026 - Distanciel

le 1 octobre 2026 - Présentiel à Paris

le 2 octobre 2026 - Distanciel

le 4 décembre 2026 - Distanciel

**PRIX NET : 830 EUROS**

### RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

patricia.sivakumar@afpols.fr - 06 64 41 09 26

### 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

##### Le contexte des justificatifs de revenus et les impacts de la fraude documentaire

- les obligations réglementaires et la jurisprudence
- définition de la fraude documentaire
- la dématérialisation des échanges et les risques de fraude documentaire

##### Les principales typologies et techniques de fraude

- les contrefaçons
- les falsifications
- les usurpations d'identité
- le marché noir
- les logiciels de génération de fausses fiches de paie

##### Quelles solutions de détection des faux documents ?

- la formation
- les applications de contrôle
- les sites Internet pour le contrôle

##### Méthodologie du contrôle des justificatifs

- données les plus fraudées
- spécifications du numéro de sécurité sociale et croisement avec un titre d'identité
- fiche de paie
- avis d'imposition
- attestation URSSAF des autoentrepreneurs
- bulletin de pension
- attestation CAF
- contrat de travail
- quittance de loyer / Avis d'échéance
- cas pratiques : détecter la fraude sur des exemples de faux documents

##### Les bons réflexes et les bonnes pratiques pour lutter contre la fraude

- les polices de caractères
- les alignements horizontaux et verticaux
- croiser les informations des justificatifs de revenus avec les autres documents
- s'appuyer sur des fiches réflexes.

#### 3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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

# MOBILITÉ ET PARCOURS RÉSIDENTIELS

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

## Enjeux et méthodologie

L'engagement et la mobilisation du mouvement professionnel en matière de qualité de service, de service rendu et la prise en compte des attentes des ménages conduisent les organismes de logement social à développer une politique spécifique en matière de trajectoires et parcours résidentiels (gestion des mutations à l'initiative des locataires ou incitée par les bailleurs, échanges de logements...).

Ces démarches, articulées avec les exigences de la loi MOLLE, elles-mêmes renforcées par la loi Egalité & Citoyenneté, sans oublier l'impact de la loi ELAN et de la loi 3DS, impliquent une réflexion sur les méthodes et outils à formaliser pour assurer le pilotage et la mise en œuvre d'une mobilité résidentielle au service des locataires.

## PUBLIC

Cadre et personnel en charge de la mobilité résidentielle (mutation, échanges de logements...), des relogements, de l'accompagnement social et de l'examen de l'occupation des logements.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## OBJECTIFS

- identifier les enjeux de la mobilité résidentielle et ses liens avec la qualité de service
- participer à la définition des orientations et des objectifs de mobilité résidentielle
- repérer les points de procédure et les outils de gestion des demandes de mutation
- aborder l'impact de la loi ELAN et la problématique des logements vacants dans les zones en 'déséquilibre'.

## PÉDAGOGIE

Ces journées développeront une réflexion méthodologique en lien avec les actions engagées par les participants ou leur structure dans ce domaine. Chacun est invité à se munir des outils utilisés ou en cours d'élaboration

## 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

Pélagie N'GUESSAN, Consultante-formatrice spécialisée en gestion locative.

## DATES DES SESSIONS INTER

les 26 et 27 mars 2026 - Distanciel

les 28 et 29 septembre 2026 - Distanciel

les 28 et 29 septembre 2026 - Présentiel à Paris

**PRIX NET : 1610 EUROS**

## RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

patricia.sivakumar@afpols.fr - 06 64 41 09 26

## 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

#### Le contexte

- la qualité de service et l'optimisation du parc locatif
- les obligations juridiques
- les demandes d'échange de logements
- les parcours vers l'accession
- la mobilité incitée
- l'appréciation de la capacité économique du demandeur
- l'impact de la gestion en flux des contingents de réservation de logements sociaux
- impact de la cotation

#### Besoins des locataires et priorités de l'organisme

- sur-occupation, sous-occupation, diminution des ressources des ménages, situations particulières : âge, handicap, perte d'autonomie, isolement
- traitement des inadéquations

#### Le Focus sur l'Examen d'Occupation des Logements

- Situations concernées par l'Examen d'Occupation des logements.
- Modalité de mise en œuvre et présentation en CALEOL

#### Une démarche structurée et des moyens à mobiliser

- procédure et pilotage interne
- moyens financiers, mesures incitatives
- compétences à identifier et à renforcer
- connaissance fine de l'offre de logements et adaptation des logements
- suivi des résultats

#### Suivi de parcours et les entretiens de mobilité

- informations à recueillir, accompagnement du projet locataire

#### Les collaborations avec les partenaires

- politique et pratiques des réservataires/intercommunalité, etc.
- rôle des acteurs de l'action sociale

#### La prise en compte des freins

- rapport au logement, quittance, coûts de gestion induits.

### 3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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

# ACCOMPAGNEMENT DU CHANGEMENT POUR LES ÉQUIPES DE LA GESTION LOCATIVE

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL

## Mobiliser ses équipes pour réussir les réformes Hlm

La réforme du secteur Hlm oblige les organismes à se rapprocher pour atteindre le seuil de 12 000 logements. Plusieurs possibilités de regroupements s'offrent à eux. Selon leur situation les enjeux sont à définir. Ils sont de fait territoriaux, financiers et stratégiques en vue d'offrir des capacités de production et de réhabilitation nouvelles.

Ces 2 jours de formation permettront aux managers de comprendre la genèse des évolutions réglementaires et d'en préparer la mise en place. Pour les équipes, la session permettra de se placer dans son environnement et d'être force de proposition pour l'exécution des missions qui vont leur être confiées.

### PUBLIC

Responsable de service, de pôle, responsable d'équipe, chef de projet, tout collaborateur d'un service Gestion locative.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIFS

- analyser les évolutions réglementaires et les situer dans leur contexte
- mobiliser les leviers du changement, s'adapter au changement
- anticiper les besoins et les points de blocage éventuels
- établir une stratégie de gestion
- repenser les outils de gestion et de suivi.

### PÉDAGOGIE

Apports juridiques et applications opérationnelles avec illustration de cas réels et concrets. Échanges à partir des questions des participants et étude de cas pratiques.

### 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

Mickaël FOUILLOU, Consultant-formateur expert en management et accompagnement du changement.

### DATES DES SESSIONS INTER

les 1er et 2 juin 2026 - Distanciel  
les 3 et 4 décembre 2026 - Distanciel

**PRIX NET : 1610 EUROS**

### RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

patricia.sivakumar@afpols.fr - 06 64 41 09 26

### 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

##### Rappel sur les récentes évolutions réglementaires

- les principales lois impactant le modèle Hlm
- loi ELAN/3DS : les conséquences pratiques

##### Fusion et regroupement des organismes de logement social

- organisation de la préfiguration
- définition stratégique de la fusion
- mise en place opérationnelle
- communication interne et externe

##### Cotation de la demande de logement

- les critères liés aux objectifs et les engagements d'attribution
- transparence de la procédure
- les priorités d'attribution
- quels objectifs d'attribution : DALO et publics prioritaires, équilibre territorial

##### Gestion en flux des réservations de logements sociaux

- qui sont les réservataires ?
- les impacts de la gestion en flux
- le calcul des volumes de réservation
- la programmation et la révision des engagements
- le suivi opérationnel de la démarche

##### Projet de rénovation urbaine

- la réglementation liée au traitement du relogement en CALEOL
- définition des forfaits obligatoires et optionnels
- quelle politique commerciale liée au relogement mettre en place ?
- la constitution d'un marché spécifique lié aux déménagements
- les notions de constitution des DID et DAD
- comment travailler en partenariat avec une MOUS relogement ?

##### Examen d'occupation des logements par la CALEOL

- les nouvelles compétences de la CALEOL
- identification du périmètre d'application
- quels publics concernés ?
- la programmation de traitement du parc.

#### 3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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

# ACTUALITÉ DE LA GESTION LOCATIVE DES LOGEMENTS SOCIAUX

1 JOUR (7 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

## Décrypter les dernières réformes et jurisprudences

Lois, ordonnances, décrets et arrêtés se succèdent, se complètent, se contredisent et sont parfois cachées ou difficiles à repérer : voici la réalité de la gestion locative des logements sociaux.

Tous ces changements impactent aussi très largement toutes les procédures internes mais peuvent être source de conflits, de stress et d'erreurs.

Faire une veille juridique et intégrer les mises à jour est devenu compliqué pour les opérationnels, face à cette actualité dense et à la pression du quotidien ; cette journée permettra de faire le point sur les dernières réformes et les jurisprudences récentes.

### PUBLIC

Cadre et personnel en charge de la gestion locative de logements sociaux.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIFS

- › identifier les modifications législatives et réglementaires
- › repérer les conséquences opérationnelles
- › déterminer les procédures et les documents à faire évoluer.

### PÉDAGOGIE

Apports sur les dispositions législatives et réglementaires et leurs applications opérationnelles avec illustration de cas réels et concrets. Échanges à partir des questions des participants

### 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

Loïc AURIAC, Formateur juriste spécialiste de la gestion locative.

### DATES DES SESSIONS INTER

- le 12 mars 2026 - Distanciel
- le 17 juin 2026 - Présentiel à Paris
- le 24 juin 2026 - Distanciel
- le 25 novembre 2026 - Distanciel

### PRIX NET : 830 EUROS

### RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

patricia.sivakumar@afpols.fr - 06 64 41 09 26

### 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](mailto: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

##### Actualités liées au bail

- les annexes (opposabilité, mode de transmission...)
- le garant
- la colocation
- l'évolution du bail à durée déterminée pour les jeunes
- le concept d'habitat inclusif

##### Actualités liées aux modalités d'occupation

- le logement décent
- sous-location et cohabitation intergénérationnelle
- appréciation de la sous-occupation et du dépassement de plafonds de ressources comme risque éventuel de perte du droit au maintien
- droit à la prise

##### Actualités liées aux changements de situations familiales

- solidarité, couples mariés et violences familiales
- décès, abandon et droit à transfert

##### Actualités liées au quittancement et recouvrement

- le loyer
- les charges récupérables
- le SLS
- l'impayé et la procédure d'expulsion

##### Actualités liées au départ du locataire

- congé du locataire
- réparations locatives et transformation

##### Actualités liées aux zones de déséquilibre

- tendues
- QPV

Le contenu sera modifié au fur et à mesure des actualités jurisprudentielles et réglementaires.

#### 3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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

# LA RÉGLEMENTATION DE LA GESTION LOCATIVE

4 JOURS (28 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

## Les fondamentaux du cadre réglementaire, de l'attribution au départ du locataire

De nombreuses fonctions nécessitent d'avoir une vision globale de la gestion locative. Ainsi ce stage permet de mesurer et positionner son action dans l'ensemble soit pour répondre au locataire de manière pertinente, soit pour piloter un service, soit pour mener un projet. Cette formation présentera les spécificités juridiques de la gestion locative des logements Hlm (PLUS, PLS, PLAI, LLS, LLTS) en déroulant la procédure de la recherche du locataire jusqu'à son départ.

Le contenu sera modifié au fur et à mesure de l'actualité et intégrera les évolutions juridiques à venir.

### PUBLIC

Chargé de clientèle, agent de gestion locative, responsable d'agence, conseiller social.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIFS

- › identifier le processus d'attribution
- › repérer les principes de de gestion du bail : de la signature du locataire jusqu'à sa sortie
- › analyser les différentes lignes de l'avis d'échéance
- › identifier les actions de gestion locative propres au bail Hlm.

### PÉDAGOGIE

L'analyse de situations concrètes ainsi que les échanges d'expériences entre participants complètent les apports théoriques.

### 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

Loïc AURIAC, Formateur juriste spécialiste de la gestion locative ou Nicolas DELEPINE, Consultant-formateur spécialisé en gestion locative.

### DATES DES SESSIONS INTER

- les 26-27 janvier et 2-3 février 2026 - Distanciel
- les 22-23 et 29-30 juin 2026 - Distanciel
- les 24-25 septembre et 1-2 octobre 2026 - Distanciel
- les 26-27 novembre et 3- 4 décembre 2026 - Distanciel
- les 26-27 novembre et 3- 4 décembre 2026 - Présentiel à Paris

**PRIX NET : 3 000 EUROS**

### RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

patricia.sivakumar@afpols.fr - 06 64 41 09 26

### 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

- les différents textes législatifs et réglementaires inhérents à la gestion locative

##### Gestion de la demande et des attributions

- information des demandeurs
- demande de logement
- désignation des candidats
- instruction des dossiers
- passage en commission

##### Bail et entrée du locataire dans les lieux

- état des lieux : formalisation et droit à rectification
- signature du contrat, colocation, cotitularité, annexes...

##### L'occupation des lieux par le locataire

- exécution du contrat par les parties : obligations du locataire et du bailleur
- mobilité des locataires dans le parc social
- sous-location et cohabitation intergénérationnelle solidaire

##### Les conditions financières du contrat de location

- le loyer : modalités de calcul, surfaces corrigée et utile, l'APL
- le supplément de loyer de solidarité
- les charges récupérables
- le dépôt de garantie

##### Le départ du locataire

- le congé : forme, préavis et effets.

#### 3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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



CO441

GESTION LOCATIVE ET ACTION SOCIALE RÉGLEMENTATION

# TOUT COMPRENDRE SUR LE CYCLE LOCATIF HLM À LA LUMIÈRE DE LA RÉGLEMENTATION

3,5 JOURS - DISTANCIEL, PRÉSENTIEL ET AUTOFORMATION

NOUVEAUTÉ

PARCOURS HYBRIDE

## Une gestion efficace et conforme du logement social grâce à la réglementation de la gestion locative

La gestion locative en HLM est un domaine complexe nécessitant une parfaite maîtrise des textes législatifs et réglementaires en vigueur. Cette formation vise à offrir aux professionnels du secteur une compréhension approfondie de la réglementation applicable, afin de garantir une gestion optimale des contrats de location, des attributions et des relations avec les locataires. L'objectif est d'acquérir les compétences nécessaires pour naviguer efficacement dans les différentes étapes de la gestion locative, depuis la demande de logement jusqu'au départ du locataire, tout en garantissant le respect des normes financières et juridiques. L'approche hybride, combinant autoformation, distanciel et présentiel, permet de favoriser l'engagement et l'ancrage des acquis à travers des cas pratiques et des échanges collaboratifs.

## PUBLIC

- Chargés de clientèle
- Agents de gestion locative
- Responsables d'agence
- Conseillers sociaux

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## OBJECTIFS

- identifier le processus d'attribution.
- participer à l'organisation de la vie du bail : de la signature du locataire jusqu'à sa sortie.
- analyser les différentes lignes de l'avis d'échéance.
- identifier les actions de gestion locative propres au bail Hlm.

## PÉDAGOGIE

Le parcours mobilise des méthodes pédagogiques actives combinant travail individuel, collaboration et ressources numériques. Un formateur référent encadre les temps collectifs (présentiel et classe virtuelle) et accompagne les stagiaires tout au long du parcours.

### TEMPS EN AUTO-FORMATION

Deux temps d'apprentissage en autonomie pour :  
› appréhender le contexte et le cadre réglementaire  
› se familiariser avec des notions clefs liées au bail

### TEMPS COLLECTIFS

Deux temps en groupe (en présentiel et en classe à distance) pour :  
› favoriser les échanges, le partage d'expériences entre pairs  
› ancrer et poursuivre les apprentissages  
› pratiquer et expérimenter les apprentissages.

## ANIMATION

Loïc AURIAC, formateur juriste.

## ÉVALUATION

L'évaluation des acquis se fera en continu du parcours de formation par le formateur au travers des multiples activités à réaliser. Plusieurs quiz ponctuent le parcours afin d'accompagner l'ancrage mémoriel.

## DÉROULÉ DU PARCOURS

1

### AUTOFORMATION - 1H00

Chaque stagiaire est invité à suivre un module e-learning en autonomie via la plateforme de formation Espace 47 pour appréhender les textes législatifs et éléments réglementaires inhérents à la gestion locative.

2

### FORMATION À DISTANCE EN GROUPE AVEC LE FORMATEUR - 1 JOUR

Ce temps de face à face avec le groupe et le formateur est dédié à ancrer et poursuivre les apprentissages sur la gestion de la demande et du processus d'attribution.

3

### AUTOFORMATION - 2H30

Chaque stagiaire est invité à suivre un parcours e-learning en autonomie via la plateforme de formation Espace 47 pour découvrir les bases du bail locatif.

Nous vous proposons de réaliser ce parcours sur 5 jours à raison de 30 minutes par jour.

4

### FORMATION EN PRÉSENTIEL EN GROUPE AVEC LE FORMATEUR - 2 JOURS

Cette dernière séquence de formation se déroule en présentiel à Paris, pour approfondir les différentes étapes de la vie du contrat de location, depuis l'entrée dans les lieux jusqu'au départ du locataire, en traitant les aspects juridiques, financiers et pratiques liés au bail, à l'occupation, à la mobilité, aux charges, et à la fin du contrat.

# TOUT COMPRENDRE SUR LE CYCLE LOCATIF HLM À LA LUMIÈRE DE LA RÉGLEMENTATION

C0441

## MODALITÉS PRATIQUES

### DURÉE ET ORGANISATION

Le parcours se déroule sur 3 semaines, sous un format hybride alternant temps en autonomie et temps collectifs, pour un total de 4 jours de formation répartis comme suit :

#### › 3 jours en groupe

- 2 jours en présentiel
- 1 jour à distance (classe virtuelle avec le formateur)

#### › 3,5 heures en autonomie, réparties sur 6 jours.

### ACCÈS A ESPACE 47

La plateforme Espace 47 constitue le support principal des temps en autonomie. Elle est accessible :

- › Depuis un ordinateur, une tablette ou un smartphone avec une connexion Internet.
- › Via une identification individuelle sécurisée, fournie en amont de la formation.
- › À tout moment durant les périodes d'autonomie définies, un appui technique est également prévu pour faciliter la prise en main de la plateforme Espace 47 et garantir un déroulement fluide du parcours.

## DATES DES SESSIONS INTER

### SESSION 1

- **25 mars 2026 de 14h00 à 15h00** : autoformation
- **31 mars 2026** - classe virtuelle (visio) avec le formateur
- **Du 1er avril au 8 avril** : autoformation - 3,5 heures
- **9 et 10 avril 2026** : en salle à Paris avec le formateur

### SESSION 2

- **12 octobre 2026 de 14h00 à 15h00** : autoformation
- **16 octobre 2026** : classe virtuelle (visio) avec le formateur
- **Du 21 octobre au 28 octobre 2026** : autoformation - 3,5 heures
- **2 et 3 novembre 2026** : en salle à Paris avec le formateur

### PRIX NET : 2 730 EUROS

### RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

patricia.sivakumar@afpols.fr - 06 64 41 09 26

## EN INTRA

Cette formation peut être organisée en intra ou adaptée sur mesure dans votre organisme ou dans votre région.

**DEMANDE DE DEVIS** : intra@afpols.fr

## CONTENU

### REPÈRES JURIDIQUES : LES TEXTES LÉGISLATIFS ET RÉGLEMENTAIRES INHÉRENTS À LA GESTION LOCATIVE

- Les 4 textes indispensables à votre quotidien professionnel
- Les grandes évolutions de la réglementation qui ont un impact sur le logement social
- La hiérarchie des normes.

### LA GESTION DE LA DEMANDE ET DES ATTRIBUTIONS

- L'information des demandeurs
- La demande de logement
- La désignation des candidats
- L'instruction des dossiers
- Le passage en commission.

### LES BASES DU BAIL LOCATIF

- **Le bail**
  - Le contenu du bail
  - Bail privé / bail social
  - Les autres baux.
- **Les obligations des parties**
  - Etat des lieux
  - Les obligations du bailleur
  - Les obligations des locataires
  - Sous-location et cohabitation intergénérationnelle.
- **Les conditions financières**
  - Le loyer
  - Surface utile et surface corrigée
  - L'APL
  - Le supplément de loyer de solidarité (SLS)
  - Les charges et les réparations locatives
  - Le dépôt de garantie.

### PRATIQUER ET EXPÉRIMENTER

- **Bail et entrée du locataire dans les lieux**
  - L'état des lieux : formalisation et droit à rectification
  - La signature du contrat, colocation, cotitularité, annexes...
- **L'occupation des lieux par le locataire**
  - L'exécution du contrat par les parties : obligations du locataire et du bailleur
  - La mobilité des locataires dans le parc social
  - La sous-location et cohabitation intergénérationnelle solidaire.
- **Les conditions financières du contrat de location**
  - Le loyer : modalités de calcul, surfaces corrigée et utile, l'APL
  - Surface utile et surface corrigée
  - L'APL
  - Le supplément de loyer de solidarité (SLS)
  - Les charges récupérables
  - Le dépôt de garantie.
- **Le départ du locataire**
  - Le congé : forme, préavis et effets.

# PREMIER NIVEAU DE RÉPONSE EN MATIÈRE DE GESTION LOCATIVE

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

## Apporter des réponses fiables aux locataires dès le premier contact

L'évolution incessante de la législation et les exigences croissantes des clients nécessitent d'avoir une vision globale de la gestion locative afin d'apporter une première réponse, et cela constitue l'objectif de cette formation.

Transmettre une information fiable auprès des locataires et exploitable en interne.

### PUBLIC

Personnel des centres d'appel des réclamations clients, personnel des services de gestion locative récemment recruté ou muté, personnel d'accueil ou de proximité devant apporter un premier niveau de réponse au locataire.

### PRÉ-REQUIS

Connaître les fondamentaux du contrat de location.

### OBJECTIFS

- repérer le processus de demande de logement et d'attribution
- identifier les principales obligations des parties
- analyser les impacts des changements de situations familiales sur le bail
- apprécier l'impact de l'évolution législative sur la gestion locative de Mermaz à ELAN
- déterminer les règles du congé du locataire.

### PÉDAGOGIE

Apports sur les dispositions législatives. Échanges à partir des questions des participants et des documents internes aux organismes bailleurs représentés.

### 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

Hélène FEILDEL ou Pélagie N'GUESSAN, Consultantes-formatrices spécialisées en gestion locative.

### DATES DES SESSIONS INTER

les 30 et 31 mars 2026 - Distanciel

les 22 et 23 octobre 2026 - Distanciel

les 22 et 23 octobre 2026 - Présentiel à Paris

**PRIX NET : 1610 EUROS**

### RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

patricia.sivakumar@afpolis.fr - 06 64 41 09 26

### EN INTRA

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

**DEMANDE DE DEVIS :** intra@afpolis.fr

### DÉROULÉ & CONTENU

#### 1 AVANT

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

#### 2 PENDANT - EN GROUPE

##### ATTRIBUTIONS DES LOGEMENTS

###### L'enregistrement

- formulaire de la demande de logement Cerfa N°5 / modalités d'enregistrement / attestation d'enregistrement

###### Le droit à l'information du demandeur

###### L'instruction de la demande

- constitution du dossier : pièces obligatoires, dérogatoires et complémentaires
- conditions d'attribution / publics prioritaires / DALO / réservataires

###### L'attribution du logement : la CALEOL

**Les pouvoirs de la CALEOL en cas de sur-occupation, sous-occupation, dépassement de plafonds de ressources...**

###### GESTION LOCATIVE

###### L'entrée dans les lieux

- la signature du bail et ses différentes clauses et annexes obligatoires / l'état des lieux

###### L'occupation des lieux

- les obligations du locataire : paiement du loyer, entretien du logement, jouissance paisible, assurance, modifications dans le logement...
- les obligations du bailleur
- les changements de situations familiales en cours de bail : mariage, séparation, décès...

###### La clause de solidarité

###### Les aspects économiques du bail

- définition des différents termes rencontrés dans le contrat de location

###### Le congé du locataire

- la forme / les préavis réduits / le décès du locataire / le transfert de bail
- décès avec héritier connu / décès avec succession vacante.

#### 3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

- Qu'ai-je retenu de ma formation ?

- Les ressources pédagogiques qui m'accompagnent.

# PREMIER NIVEAU DE RÉPONSE EN MATIÈRE DE CALCUL DE LOYER

1 JOUR (7 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

## Bien informer les locataires et demandeurs pour une crédibilité renforcée

Face aux questions des locataires, des amicales et collectifs divers, de mieux en mieux informés, le service "loyers et charges" ainsi que les personnels décentralisés en agence de proximité (responsables de gestion locative) doivent être en capacité d'apporter des réponses techniques et juridiques actualisées.

### PUBLIC

Collaborateur du service loyers, responsable d'agence, chargé de clientèle, agent de gestion locative.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIFS

- › analyser le cadre législatif et réglementaire en matière de fixation et d'évolution du loyer
- › repérer les principes de calcul de la surface corrigée pour les opérations anciennes
- › identifier les principes de la surface utile pour les opérations nouvelles
- › présenter aux locataires la base de calcul selon les cas.

### PÉDAGOGIE

La formation fera alterner des exposés illustrés d'exemples et des exercices de calcul.

### 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

Marie-Frédérique BLANC ou Marina MARCHI, Formatrices expertes dans le domaine du logement social.

### DATES DES SESSIONS INTER

le 3 avril 2026 - Distanciel

le 29 septembre 2026 - Distanciel

le 29 septembre 2026 - Présentiel à Paris

**PRIX NET : 830 EUROS**

### RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

patricia.sivakumar@afpols.fr - 06 64 41 09 26

### 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

##### Liaison entre les financements et les prix des conventions

- loyers des logements conventionnés PLA, PLAI, PLUS, PLS et loyers dérogatoires
- logements non conventionnés

##### Les méthodes de calcul des surfaces de logements

- surface corrigée : les pièces, les coefficients, les équivalences superficielles, les conséquences des modifications dans un logement
- surface utile : les surfaces des pièces et annexes, le coefficient de structure, les critères techniques, les marges départementales et l'avis du 12 avril 2016
- exercices pratiques de chiffrage des loyers

##### La détermination du prix du loyer au regard des textes et des conventions

- les prix plafonds des conventions et leur actualisation (PLUS, PLAI, PLS, PLI, loyer après réhabilitation)
- analyse en commun d'une convention-type de financement
- les accords collectifs de location et la loi MOLLE
- la réglementation applicable aux augmentations annuelles
- les indus et les situations spécifiques dans le cas d'erreurs de calcul, de surface

##### Les obligations liées au rachat de patrimoine

- les prix des loyers applicables et leur actualisation
- les obligations financières suite au conventionnement de l'immeuble
- la réglementation locative applicable
- l'impact sur le SLS

##### Cas pratiques : exercices de calculs

##### Synthèse collective sur les pratiques à mettre en place.

#### 3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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

# LE CONTRAT DE LOCATION : DE SA CONCLUSION À SA RÉSILIATION

3 JOURS (21 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

## Le stage expert sur le contrat de location

Le contrat de location est l'élément-clef de la relation locative. Le bailleur se doit donc d'apporter une attention particulière à sa rédaction mais également aux actes de gestion qui en découlent. Les erreurs dans ce domaine peuvent avoir des conséquences lourdes pour l'organisme. Il importe donc que les collaborateurs en charge de ces aspects soient parfaitement compétents.

Le contenu sera modifié au fur et à mesure de l'actualité et intègrera les évolutions juridiques à venir.

### PUBLIC

Responsable de service, chargé de clientèle, chargé de gestion locative, toute personne en charge de rédiger, gérer le contrat de location ou de recueillir la signature du locataire.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIFS

- › identifier les différents régimes juridiques applicables aux contrats de location
- › organiser la signature du bail
- › repérer les clauses, annexes et mesurer leurs effets
- › gérer la résiliation du bail.

### PÉDAGOGIE

Alternance d'exposés juridiques et de cas pratiques. Les participants sont invités à se munir de leurs contrats de location qui seront analysés en formation.

### 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

Loïc AURIAC, Formateur juriste spécialiste de la gestion locative.

### DATES DES SESSIONS INTER

les 5-6 et 13 mars 2026 - Distanciel

les 15-16 et 25 juin 2026 - Distanciel

les 7-8 et 9 décembre 2026 - Présentiel à Paris

**PRIX NET : 2 350 EUROS**

### RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

patricia.sivakumar@afpols.fr - 06 64 41 09 26

### 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 ?
- Se procurer les modèles d'avenants, de baux et la procédure de changement de situation familiale

#### 2 PENDANT - EN GROUPE

##### Les différents régimes juridiques

- bail d'habitation
- bail professionnel...
- location des parkings
- location aux associations
- location de courte durée
- habitat inclusif
- logement jeunes

##### La signature du bail

- la caution solidaire
- qui signe ?
- la prise d'effet
- colocation ou cotitularité ?

##### Le contenu de contrat de location

- les clauses obligatoires
- les clauses interdites
- les clauses indispensables
- la clause de solidarité
- la mobilité résidentielle
- la clause de résiliation de plein droit

##### Les avenants

- l'ajout d'un cotitulaire (mariage, concubinage ou PACS)
- la suppression d'un cotitulaire (divorce, séparation ou rupture de PACS)
- la sous-location et la cohabitation intergénérationnelle solidaire

##### Les documents annexes

- obligatoires ou facultatifs

##### La fin du contrat de location

- le congé du bailleur
- le congé du locataire
- l'abandon de domicile
- le décès et le droit à transfert.

#### 3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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

# L'AVENANT AU CONTRAT DE LOCATION

1 JOUR ( h) - DISTANCIEL

## Actualiser les situations locatives pour garantir la clarté contractuelle

Les changements de situations familiales, ainsi que les échanges ou transferts de baux peuvent modifier le contrat de location.

Ces situations complexes interrogent les bailleurs sur les décisions à prendre : faut-il faire un avenirant ? Comment faire un avenirant ? Quelles sont les conséquences sur l'état des lieux ou le dépôt de garantie ? Qui est titulaire et/ou solidaire du bail ? Face à ces questions précises, le personnel doit pouvoir répondre avec assurance et crédibiliser ses réponses.

Le stage est remis à jour au fur et à mesure des évolutions législatives et réglementaires.

### PUBLIC

Responsable de service, Chargé de clientèle, Chargé de gestion locative.

Toute personne en charge de rédiger, gérer le contrat de location ou de recueillir la signature du locataire.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIFS

- identifier les situations nécessitant la signature d'un avenirant
- repérer les justificatifs à demander
- rédiger et faire signer les différents avenants
- recenser les conséquences des modifications sur les engagements locatifs.

### PÉDAGOGIE

Alternance d'exposés juridiques et d'études de cas.  
Élaboration d'un avenirant-type.

### 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

Jennifer BARTOS ou Loïc AURIAC, Formateurs-consultants spécialisés en gestion locative.

### DATES DES SESSIONS INTER

le 31 mars 2026 - Distanciel

le 3 juillet 2026 - Distanciel

le 3 décembre 2026 - Distanciel

### PRIX NET : 830 EUROS

### RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

patricia.sivakumar@afpols.fr - 06 64 41 09 26

### 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](mailto:intra@afpols.fr)

### DÉROULÉ & CONTENU

#### 1 AVANT

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

#### Se procurer :

- les modèles d'avenants
- les procédures de changement de situation familiale

#### 2 PENDANT - EN GROUPE

##### Principes de l'avenant

- définitions : titularité - solidarité - locataire - OSDNT
- les textes
- principes d'élaboration (contenu et signatures)
- distinction cotitularité / colocation

##### L'ajout d'un cotitulaire

- le mariage
- le pacte civil de solidarité
- le concubinage
- la colocation

##### La suppression d'un cotitulaire

- le divorce
- la dissolution du pacte civil de solidarité
- la séparation
- la sortie de la colocation
- l'impact des violences familiales sur les obligations contractuelle

##### Le changement de locataire

- l'échange
- le transfert de bail.

#### 3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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

# PREMIER NIVEAU DE RÉPONSE SUR LES ASPECTS FINANCIERS DU CONTRAT DE LOCATION

1 JOUR (7 h) - DISTANCIEL

## Une approche générale des différents postes figurant sur l'avis d'échéance et leur fonctionnement

Les conditions financières applicables au contrat de location relèvent de dispositions spécifiques qui, pour certaines, sont exclusives au secteur du logement social : le loyer est calculé selon des modalités liées au financement mobilisé pour la construction et le Supplément de Loyer Solidarité (SLS) prend en compte l'évolution des ressources des locataires. Pour éviter les recours de la part des locataires ou de leurs associations ou tenir compte d'éventuels contrôles de l'ANCOLS, les bailleurs sociaux se doivent de respecter strictement la réglementation en vigueur et en constante évolution. Pour une approche en profondeur du contrat de location, il est souhaitable de suivre les autres stages plus spécialisés relatifs à la gestion du contrat de location.

### PUBLIC

Personnel des services de gestion locative récemment recruté ou muté, personnel d'accueil ou de proximité devant apporter un premier niveau de réponse au locataire.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIFS

- › repérer les modes de calcul du loyer et de sa révision
- › définir le principe des charges récupérables, les provisions et la régularisation annuelle
- › traiter la restitution du dépôt de garantie
- › identifier les modalités d'application du SLS
- › repérer les conditions et paramètres du calcul de l'APL ainsi que l'application de la RLS.

### PÉDAGOGIE

Apports théoriques. Exemples pratiques. Échanges avec les participants.

### 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

Marie-Frédérique BLANC ou Pélagie N'GUESSAN, Consultantes-formatrices spécialisées en gestion locative.

### DATES DES SESSIONS INTER

le 4 juin 2026 - Distanciel  
le 9 décembre 2026 - Distanciel

**PRIX NET : 830 EUROS**

### RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

patricia.sivakumar@afpolis.fr - 06 64 41 09 26

### EN INTRA

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

**DEMANDE DE DEVIS :** intra@afpolis.fr

### DÉROULÉ & CONTENU

#### 1 AVANT

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

#### 2 PENDANT - EN GROUPE

##### Le dépôt de garantie

- montant, objet
- modalités de restitution

##### Le loyer - évolution possible

- notions de surface corrigée et utile
- fixation du loyer initial
- révision annuelle
- loyer à la relocation

##### Aides au logement

- conditions relatives aux bénéficiaires et aux logements
- paramètres du calcul de l'APL
- fonctionnement de la RL

##### Les charges récupérables

- définition et répartition bailleur/locataire
- provisions
- régularisation des charges

##### Le SLS/I'OPS

- enquêtes
- champs d'application
- modalités de calcul et plafonnement
- pénalités

##### Divers

- remise
- 3ème ligne de quittance

##### Fin du contrat de location.

#### 3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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

# LE SUPPLÉMENT DE LOYER DE SOLIDARITÉ ET LES ENQUÊTES ANNUELLE ET BIENNALE

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

## Tous les rouages de cette spécificité Hlm

Après avoir rendu le SLS obligatoire à partir de 20 % de dépassement des plafonds de ressources, le gouvernement a fixé réglementairement les paramètres de calcul. Ce calcul nécessite une maîtrise fine des plafonds de ressources et des catégories de ménages. Or les contestations et contentieux autour du SLS sont liés majoritairement à ce dernier paramètre, d'autant plus qu'il peut évoluer en cours d'année. Ce stage permet de bien faire la distinction entre l'enquête biennale relative à l'occupation du parc social et l'enquête annuelle (périodicité, champ d'application, sanctions).

Le contenu sera modifié au fur et à mesure des actualités et intégrera les évolutions juridiques à venir..

### PUBLIC

Responsable et agent de gestion locative, responsable financier et comptable, responsable d'agence et agent administratif participant à l'application du supplément de loyer de solidarité (SLS) et/ou chargé de l'information des locataires.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIFS

- distinguer le champ d'application et les modalités de mise en œuvre des enquêtes
- repérer les groupes immobiliers soumis au SLS
- déterminer les catégories de ménage
- calculer le SLS.

### PÉDAGOGIE

Apports théoriques. Exemples pratiques. Échanges avec les participants. Prévoir une calculatrice. Les participants sont invités à se munir de documents internes tels que : formulaires d'enquête, barèmes, simulations...

### 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

Loïc AURIAC, Formateur juriste spécialiste de la gestion locative ou Marie-Frédérique BLANC, Consultante-formatrice experte en gestion locative.

### DATES DES SESSIONS INTER

les 18 et 19 mars 2026 - Distanciel

les 4 et 5 juin 2026 - Distanciel

les 22 et 23 septembre 2026 - Distanciel

les 24 et 25 septembre 2026 - Présentiel à Paris

**PRIX NET : 1610 EUROS**

### RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

patricia.sivakumar@afpols.fr - 06 64 41 09 26

### 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

Le contenu sera modifié au fur et à mesure des actualités et intégrera les évolutions à venir

##### Les fondements

- Textes applicables
- Immeubles concernés

##### Les procédures d'enquête

- contenus respectifs des deux enquêtes
- destinataires des enquêtes
- défaut ou tardiveté de réponse aux enquêtes et sanctions
- défauts de réponses récurrents
- et impact sur les droits locatifs

##### Le calcul du SLS

- le seuil de déclenchement
- la notion de catégorie de ménage
- la formule et son plafonnement

##### Les points de vigilance

- exonération de plafond à l'attribution et SLS
- procédures contentieuses et SLS
- paramétrage des catégories de ménages, tarifs, exclusions
- conformité des documents : formulaires, mise en demeure

##### L'impact des changements de situations

- les motifs de recalcul (baisse des ressources, changement de situation familiale)
- les éléments justificatifs
- l'appréciation de la date d'effet du nouveau calcul

##### Le rachat de patrimoine non conventionné

- l'impact de l'Ordonnance du 15 mai 2019 et du Décret du 7 février 2020.

#### 3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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

# LE SUPPLÉMENT DE LOYER DE SOLIDARITÉ ET LES ENQUÊTES ANNUELLE ET BIENNALE : LES FONDAMENTAUX

1 JOUR (7 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

## Toutes les bases de cette spécificité Hlm

Le SLS est obligatoire à partir de 20% de dépassement des plafonds de ressources.

Ce stage permettra non seulement de positionner le SLS dans la logique du logement social, de le distinguer de l'enquête OPS, d'en maîtriser la procédure mais également d'en expliquer le calcul. Il s'adresse à toute personne interagissant avec l'envoi des enquêtes, la saisie des retours d'enquête, les défauts de réponse, le quittancement, les réclamations.

## PUBLIC

Responsable et agent de gestion locative

Responsable financier et comptable

Responsable d'agence et agent administratif participant à l'application du Supplément de Loyer de Solidarité (SLS) et/ou chargé de l'information des locataires

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## OBJECTIFS

- › identifier les documents à demander aux locataires
- › expliquer le calcul du SLS.

## PÉDAGOGIE

Apports théoriques. Exemples pratiques. Échanges avec les participants, calculs.

Les participants sont invités à se munir de documents internes tels que : formulaires d'enquête, courrier, simulations...

## 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

Loïc AURIAC ou Marie-Frédérique BLANC, Consultants-formateurs experts en gestion locative.

## DATES DES SESSIONS INTER

le 18 mars 2026 - Distanciel

le 4 juin 2026 - Distanciel

le 22 septembre 2026 - Distanciel

le 24 septembre 2026 - Présentiel à Paris

**PRIX NET : 830 EUROS**

## RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

patricia.sivakumar@afpols.fr - 06 64 41 09 26

## 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 ?
- Rechercher le formulaire d'enquête, SLS/OPS de son organisme et le modèle de mise en demeure.

### 2 PENDANT - EN GROUPE

#### Les fondements

- quelle est la raison d'être du SLS et de l'OPS ?
- pourquoi deux enquêtes différentes ?
- pourquoi certains locataires ne sont concernés que par l'OPS ?
- évolution de la réglementation
- le caractère obligatoire et l'utilisation des sommes recouvrées

#### Les procédures d'enquête

- contenus respectifs des deux enquêtes
- destinataires des enquêtes
- défaut de réponse aux enquêtes et sanctions
- réponses tardives
- défaut de réponses récurrents et impact sur les droits locatifs

#### Le calcul du SLS

- le seuil de déclenchement
- la notion de catégorie de ménage
- la formule
- le plafonnement.

### 3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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

# LE SUPPLÉMENT DE LOYER DE SOLIDARITÉ ET LES ENQUÊTES ANNUELLE ET BIENNALE : PERFECTIONNEMENT

1 JOUR (7 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

## Le stage expert sur le SLS

Les paramètres de calcul du SLS sont certes uniformisés ; toutefois, la détermination du montant nécessite une maîtrise fine des plafonds de ressources et des catégories de ménage, sujet impacté par la loi ELAN et un Arrêté du 28 décembre 2018. Or les contestations et contentieux autour du SLS sont liés majoritairement à ce dernier paramètre, d'autant plus qu'il peut évoluer en cours d'année.

Par ailleurs, certains occupants ou immeubles sont exclus du SLS ou semblent exclus mais ne le sont pas, nécessitant une maîtrise de certaines subtilités, dues notamment à la redéfinition de certaines zones, pour éviter de quittancer à tort ou de s'exposer à une sanction financière pour défaut d'application du SLS.

## PUBLIC

Responsable de gestion locative, responsable financier et comptable, responsable du paramétrage.

Toute personne en charge du calcul et/ou de la détermination des catégories de ménage.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## OBJECTIFS

- › identifier les groupes et/ou locataires exonérés/assujettis
- › repérer les éléments influant sur le paramétrage
- › déterminer les catégories de ménage et savoir en justifier
- › recalculer le SLS en cours d'année.

## PÉDAGOGIE

Apports pratiques prenant appui sur les textes législatifs et réglementaires. Échanges avec les participants, calculs (prévoir une calculatrice). Les participants sont invités à se munir de documents internes tels que : formulaires d'enquête, courriers, mise en demeure...

## 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

Loïc AURIAC ou Marie-Frédérique BLANC, Consultants-formateurs experts en gestion locative.

## DATES DES SESSIONS INTER

le 19 mars 2026 - Distanciel

le 5 juin 2026 - Distanciel

le 23 septembre 2026 - Distanciel

le 25 septembre 2026 - Présentiel à Paris

**PRIX NET : 830 EUROS**

## RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

patricia.sivakumar@afpols.fr - 06 64 41 09 26

## 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](mailto: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

#### Rappel des principes

- patrimoines éligibles
- locataires assujettis/exclus
- connexion SLS/OPS
- formule de calcul

#### Les points de vigilance

- exonération de plafond à l'attribution et SLS
- procédures contentieuses et SLS
- la mise à jour du paramétrage : l'actualisation des tarifs, la particularité des PLAI
- des catégories de ménages : les jeunes ménages, les enfants, l'invalidité
- les tarifs du SLS : divergences entre le Ministère et l'USH et anticipation de la publication
- conformité des documents : formulaires, mise en demeure

#### L'impact des changements de situations familiales sur la catégorie de ménage

- mariage, pacs, concubinage
- séparation de couple marié, pacsé, en concubinage, avec congé et sans congé avec avenant ou pas d'avenant

#### L'impact des changements de situations en cours d'année

- les motifs de recalculation (baisse des ressources, changement de situation familiale)
- les éléments justificatifs
- l'appréciation de la date d'effet du nouveau calcul

#### Le rachat de patrimoine non conventionné

- l'impact de l'Ordonnance du 15 mai 2019 et du Décret du 7 février 2020.

### 3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

- Qu'ai-je retenu de ma formation ?

- Les ressources pédagogiques qui m'accompagnent.

C0112

GESTION LOCATIVE ET SOCIALE RÉGLEMENTATION

# PREMIER NIVEAU DE RÉPONSE EN MATIÈRE DE CHARGES LOCATIVES

1 JOUR (7 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

## Renseigner sans craindre de se tromper

La question des charges constitue un sujet de préoccupation des locataires. Il est fréquent que le collaborateur non-initié renvoie systématiquement son interlocuteur au service "Charges". Cette formation se propose, en apportant une vision globale du processus, en posant simplement les principes juridiques et en identifiant les principales dépenses récupérables, de lever les difficultés et de permettre de fournir des réponses argumentées et claires aux locataires.

### PUBLIC

Gestionnaire technique, agent des centres ou services de relation clients.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIFS

- repérer les principales dépenses constituant les charges locatives et leurs spécificités
- décoder le processus de récupération des charges
- formuler des réponses de premier niveau aux questions les plus courantes posées par les locataires
- différencier les charges locatives des réparations locatives.

### PÉDAGOGIE

Nous vous proposons une pédagogie active alternant apports et questions-réponses. Les participants sont invités à se munir d'un décompte de charges.

### 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

Nicolas DELEPINE ou Mikael DEPOPLIMONT, Consultants-formateurs experts en gestion locative, ou Véronique MAINHARCK, Consultante spécialisée sur la thématique des charges.

### DATES DES SESSIONS INTER

le 24 avril 2026 - Distanciel

le 4 décembre 2026 - Présentiel à Paris

le 4 décembre 2026 - Distanciel

**PRIX NET : 830 EUROS**

### RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

patricia.sivakumar@afpols.fr - 06 64 41 09 26

### 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

##### La notion de charges récupérables

- du bail à la notion de charges
- de la notion de charges à celle de charges récupérables (Décret du 9 novembre 1982)
- différence entre charges récupérables et réparations locatives

##### Les principes de répartition des charges

- les clefs de répartition
- la spécificité des immeubles sous statut de la "copropriété"
- les périodes de chauffe
- la durée d'occupation

##### Distinction des principales charges récupérables ou non-récupérables

##### La régularisation des charges

- explication des charges à travers le décompte individuel du locataire

##### Les pistes pour une meilleure maîtrise des charges.

#### 3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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

C0113

GESTION LOCATIVE ET SOCIALE RÉGLEMENTATION

# TOUT SAVOIR SUR LES CHARGES RÉCUPÉRABLES

3 JOURS (21 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

## Maîtriser la réglementation des charges récupérables en logement social

La gestion des charges est un véritable défi économique. Les locataires souhaitent des services de qualité tout en attendant également du bailleur une maîtrise satisfaisante des charges. C'est également un défi juridique et technique tant cette réglementation d'ordre public rigoureusement contrôlée par la jurisprudence est en décalage avec les évolutions techniques. Les accords collectifs, certes, peuvent donner de la souplesse sous réserve d'être utilisés dans les formes et cas prévus par la loi

### PUBLIC

Chef de service et agent de gestion locative, responsable d'agence, comptable et employé assurant le décompte des charges.

Personne décidant du caractère récupérable des dépenses engagées.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIFS

- repérer le régime juridique applicable pour chaque type de bail
- vérifier la régularité juridique et arithmétique des calculs de répartition
- préciser si une dépense est de nature récupérable
- participer à la mise en place

### PÉDAGOGIE

Exposés didactiques illustrés par des exemples.

### 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

Loïc AURIAC ou Marie-Frédérique BLANC ou Marie-Claude TOUITOU, Consultants-formateurs spécialisés sur la thématique des charges.

### DATES DES SESSIONS INTER

les 22-23 et 28 janvier 2026 - Distanciel

les 23-24 mars et 2 avril 2026 - Distanciel

les 8-9 et 19 juin 2026 - Distanciel

les 12-13 et 23 octobre 2026 - Distanciel

les 2-3 et 4 décembre 2026 - Distanciel

les 2-3 et 4 décembre 2026 - Présentiel à Paris

**PRIX NET : 2 440 EUROS**

### RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

patricia.sivakumar@afpols.fr - 06 64 41 09 26

### 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 ?
- Se procurer le modèle de décompte individuel de la régularisation les charges

#### 2 PENDANT - EN GROUPE

##### La définition des charges récupérables

- les textes, les principes, l'impact de la nature du bail, distinction entre charges récupérables et réparations locatives

##### Charges récupérables et non-récupérables

- les natures de dépenses récupérables (ascenseur, chauffage, parties communes, hygiène...)
- points litigieux : évolutions législatives et jurisprudentielles, développement d'argumentaires

##### Prestataire ou personnel salarié

- impact de la réglementation et de la jurisprudence sur l'organisation du travail de proximité
- récupération et justificatifs d'intervention du personnel de la régie
- salaire du gardien : difficultés et solutions

##### La répartition des charges

- clefs de répartition : niveaux de répartition, unités de répartition
- calcul des charges des locataires en fonction du choix de différentes clefs de répartition
- tantièmes et copropriétés

##### La procédure de récupération

- provisions, budgets prévisionnels
- justification des dépenses
- formalisme et délais
- régularisations de charges au départ du locataire
- spécificités des copropriétés et gestion des charges
- bouclier tarifaire

##### Concertation avec les associations de locataires

- les dérogations à la liste des charges
- l'amélioration de la sécurité des locataires
- la prise en compte du développement durable.

#### 3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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

C0114

GESTION LOCATIVE ET SOCIALE RÉGLEMENTATION

# Contrôle et optimisation des charges locatives

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

## Acquérir des méthodes et des outils efficaces

Les locataires souhaitent des services de qualité pour un coût limité, des charges optimisées et attendent du bailleur toujours plus de transparence. À cela s'ajoute une concertation accrue entre le bailleur et les habitants nécessitant de justifier les choix faits tant sur le plan technique que stratégique, et parfois convaincre du bien-fondé de certains engagements. Enfin dans un contexte économique de plus en plus contraint, le bailleur doit maîtriser plus que jamais le budget consacré aux charges locatives qu'elles soient récupérables sur les locataires ou qu'elles restent à sa charge.

## PUBLIC

Chef de service et agent de gestion locative, responsable d'agence, comptable et employé assurant le décompte des charges.

## PRÉ-REQUIS

Avoir suivi le stage "Tout savoir sur les charges récupérables" (C0113) ou niveau équivalent.

## OBJECTIFS

- › identifier l'ensemble des leviers de réduction des charges locatives
- › disposer d'outils et méthodes permettant d'optimiser son traitement, cartographier son patrimoine, définir un plan d'action
- › animer et optimiser la concertation
- › élaborer une première feuille de route en fonction de son contexte.

## PÉDAGOGIE

Exposés didactiques illustrés par des exemples.

## 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

Marie-Frédérique BLANC, Consultante-formatrice spécialisée sur la thématique des charges.

## DATES DES SESSIONS INTER

les 27 et 28 avril 2026 - Distanciel

les 6 et 7 juillet 2026 - Distanciel

les 15 et 16 septembre 2026 - Présentiel à Paris

le 30 novembre 2026 et le 1er décembre 2026 - Distanciel

**PRIX NET : 1610 EUROS**

## RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

patricia.sivakumar@afpols.fr - 06 64 41 09 26

## 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

#### Outils, analyse, optimisation

- quels outils ?
- relecture de différents postes de charges : chauffage, eau, ascenseur, entretien et gardiennage, contrats, travaux

#### Communication et concertation

- associer les représentants élus des locataires
- justification des dépenses
- prévention, information

#### Méthodologie, audit, plan d'action

- supports
- indicateurs
- planification
- organisation

#### Dimensions réglementaires de la gestion des charges et évolutions

- définition des charges récupérables
- loi de 1989 : obligations du bailleur et du locataire
- évolutions législatives et jurisprudentielles (SRU, cohésion sociale, ENL, MOLLE, ALUR)
- Décret 2008.1411 du 19/12/2008 et organisation du travail de proximité

#### Évolutions des pratiques et dérogations

- accords collectifs (article 42 de la loi du 23/12/1986)
- contrats d'entretien : quel contenu, impact, optimisation...
- questions autour de l'externalisation de certaines charges
- modalités de récupération des charges
- clés de répartition, provisions, formalisme et délais.

### 3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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

C0342

GESTION LOCATIVE ET SOCIALE RÉGLEMENTATION

# LA RÉGULARISATION DES CHARGES

2 JOURS ( h ) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

## Assurer une régularisation claire, partagée et conforme

Parce que les locataires ont besoin de savoir ce qu'ils paient et les calculs conduisant aux montants réclamés.

La régularisation des charges est un processus complexe qui nécessite de maîtriser plusieurs compétences-clés. Les méthodes de calculs sont constamment révisées. La maîtrise de ces sujets assure aux bailleurs sociaux une gestion efficace et transparente, afin de limiter les litiges.

### PUBLIC

Contrôleur de gestion, responsable charges, responsable quittancement, gestionnaire charges.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIFS

- calculer la régularisation des charges
- analyser, comparer, vérifier les résultats obtenus
- justifier et communiquer sur la régularisation des charges
- organiser et animer une régularisation des charges.

### PÉDAGOGIE

Définition, exposé / Démonstration, simulation, étude de cas, commentaires.

### 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

Marie-Frédérique BLANC, Consultante-formatrice spécialisée en charges locatives ou Nicolas DELEPINE, Consultant-formateur spécialisé en gestion locative.

### DATES DES SESSIONS INTER

les 5 et 6 février 2026 - Distanciel

les 1er et 2 juin 2026 - Distanciel

les 21 et 22 septembre 2026 - Distanciel

les 21 et 22 septembre 2026 - Présentiel à Paris

les 7 et 8 décembre 2026 - Distanciel

**PRIX NET : 1610 EUROS**

### RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

patricia.sivakumar@afpols.fr - 06 64 41 09 26

### 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

**Cadre réglementaire**  
**Procédures, organisations, acteurs**

**La planification**

- quelles incidences ?
- avantages et inconvénients

**La répartition**

- les différentes clés de répartition
- définition
- calculs
- justifications
- quel mode ?
- quel critère ?

**Points de contrôle de la régularisation des charges**

- Calculs
- Analyses, interprétations
- Estimation et anticipation de l'impact de la régularisation des charges sur le paiement des échéances des locataires et sur les impayés

**Quelle communication ?**

- pour qui, pourquoi ?
- quel contenu ?
- comment choisir ?

**La gestion des contestations**

- prescription
- traitement des erreurs à posteriori.

#### 3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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

# DÉCÈS DU LOCATAIRE ET ABANDON DE LOGEMENT

1 JOUR (7 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

## Sécuriser la vacance et préserver les ressources

Les situations particulières en cours de bail peuvent amener les gestionnaires à adapter leurs procédures dites "classiques". Dans le cadre du décès d'un locataire, quelles sont les modalités d'un transfert de bail ? Comment distinguer la dette liée à la succession de celle liée à l'occupation d'un tiers sans droit ni titre ? Focus sur la nomination du service du Domaine, la reprise du logement et la liquidation de la succession.

Abandon de logement : comment le repérer ? comment optimiser les procédures pour être autorisé à reprendre le logement et éviter à l'organisme une perte financière importante ?

### PUBLIC

Chargé de clientèle, chargé de gestion locative, chargé de contentieux.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIFS

- › analyser les différentes situations contractuelles
- › identifier les procédures à mettre en œuvre en fonction des situations rencontrées
- › déterminer les procédures efficaces et en limiter le coût.

### PÉDAGOGIE

Cette formation prend appui sur la réglementation et les modalités de son application. Les échanges entre participants sur leurs pratiques et leurs expériences alterneront avec l'étude de la jurisprudence.

### 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

Mikael DEPOPLIMONT ou Julie FERNANDES DE SOUSA ou Céline NIQUET, Consultants-formateurs spécialisés en gestion locative.

### DATES DES SESSIONS INTER

- le 2 avril 2026 - Distanciel
- le 2 juillet 2026 - Distanciel
- le 2 juillet 2026 - Présentiel à Paris
- le 26 novembre 2026 - Distanciel

**PRIX NET : 830 EUROS**

### RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

patricia.sivakumar@afpolis.fr - 06 64 41 09 26

### EN INTRA

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

**DEMANDE DE DEVIS :** intra@afpolis.fr

### DÉROULÉ & CONTENU

#### 1 AVANT

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

#### 2 PENDANT - EN GROUPE

##### Le décès du locataire

- l'impact du décès du locataire sur le contrat de bail
- le transfert de bail : à quelles conditions ?
- l'occupation sans droit ni titre par un ayant droit : expulsion et recouvrement de l'indemnité d'occupation
- la restitution amiable du logement
- l'acceptation ou renonciation à succession
- le recouvrement de la créance
- la saisine du service du Domaine
- mort suspecte et immobilisation du logement : demande d'indemnisation auprès des services de l'État

##### L'abandon de logement

- comment repérer et prévenir l'abandon de logement
- les obligations légales : mise en demeure d'avoir à justifier l'occupation
- la saisine du Juge et la récupération du logement
- le sort des meubles
- le recouvrement de la créance.

#### 3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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

C0115

GESTION LOCATIVE ET SOCIALE RÉGLEMENTATION

# ESTIMATION ET SUIVI DES AIDES AU LOGEMENT

1 JOUR (7 h) - DISTANCIEL

## Un enjeu économique pour le locataire et pour l'organisme

Depuis la réforme de 1977, les aides personnelles au logement constituent le premier poste budgétaire de la politique du logement. Depuis plusieurs réformes se sont succédées. En 2017, baisse des APL pour les locataires par l'instauration de la RLS, loi ELAN en 2018 qui unifie les régimes contentieux des aides au logement (AP, ALF, ALS). En 2020, l'objectif de la réforme est de prendre en compte les revenus actualisés pour la détermination des droits à l'APL et le calcul de leur montant.

Plus de la moitié des locataires du parc Hlm bénéficiait d'une aide au logement. L'aide au logement est donc un enjeu financier très important favorisant le maintien à domicile pour une population de plus en plus fragile économiquement. Elle se traite non seulement à l'entrée dans les lieux mais aussi tout au long de la vie du bail. Ce suivi est devenu complexe compte tenu de textes de plus en plus contraignants et, notamment, du fait des procédures de traitement des impayés.

## PUBLIC

Personnel de la gestion locative chargé du traitement des impayés, des demandes et attributions de logements, du parcours résidentiel, de la gestion des locataires. Personnel en charge de la gestion sociale.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## OBJECTIFS

- repérer les principes généraux de suivi et de gestion des aides au logement
- identifier et préciser les cas particuliers de la base ressources
- s'outiller pour optimiser et projeter les aides à destination des locataires.

## PÉDAGOGIE

Apports théoriques. Exemples pratiques. Échanges avec les participants.

## 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

Pélagie NGUESSAN ou Véronique MAINHARCK, Consultantes-formatrices spécialisées en gestion locative.

## DATES DES SESSIONS INTER

le 5 juin 2026 - Distanciel

le 15 décembre 2026 - Distanciel

**PRIX NET : 830 EUROS**

## RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

patricia.sivakumar@afpols.fr - 06 64 41 09 26

## 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](mailto: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

#### Principes généraux des aides aux logement

- l'aide personnalisée au logement est une aide financière permettant de réduire le montant du loyer, versée au locataire ou bailleur en raison de la situation de son logement au regard de sa situation socio-économique

#### L'ouverture des droits sécurisés pour le bailleur comme pour le locataire

- le versement du loyer

#### Si suivi de l'APL en cours de bail

- mobilisation des aides financières
- APL et impayés de loyer

#### Définition des personnes à charge

#### Cas particuliers de la base ressources

#### Optimisation des aides au logement

#### Présentation du dispositif IDEAL

#### Fonds de solidarité logement

- pour favoriser l'accès et le maintien dans le logement des locataires éprouvant des difficultés en raison de leurs ressources financières
- leviers d'aide permettant de financer le dépôt de garantie, le premier loyer, l'assurance du logement.

### 3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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

# ASPECTS JURIDIQUES DU LOGEMENT DES PERSONNES DE NATIONALITÉ ÉTRANGÈRE

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

## Garantir une gestion locative conforme pour les ménages étrangers

Les personnes de nationalité étrangère candidates au logement, arrivant en France, doivent engager des démarches particulières pour être en situation régulière sur le territoire français et obtenir un titre de séjour. Le Code de l'Entrée et du Séjour des Étrangers et du Droit d'Asile, constitue une source législative indispensable, mais véritablement complexe. Les textes relatifs au logement des personnes de nationalité étrangère dans l'habitat social sont parfois en contradiction avec certaines dispositions du Code et de l'accès aux prestations sociales. Enfin, des règles particulières sont définies pour les citoyens de l'UE concernant le droit au séjour et les prestations sociales, ainsi que pour les demandeurs d'asile en attente de leur statut. Tous ces éléments doivent être maîtrisés pour une attribution sécurisée.

### PUBLIC

Cadre et employé chargés de l'instruction des demandes de logement et/ou de la préparation de la commission d'attribution logement.

Conseiller social et toute personne en charge des dossiers locatifs.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIFS

- › identifier les titres de séjour permettant l'accès au logement social et en vérifier les éléments-clefs
- › repérer la notion de droit de séjour pour les personnes de nationalité UE
- › préciser les documents à exiger pour l'attribution d'un logement social
- › déterminer la validité et l'opposabilité des actes d'état civil établis à l'étranger.

### PÉDAGOGIE

Exposés didactiques illustrés par des exemples. Apporter des titres de séjour et des avis d'imposition problématiques.

### 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

Amélie DUBOIS, Formatrice juriste, spécialisée en réglementation de la gestion locative et contentieux.

### DATES DES SESSIONS INTER

les 30 et 31 mars 2026 - Distanciel

les 22 et 23 juin 2026 - Distanciel

les 22 et 23 juin 2026 - Présentiel à Paris

les 1er et 2 octobre 2026 - Distanciel

les 3 et 4 décembre 2026 - Distanciel

**PRIX NET : 1610 EUROS**

### RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

patricia.sivakumar@afpols.fr - 06 64 41 09 26

### 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

##### Accès au territoire français : constat et chiffres

##### I. Régularité de séjour

###### Accès au logement social

- pour les étrangers non ressortissants de l'UE
- bénéficiaires de la protection internationale
- pour les ressortissants de l'UE

##### Recours DALO

- titres de séjour permettant l'accès

##### En cours de bail

- transfert de bail et avenants
- mutation interne
- conséquences perte titre de séjour

##### II. La situation fiscale des demandeurs de logements étrangers

- avis imposition n-2 en France et à l'étranger
- l'absence d'avis d'imposition
- l'isolement des revenus

##### III. Prestations sociales

- prise en compte des enfants
- RSA, RSA majoré et prime d'activité
- AAH, ASPA et PUMA
- Allocation pour le logement

##### IV. La situation familiale et matrimoniale

- les actes d'état civil établis à l'étranger

##### Faire venir sa famille

- famille européenne
- regroupement familial
- familles accompagnantes
- réunification familiale.

#### 3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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

# LOGEMENT INTERMÉDIAIRE : QUELLES SPÉCIFICITÉS EN GESTION LOCATIVE

1 JOUR (7 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

## Adapter ses processus

La nécessité d'apporter une offre locative de logements aux loyers situés entre ceux du parc social et ceux du parc privé a amené les pouvoirs publics à prendre des mesures pour encourager la production de logements locatifs intermédiaires. Les organismes de logements sociaux, les sociétés d'économie mixte et les structures émanant d'action logement sont éligibles à ces dispositifs. Toutefois, la gestion de ces logements, et ce dès la recherche et la sélection des locataires, répond à des règles spécifiques et différentes des logements locatifs sociaux et ce surtout s'ils sont détenus par une filiale "privée". Ce stage permettra de prendre en gestion ces logements sans faire d'amalgame, mais par comparaison avec les logements sociaux et avec le secteur privé.

## PUBLIC

Responsable de service, chargé de clientèle, chargé de gestion locative.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## OBJECTIFS

- repérer les particularités de gestion des logements intermédiaires
- identifier les documents à adapter.

## PÉDAGOGIE

Apports théoriques et méthodologiques illustrés d'exemples concrets.

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.

## 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

Loïc AURIAC ou Amélie DUBOIS, Formateurs juristes, spécialisés en réglementation de la gestion locative.

## DATES DES SESSIONS INTER

le 26 mars 2026 - Distanciel

le 2 juillet 2026 - Distanciel

le 20 novembre 2026 - Distanciel

le 20 novembre 2026 - Présentiel à Paris

**PRIX NET : 830 EUROS**

## RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

patricia.sivakumar@afpolis.fr - 06 64 41 09 26

## EN INTRA

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

**DEMANDE DE DEVIS :** intra@afpolis.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

- de l'Ordonnance du 20 février 2014 à la notion de logement intermédiaire
- le logement locatif intermédiaire ou le PLI
- du bailleur (organisme de logement social ou filiale dédiée) sur les différents textes législatifs et réglementaires inhérents à la gestion locative

#### La sélection du locataire

- quels candidats ?
- quelles garanties (l'allocation logement...) ?
- quels plafonds et catégories de ménages ?
- passage en commission d'attribution des logements

#### L'entrée du locataire dans les lieux

- signature du bail : qui ?
- quel modèle de bail ?
- quelles annexes ?
- état des lieux

#### L'occupation des lieux par le locataire

- exécution du contrat par les parties : obligations du locataire et du bailleur
- évolution de la situation locative (échanges, changements de situations familiales...)

#### Les conditions financières du contrat de location

- le loyer : montant, révision, recouvrement
- le loyer du bail renouvelé
- les charges récupérables et réparations locatives
- le dépôt de garantie

#### Le départ du locataire

- le décès du locataire et l'éventuel transfert
- le congé : forme, préavis et effets.

### 3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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

# LES BAUX COMMERCIAUX : GESTION ET CESSION

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

## Limiter les risques

Les baux commerciaux sont source de risques pour le bailleur si leur rédaction, leur interprétation (lors des rachats d'immeubles notamment), leur gestion ou leur cession, ne s'appuient pas sur une connaissance juridique précise.

Les textes relatifs au droit de préemption au profit des communes, sur les cessions de fonds commerciaux ou artisanaux et sur la création des indices des loyers commerciaux, ajoutent encore à la complexité d'une réglementation enrichie par une jurisprudence abondante.

## PUBLIC

Agent de gestion locative ou cadre chargé de la gestion des baux commerciaux.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## OBJECTIFS

- améliorer la gestion d'un bail commercial et de ses avenants à partir d'un modèle commenté
- traiter la question du loyer, de sa révision et de sa fixation au bout de 9 ans, lors du renouvellement du bail
- introduire la clause d'échelle mobile
- identifier la question des commerces en cas de démolition de l'immeuble.
- traiter les problématiques de la cession du bail.

## PÉDAGOGIE

Ce stage repose sur une alternance d'exposés, de discussions et d'études de cas pratiques. Les participants sont invités à se munir d'exemples de baux commerciaux ou d'actes se rapportant aux baux commerciaux (congé, cession de bail, avenant...).

## 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

Paul-Gabriel CHAUMANET, Avocat formateur spécialiste des baux commerciaux ou Nawal BELLATRECHE, Avocate spécialiste en droit immobilier.

## DATES DES SESSIONS INTER

les 26 et 27 mars 2026 - Distanciel

les 22 et 23 octobre 2026 - Distanciel

les 14 et 15 décembre 2026 - Présentiel à Paris

**PRIX NET : 1610 EUROS**

## RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

patricia.sivakumar@afpols.fr - 06 64 41 09 26

## 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

#### Le statut des baux commerciaux

- conditions d'application
- baux commerciaux, baux professionnels : quand proposer l'un ou l'autre ?
- forme, durée et conclusion du bail

#### Effets du bail

- obligations des parties
- charges et réparations locatives
- clauses nulles, clauses résolutoires

#### Le loyer et les charges

- loyer d'origine, révision triennale
- clause d'échelle mobile
- loyer du bail renouvelé
- incidence de la création de l'Indice des loyers commerciaux (ILC) et de l'Indice des loyers des activités tertiaires (ILAT)
- le détail des charges récupérables et leur répartition

#### La fin du bail

- congé, demande de renouvellement
- refus de renouvellement
- La déspecialisation
- La sous-location

#### La cession de bail commercial

- principe de la cession de bail
- garanties du bailleur (agrément du cessionnaire, solidarité...)
- aspects pratiques du règlement des loyers arriérés et du dépôt de garantie
- droit de préemption des communes et du locataire sur les cessions de fonds et de bail
- cession du droit au bail et la procédure de redressement ou de liquidation judiciaire
- état des lieux contradictoire.

### 3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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

# CONTENTIEUX DES BAUX COMMERCIAUX ET PROCÉDURES COLLECTIVES DES COMMERCANTS

1 JOUR (7 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

## Sécuriser ses actions face aux difficultés des locataires commerçants

Le traitement des litiges liés aux baux commerciaux pose des problèmes spécifiques qui exigent la mobilisation d'outils particuliers. La réglementation des procédures collectives souligne l'importance des risques contentieux dans ce domaine. Les procédures de sauvegarde de redressement judiciaire et de liquidation judiciaire modifient la situation juridique des cocontractants et notamment celle du bailleur par rapport au commerçant en état de cessation de paiement. Dans le cadre de ces réglementations particulièrement complexes, le bailleur doit savoir comment recouvrer sa créance et dans certains cas, obtenir la récupération de son local auprès du mandataire judiciaire.

### PUBLIC

Agent de gestion locative ou cadre chargé de la gestion et du contentieux des baux commerciaux.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIFS

- › préserver les intérêts du bailleur et exiger le respect des obligations du locataire
- › définir les moyens d'obtention du règlement des impayés d'un commerçant en difficulté financière
- › réagir face aux incidences de chacune des procédures.

### PÉDAGOGIE

Les apports didactiques sont largement illustrés par la présentation de situations concrètes. Les participants sont invités à se munir d'exemples de baux commerciaux ou d'actes se rapportant aux baux commerciaux (congé, cession de bail, avenant...).

### 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

Paul-Gabriel CHAUMANET, Avocat formateur spécialiste des baux commerciaux et contentieux ou Nawal BELLATRECHE, Avocate spécialiste en droit immobilier.

### DATES DES SESSIONS INTER

le 3 avril 2026 - Distanciel

le 1er octobre 2026 - Présentiel à Paris

le 1 octobre 2026 - Distanciel

**PRIX NET : 830 EUROS**

### RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

patricia.sivakumar@afpols.fr - 06 64 41 09 26

### 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

- Le contentieux : article 145-1 et suivants du Code du commerce**
- les règles et la forme des procédures
  - la fixation du loyer
  - le refus de renouvellement du bail
  - la résiliation du bail
  - les particularités des procédures de recouvrement visant les commerçants et artisans
  - les garanties de la créance du bailleur

**Le recouvrement des impayés**

- les démarches amiables
- les saisies-conservatoires
- le commandement de payer
- la procédure judiciaire

**Les difficultés financières du commerçant**

- les procédures de conciliation, de sauvegarde, de redressement et de liquidation judiciaire
- les mandataires et intervenants dans les procédures
- l'arrêt des poursuites du bailleur et interdiction de paiement des loyers et charges antérieurs
- la déclaration de créance
- la reprise du local commercial
- la poursuite des procédures
- le recours contre les cautions.

#### 3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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

# ACTUALITÉ DES BAUX COMMERCIAUX EN PRATIQUE

1 JOUR (7 h) - DISTANCIEL

## Décrypter les dernières réformes et jurisprudence

La réglementation de la gestion locative est en perpétuelle évolution. L'accessibilité ERP, les mises aux normes des locaux sont des questions qui restent toujours d'actualité. L'évolution des textes après la réforme PINEL et du Code civil a obligé les opérateurs à revoir la rédaction de leurs contrats.

Les différentes décisions de jurisprudence des Cours d'appel et de la Cour de Cassation font évoluer le droit et entraînent de nouvelles pratiques. Elles permettent d'apporter un éclairage nouveau sur l'application des textes qui mérite de faire l'objet d'un échange entre les professionnels du monde Hlm.

### PUBLIC

Responsable des services de gestion des baux commerciaux, baux professionnels, antennes, panneaux publicitaires et des cellules et locaux associatifs ainsi que leurs collaborateurs.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIFS

› analyser les nouveaux textes et les dernières jurisprudences  
› trouver des réponses pratiques en tirant parti de l'échange entre participants.

### PÉDAGOGIE

Ce stage annuel propose une actualisation régulière des connaissances en matière de gestion et cession des baux commerciaux, convention d'occupation précaires et contentieux. Il est basé sur les échanges entre les participants et la résolution des cas complexes.

### 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

Paul-Gabriel CHAUMANET, Avocat formateur spécialiste des baux commerciaux.

### DATES DES SESSIONS INTER

le 5 juin 2026 - Distanciel

le 11 décembre 2026 - Distanciel

**PRIX NET : 830 EUROS**

### RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

patricia.sivakumar@afpols.fr - 06 64 41 09 26

### 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

Tour d'horizon des dernières jurisprudences de la Cour de Cassation  
Échange sur l'évolution des pratiques dans la gestion des baux commerciaux entre les participants  
Analyse des effets des derniers textes entrés en application ayant une incidence dans la gestion des baux  
Études et analyses des dernières jurisprudences du 30 juin 2022 de la Cour de Cassation sur la période juridiquement protégée.

#### 3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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

# LOGEMENTS-FOYERS : RELATIONS BAILLEURS-GESTIONNAIRES ET ÉLABORATION DES CONVENTIONS

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

## Pour une structure pérenne et un dialogue efficace

Les logements-foyers possèdent une série de caractéristiques qui les distinguent du logement social ordinaire et expliquent en partie la complexité et la spécificité de ces opérations. Si les différents types de logements-foyers présentent des caractéristiques communes, leurs projets et les réglementations dont ils relèvent diffèrent en fonction des publics ciblés. Ils se situent dans un environnement institutionnel à la croisée des domaines du social, du socio-médical et du logement et reposent sur un partenariat étroit entre le propriétaire et le gestionnaire. Dans ce contexte, l'enjeu de la pérennité de la structure réside à la fois dans les termes équilibrés de la convention de location et dans un suivi fondé sur un échange permanent.

### PUBLIC

Responsable de gestion locative, personnel en charge de la mise en œuvre des conventions (facturation, suivi des travaux).

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIFS

### PÉDAGOGIE

Travail à partir des textes encadrant les logements-foyers et présentation de conventions-types confrontées avec les documents apportés par les participants.

### 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

Pierre FERRARIS ou Alain PERRIER ou Pierre Guillard, Consultants-formateurs experts en logements-foyers.

### DATES DES SESSIONS INTER

les 16 et 17 mars 2026 - Distanciel

les 25 et 26 juin 2026 - Distanciel

les 25 et 26 juin 2026 - Présentiel à Paris

les 1er et 2 octobre 2026 - Distanciel

les 1er et 2 octobre 2026 - Présentiel à Paris

les 14 et 15 décembre 2026 - Distanciel

**PRIX NET : 1610 EUROS**

### RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

patricia.sivakumar@afpolis.fr - 06 64 41 09 26

### EN INTRA

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

**DEMANDE DE DEVIS :** intra@afpolis.fr

### DÉROULÉ & CONTENU

#### 1 AVANT

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

#### 2 PENDANT - EN GROUPE

##### Le montage d'opération

- les enjeux
- le rôle du gestionnaire dans la construction de l'équilibre de l'opération

##### La convention entre propriétaire et gestionnaire

- durée, reconduction, résiliation de la convention
- engagements du propriétaire et du gestionnaire
- calcul de la redevance
- participation pour couverture du renouvellement des composants et répartition des travaux

##### L'élaboration des conventions APL

- contenu des conventions APL
- obligations du bailleur
- obligations du gestionnaire
- part de la redevance d'occupation prise en compte pour le calcul de l'APL

##### Le suivi et la renégociation de la convention

- élaboration et actualisation du plan pluriannuel de travaux
- suivi extra-comptable et ajustement de la Participation à la couverture de recouvrement des composants (PCRC) au plan de travaux
- renégociation en cas de difficultés financières du gestionnaire

#### 3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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

# LES BAUX SPÉCIFIQUES DU LOGEMENT SOCIAL

1 JOUR (7 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

## Maîtriser les régimes juridiques particuliers en logement social

Les organismes Hlm peuvent louer des logements à des personnes morales. Parfois d'autres logements sont mis à disposition de personnes physiques dans des cadres juridiques particuliers. L'existence de ces différents régimes peut avoir un impact sur l'attribution, les loyers, les charges, le SLS, l'OPS, les réparations locatives... La loi ELAN a ajouté des nouveautés et des particularités rendant la gestion de plus en plus complexes. Les équipes doivent identifier pleinement ces actes de gestion qui sont différents de ceux des logements classiques.

### PUBLIC

Responsable de service, chargé de clientèle, chargé de gestion locative.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIFS

- › identifier les logements à régimes juridiques spécifiques
- › repérer les particularités de chaque régime spécifique
- › gérer ces baux spécifiques.

### PÉDAGOGIE

Apports théoriques et méthodologiques illustrés d'exemples.

### 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

Loïc AURIAC ou Amélie DUBOIS, Formateurs juristes, spécialistes du logement social.

### DATES DES SESSIONS INTER

- le 2 avril 2026 - Distanciel
- le 18 juin 2026 - Présentiel à Paris
- le 30 juin 2026 - Distanciel
- le 15 décembre 2026 - Distanciel

**PRIX NET : 830 EUROS**

### RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

patricia.sivakumar@afpols.fr - 06 64 41 09 26

### 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

##### 1. LOCATION À UNE PERSONNE MORALE

###### À quelle personne ?

- contractualisation du partenariat
- procédure d'attribution
- gestion de la sous-location

###### Le bail glissant

- convention tripartite
- procédure d'attribution et de gestion
- glissement de bail

##### 2. LOCATION À UNE PERSONNE PHYSIQUE

###### Le logement pour les jeunes

- labellisation
- procédure d'attribution
- gestion locative

###### La convention d'occupation précaire

- procédure d'urgence du règlement intérieur CALEOL
- régularisation ou non de l'attribution
- contenu de la convention
- impacts sur la gestion

###### Les logements de fonction

- conditions
- réglementation applicable

###### L'habitat inclusif

- conditions et autorisation
- impacts sur la gestion du logement

###### Les logements rachetés occupés à un bailleur non-Hlm et conventionné

- impacts sur le bail
- quelle réglementation ?

###### Logement loué dans le cadre de l'usufruit.

#### 3

#### APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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



C0355

GESTION LOCATIVE ET SOCIALE COMMERCES ET FOYERS

# PRODUIRE ET GÉRER DES LOCAUX COMMERCIAUX

1 JOUR (7 h) - DISTANCIEL

## Inscrire les locaux commerciaux comme moteur de dynamisme de quartier

Quel avenir pour les locaux commerciaux (création, requalification, nouvel usage...) ? Quel rôle pour les bailleurs dans la réussite ou la requalification de ces implantations commerciales ? Les bailleurs sociaux sont souvent démunis dans la bonne gestion ou le bon usage de locaux commerciaux. Quelles activités ? Combien ? Comment ? Avec quel fonctionnement et accompagnement ?

Nous proposons de répondre à un grand nombre de questions sur ces problématiques récurrentes et souvent traitées à la marge alors que leur impact est fondamental sur la vie d'un quartier.

### PUBLIC

Monteur ou chargé d'opérations, chargé de prospection et de développement, responsable de projets urbains, aménageur.

Toute personne chargée de piloter des projets de locaux commerciaux.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIFS

- › dimensionner correctement les besoins commerciaux
- › évaluer la pertinence et la viabilité de l'offre commerciale
- › identifier les activités potentielles et les besoins spécifiques qui y sont associés
- › accompagner les activités à installer ou déjà installées.

### PÉDAGOGIE

Alternance d'apports sous forme de courts exposés théoriques ou pratiques, alimentés d'exemples concrets réels, en quartier d'habitat social, rencontrés lors des différentes missions ou ayant fait l'objet de recherches spécifiques pour illustrer le propos.

### 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

Marion LACOMBE, experte en urbanisme commercial

### DATES DES SESSIONS INTER

le 12 juin 2026 - Distanciel

le 16 novembre 2026 - Distanciel

**PRIX NET : 830 EUROS**

### RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

anne.de-poulpique@afpolis.fr - 06 61 15 23 39

### EN INTRA

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

**DEMANDE DE DEVIS :** intra@afpolis.fr

### DÉROULÉ & CONTENU

#### 1 AVANT

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

#### 2 PENDANT - EN GROUPE

##### Les grandes situations connues, la fin d'une époque et d'un système de proximité, l'émergence de nouveaux besoins

- les grandes évolutions de ces 20 dernières années
- la situation des locaux commerciaux dans les opérations de logements sociaux

##### L'avenir de ces locaux commerciaux dans les quartiers d'habitat social d'habitat mixte

- la dimension économique et sociale
- l'opportunité de création, de requalification, de développement d'un pôle commercial et/ou de rez-de-chaussée commerciaux
- la réalisation d'un état des lieux, d'une évaluation concurrentielle, d'un diagnostic d'opportunités
- l'identification des activités porteuses et leurs conditions de réussite
- la prise en compte des besoins spécifiques
- le recensement des effets leviers, des risques et les situations à éviter
- l'identification des synergies entre équipements publics et activités privées
- l'évaluation des différents modes de commercialisation
- les "plans B", les boutiques éphémères, boutiques à l'essai...
- les nouveaux modèles économiques, les opportunités et le rôle de l'Économie Sociale et Solidaire

##### Les conditions de réussite d'une opération à venir

- le rôle et les marges de manœuvre du bailleur/propriétaire
- les droits et devoirs du responsable de l'activité
- quels autres moyens mettre en place, quels partenariats engager ?

#### 3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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

C0126

GESTION LOCATIVE ET SOCIALE GESTION SOCIALE

# INTERMÉDIATION LOCATIVE : RENFORCER LE PARTENARIAT AVEC LES ASSOCIATIONS

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

## Pour un travail d'accompagnement pluridisciplinaire et mené en réseau

Dans un contexte économique et social de plus en plus fragile, les partenariats entre bailleurs sociaux et associations sont devenus des leviers essentiels de lutte contre l'exclusion et la précarisation, générant une évolution notable dans l'approche des situations sociales. Dans le même temps, la politique du Logement d'abord se poursuit et se renforce. Les acteurs, qui se trouvent en contact avec des ménages ayant vécu des parcours logement difficiles, doivent construire des outils partagés de diagnostic et d'évaluation. S'appuyant sur une vision actualisée des évolutions législatives et des dispositifs d'accompagnement, les professionnels pourront, par cette formation, mieux appréhender les réponses possibles pour favoriser la résolution des difficultés et l'adaptation des ménages à leur environnement.

### PUBLIC

Conseiller social, responsable d'agence, chargé de gestion locative, partenaire associatif.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIFS

- › mettre à jour ses connaissances des politiques sociales liées au logement
- › repérer les évolutions et les enjeux pour le bailleur social
- › identifier les dispositifs favorisant les parcours résidentiels
- › analyser la diversité des situations personnelles ou familiales justifiant le recours à l'intermédiation locative
- › développer des démarches partenariales axées sur la prévention et le partage d'informations.

### PÉDAGOGIE

Exposés et exercices. Études de cas. Échanges avec les participants.

### 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

Philippe AUVILLE ou Clément BAILLY, Consultants-formateurs spécialisés en gestion sociale et partenariat.

### DATES DES SESSIONS INTER

les 30 et 31 mars 2026 - Distanciel

les 3 et 4 décembre 2026 - Distanciel

les 10 et 11 décembre 2026 - Présentiel à Paris

**PRIX NET : 1610 EUROS**

### RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

patricia.sivakumar@afpols.fr - 06 64 41 09 26

### 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](mailto: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

##### Contexte général et évolutions législatives

- quelques données chiffrées
- évolutions des politiques sociales liées au logement, le Plan logement d'abord
- la conférence intercommunale et le plan partenarial de gestion de la demande, le rôle des SIA

##### Les évolutions de la gestion sociale

- panorama des expériences d'intermédiation locatives
- partenariats avec les associations (Habitat et Humanisme, SNL...)
- les associations filiales des bailleurs

##### Les outils d'accompagnement et de partenariat

- l'accès et le maintien dans le logement avec l'ASLL
- l'Accompagnement Vers et Dans le Logement (AVDL)
- la sortie d'hébergement : transition, adaptation, etc.
- l'intermédiation locative : Solibail, baux glissants...
- le diagnostic partagé : la grille diagnostic FNARS-USH-AFFIL

#### 3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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

# L'ACCOMPAGNEMENT ÉDUCATIF BUDGÉTAIRE

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL

## Donner du sens au budget familial pour prévenir le surendettement durablement

Les personnes surendettées ne peuvent plus être abordées uniquement sous l'angle réducteur de la résorption de leur dette par la contrainte. Cette formation leur permettra d'aborder ce sujet sous un angle nouveau à savoir : le lien qu'entretiennent ces personnes avec l'argent et la manière dont celui-ci structure leur couple et leur famille. La question est de savoir quels fonctionnements voire "dysfonctionnements" familiaux cache l'endettement. Celui-ci n'est que la partie visible de l'iceberg.

Ils doivent disposer d'une grille de lecture pour savoir quoi dire aux personnes accompagnées au bon moment pour les accompagner sans se substituer à elle tout en ne rompant pas le lien.

### PUBLIC

Conseiller social, agent précontentieux, agent contentieux.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIFS

- › identifier les mécanismes conduisant au surendettement
- › analyser l'architecture du budget familial moderne
- › identifier la place et le rôle des différents acteurs sociaux et financiers
- › définir les éléments méthodologiques pour une démarche d'intervention.

### PÉDAGOGIE

Méthode participative autour des connaissances et des expériences de chaque participant. Méthodes active (seul et en groupe). Méthode expositive (présentation). Évaluation par des mises en situation (jeux de rôle).

### 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

Clément BAILLY, Consultant-formateur spécialisé en ingénierie et action sociale.

### DATES DES SESSIONS INTER

les 9 et 10 avril 2026 - Distanciel

les 21 et 22 septembre 2026 - Distanciel

**PRIX NET : 1610 EUROS**

### RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

patricia.sivakumar@afpols.fr - 06 64 41 09 26

### 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

##### Psychologie de l'argent

- l'argent dans la famille, dans le couple / la place de l'argent dans la structuration d'un sujet

##### Argent et surendettement

- la symbolique de l'argent / de la dette / le rapport à l'argent

##### Le budget familial

- connaître l'architecture du budget familial moderne : lecture d'un budget, relevés bancaires / - accompagner à la tenue budgétaire
- comment accompagner les familles ? comment visiter une histoire familiale ?

##### Le rapport addictif à l'argent

- personnalités avarieuses et addiction / personnalités dispendieuses, addictions et dettes

##### Postures et attitudes de l'intervenant pour accompagner au changement

- établir un rapport constructif avec le locataire et le maintenir pendant tout l'entretien : place et utilisation de l'empathie et de la protection dans l'accueil
- rappel à la loi sans menacer ou prodiguer un conseil sans anémier la volonté de l'interlocuteur accompagné

##### Identifier la manière dont l'interlocuteur accompagné se perçoit dans sa relation à l'argent

- identifier la posture et les mots adaptés en fonction de la position de l'interlocuteur accompagné :

- le désir de s'engager dans l'élaboration et le suivi budgétaire
- les compétences et les freins que l'interlocuteur peut mobiliser pour réussir

##### Payer son loyer tout en s'acquittant du reste...

- comment inciter l'interlocuteur accompagné à progresser jusqu'à s'engager dans une gestion budgétaire pour restaurer une souveraineté financière ?
- amener le locataire à conscientiser son fonctionnement / comment l'aider à s'approprier ses dettes, loyer et autre ?

#### 3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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

# PRÉVENTION ET TRAITEMENT SOCIAL DU SURENDETTEMENT

1 JOUR (7 h) - DISTANCIEL

## Adopter la bonne posture pour créer un cadre de confiance et accompagner sans stigmatiser

Le surendettement constitue aujourd'hui un enjeu majeur de la gestion locative et sociale. Face à des situations financières complexes, les professionnels sont régulièrement sollicités pour accompagner les locataires en difficulté, dans un cadre à la fois humain et réglementaire. Prévenir, comprendre et traiter le surendettement ne se résume pas à la maîtrise des procédures : il s'agit également d'adopter la posture juste pour instaurer un climat de confiance, sans stigmatiser, et permettre un accompagnement réellement efficace.

Cette formation permet de comprendre les mécanismes du surendettement et d'en maîtriser la procédure. Elle propose des outils pratiques pour analyser la situation budgétaire et définir une stratégie de solvabilisation durable.

Les participants apprendront à accompagner les locataires avec une posture adaptée, sans stigmatisation.

### PUBLIC

Conseiller en économie sociale et familiale, gestionnaire locatif, agent du contentieux, personnel de proximité.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIFS

- définir les mécanismes du surendettement et de la procédure BDF pour accompagner le locataire dans une solvabilisation efficace et durable
- accompagner le locataire dans l'analyse de sa situation budgétaire
- repérer le cadre législatif : l'esprit des lois et leurs objectifs
- identifier les étapes de la procédure de surendettement
- définir une stratégie de solvabilisation efficace et durable.

### PÉDAGOGIE

Présentation magistrale et échanges de pratiques professionnelles des stagiaires et du formateur. Études de cas autour de situations professionnelles concrètes.

### 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

Philippe AUVILLE, Consultant-formateur, expert de l'action sociale.

### DATES DES SESSIONS INTER

le 21 mai 2026 - Distanciel

le 29 octobre 2026 - Distanciel

**PRIX NET : 830 EUROS**

### RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

patricia.sivakumar@afpols.fr - 06 64 41 09 26

### 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

##### La situation budgétaire du locataire

- la grille budgétaire
- la gestion budgétaire du locataire

##### Le surendettement

- le cadre législatif, socioéconomique et psychologique du surendettement
- les chiffres du surendettement
- la situation du locataire pour orienter au mieux
- les prérequis essentiels du dossier de surendettement

##### La procédure de surendettement

- les étapes de la procédure de surendettement
- choisir la meilleure stratégie possible

##### Les interactions entre dossier de surendettement et les autres dispositifs de solvabilisation

- les dispositifs d'aide et l'impact du dossier de surendettement
- l'estimation des droits sociaux des locataires.

#### 3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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

C0381

GESTION LOCATIVE ET SOCIALE GESTION SOCIALE

# ANALYSE DE PRATIQUES D'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

## Éclairer sa pratique par la réflexion collective

Dans un monde en constante évolution la recherche de l'amélioration de la qualité des interventions est une quête permanente. Pour atteindre cet objectif, les professionnels de tous secteurs ont recours à divers outils et méthodologies et parmi eux, l'analyse de pratique se révèle être un dispositif au service des équipes et permettant une amélioration continue. L'analyse de pratique est bien plus qu'un simple groupe de paroles. C'est une démarche réflexive systématique qui invite les professionnels à examiner de près leurs actions, décisions et interactions dans le contexte de leur travail. Cette introspection guidée permet de tirer des leçons, de développer des compétences et d'affiner constamment sa pratique.

## PUBLIC

Conseiller social, personnel chargé des actions amiabes précontentieuses, contentieuses ou sociales, chargé de gestion locative.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## OBJECTIFS

- penser collectivement des situations difficiles et complexes rencontrées sur le terrain
- consolider ses compétences d'accompagnement en développant une écoute constructive
- favoriser l'intelligence collective et la créativité
- améliorer ses compétences relationnelles dans l'équipe.

## PÉDAGOGIE

L'intervenant organise et conduit les séances de manière à structurer les étapes et à favoriser l'expression des participants. Il utilise ses compétences en facilitation de groupe pour permettre une attitude participative qui favorise l'implication de ses membres.

## 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

Rachel Aubert ou Philippe AUVILLE, Consultants-formateurs spécialisés en action sociale.

## DATES DES SESSIONS INTER

les 6 février (matin) et 6 mars (matin) et 10 avril (matin) et 22 mai 2026 (matin) - Distanciel

les 2 septembre (matin) et 30 octobre (matin) et le 20 novembre (matin) et 11 décembre 2026 (matin) - Distanciel

les 2 septembre (matin) et 30 octobre (matin) et le 20 novembre (matin) et 11 décembre 2026 (matin) - Présentiel à Paris

**PRIX NET: 1610 EUROS**

## RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

patricia.sivakumar@afpolis.fr - 06 64 41 09 26

## EN INTRA

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

**DEMANDE DE DEVIS:** intra@afpolis.fr

## DÉROULÉ & CONTENU

### 1 AVANT

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

### 2 PENDANT - EN GROUPE

#### Phase 1

Chaque participant expose succinctement la situation qu'il souhaite présenter au groupe

#### Phase 2

Le groupe choisit les situations à explorer en fonction de l'intérêt collectif

#### Phase 3

Un des participants fait un exposé détaillé de la situation proposée et retenue

#### Phase 4

Le groupe questionne pour obtenir une vue d'ensemble des différents paramètres de la situation exposée, ce qui permet à la personne qui présente d'affiner son exposé

#### Phase 5

Élaboration des perceptions communes, hypothèses d'analyse, éléments de réponse, synthèse

#### Phase 6

Reformulation, synthèse, perspectives de l'exposant.

Le groupe est animé par un intervenant externe et encadré par des règles acceptées et validées par le groupe. Le nombre de participants est limité à 8 personnes par groupe pour garantir de bonnes conditions d'expression et de participation active à tous.

Chaque participant s'engage à participer à toutes les séances durant une période de 6 mois (1 séance toutes les 6 semaines au cours des 6 mois à raison de séances de travail de 3h30 en distanciel).

### 3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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

# ACCOMPAGNER LE LOCATAIRE DANS L'ACQUISITION DES COMPÉTENCES NÉCESSAIRES À SON AUTONOMIE DANS LE LOGEMENT

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

## Assurer l'autonomie durable des locataires en logement social

La mise en œuvre de la politique du logement d'abord ne se limite pas à fournir un lieu de vie. Il s'agit bien d'un engagement envers l'autonomisation des individus, en reconnaissant que chaque locataire mérite les outils nécessaires pour prendre en charge sa propre vie. Cette formation permettra aux participants de découvrir les postures et attitudes favorisant l'autonomie. Elle est conçue pour apprendre à identifier avec le locataire ses besoins en matière d'autonomie dans le logement, définir avec lui un accompagnement personnalisé et de l'orienter si besoin vers des dispositifs d'accompagnement spécifiques si nécessaire.

### PUBLIC

Conseiller social.

### PRÉ-REQUIS

Occuper un poste de travailleur social en lien avec l'accompagnement des locataires.

### OBJECTIFS

- › identifier les enjeux de l'autonomie dans le logement social
- › détailler les compétences essentielles à développer chez les locataires
- › développer des techniques d'accompagnement pour renforcer les compétences du savoir habiter
- › utiliser des techniques d'accompagnement favorisant l'autonomie de la personne.

### PÉDAGOGIE

Méthode participative. Méthode expositive.

Méthode active (travaux en groupe). Étude de cas / jeux de rôle.

### 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

Clément BAILLY, Consultant-formateur spécialisé en ingénierie et action sociale.

### DATES DES SESSIONS INTER

les 4 et 5 juin 2026 - Distanciel

les 4 et 5 juin 2026 - Présentiel à Paris

les 26 et 27 novembre 2026 - Distanciel

**PRIX NET : 1610 EUROS**

### RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

patricia.sivakumar@afpols.fr - 06 64 41 09 26

### 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 à la formation

##### Les enjeux de l'autonomie dans le logement social en lien avec la politique du logement d'abord

-La démarche "d'aller vers"

##### Les compétences essentielles à développer chez les locataires

-qu'est qu'une compétence ?

-qu'est-ce que le savoir habiter ?

##### L'identification des besoins des locataires

-les outils permettant de définir les degrés d'autonomie pour chaque compétence du savoir habiter

-l'identification des points d'appuis et des axes d'améliorations

##### La prise en compte des coutumes et cultures dans l'accompagnement

##### Les étapes pour renforcer les compétences du savoir habiter

##### Les conditions pour un accompagnement éducatif efficace

-établir les bases d'une relation éducative avec un adulte

##### Le processus de changement

##### La trame d'entretien d'accompagnement

-les étapes clefs

-les thématiques

##### Découvrir ou renforcer ses techniques d'accompagnement favorisant l'autonomie de la personne : comment aider le locataire à formuler ses propres solutions

##### Les dispositifs d'accompagnement spécifiques ASLL/AVDL/l'AEB etc.

#### 3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

- Qu'ai-je retenu de ma formation ?

- Les ressources pédagogiques qui m'accompagnent.

# LES PROJETS EN GESTION SOCIALE : ENTRE INNOVATION ET PERFORMANCE

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

## Les indispensables de la boîte à outils de la fonction sociale

Les organismes Hlm doivent tenir compte des enjeux multiples portés par les partenaires institutionnels, les services de l'organisme et les attentes des habitants. Il leur est donc nécessaire de faire de la gestion sociale un levier stratégique. Dans ce but, il est indispensable de piloter des projets qui s'inscrivent dans les territoires et impliquent durablement les habitants pour leur permettre d'agir sur leur environnement dans une logique d'empowerment et de participation.

### PUBLIC

Manager et pilote de la fonction sociale, conseiller social, partenaire associatif.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIFS

- utiliser les outils méthodologiques du pilotage de projets d'action sociale
- organiser la collaboration entre les acteurs internes
- développer les partenariats externes et initier des projets
- diagnostiquer et contextualiser pour mieux proposer et anticiper
- construire et développer des réponses aux besoins sociaux dans un contexte de plus en plus complexe.

### PÉDAGOGIE

Les participants sont invités à venir avec un projet ou une idée de projet et le groupe aide à construire sa mise en œuvre avec l'accompagnement du formateur. Les vidéos permettent de s'approprier les fondamentaux de la gestion de projet.

### 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

Philippe AUVILLE, Consultant-formateur spécialisé en gestion sociale et partenariat.

### DATES DES SESSIONS INTER

les 9 et 10 mars 2026 - Distanciel

les 2 et 3 juillet 2026 - Distanciel

les 2 et 3 juillet 2026 - Présentiel à Paris

les 26 et 27 novembre 2026 - Distanciel

**PRIX NET : 1610 EUROS**

### RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

patricia.sivakumar@afpolis.fr - 06 64 41 09 26

### EN INTRA

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

**DEMANDE DE DEVIS :** intra@afpolis.fr

### DÉROULÉ & CONTENU

#### 1 AVANT

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

#### 2 PENDANT - EN GROUPE

##### Explorer les notions-clefs

- les politiques sociales
- l'accompagnement social
- l'ingénierie sociale

##### Introduction à la méthodologie de projet appliquée à l'action sociale du bailleur

- les outils de management de projet/la fiche projet
- les outils de suivi/les tableaux de bord
- l'évaluation quantitative et qualitative des projets
- la capitalisation d'expérience

##### Face-à-face pédagogique : l'ingénierie sociale en organisme Hlm

- pilotage de l'action sociale en organismes Hlm :
- enjeux
- missions
- moyens alloués
- méthodes et outils
- organisation de la transversalité :
- les actions à mettre en place avec les collaborateurs des grands services de l'organisme : proximité, gestion locative, maîtrise d'ouvrage
- la circulation de l'information entre siège et terrain
- la mobilisation des aides et les partenariats externes
- partenariat et système d'acteurs :
- analyse stratégique
- diagnostic de territoire
- la place des habitants.

#### 3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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

# GESTION LOCATIVE ADAPTÉE AUX LOCATAIRES ÂGÉS

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

## Adapter la gestion locative aux enjeux du vieillissement

La politique du maintien à domicile a fait ses preuves car le nombre de personnes âgées qui vieillissent à leur domicile va grandissant. En 2020, plus de 20% de la population française a plus de 65 ans. 9,5 % de la population est âgée de plus de 75 ans, certains démographes projettent qu'en 2040, ils seront plus de 14 %.

### PUBLIC

Conseiller social, responsable de pôle social, directeur clientèle.

Toute personne amenée à initier une réflexion ou à structurer une stratégie pour répondre à l'enjeu du vieillissement de la population locative.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIFS

- › analyser les conséquences de l'allongement de la vie sur le travail de proximité
- › identifier les nouvelles mesures législatives
- › repérer les fragilités au sein de la population âgée
- › identifier les différents services et dispositifs d'accompagnement
- › adapter ses pratiques de gestion locative.

### PÉDAGOGIE

La formation fera alterner apports techniques et méthodologiques, cas pratiques et échanges avec les participants.

### 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

Laurence PETIN, Consultante-formatrice spécialisée sur les thématiques liées au public âgé.

### DATES DES SESSIONS INTER

les 28 et 29 mai 2026 - Distanciel

les 26 et 27 novembre 2026 - Distanciel

les 26 et 27 novembre 2026 - Présentiel à Paris

**PRIX NET : 1610 EUROS**

### RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

patricia.sivakumar@afpolis.fr - 06 64 41 09 26

### EN INTRA

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

**DEMANDE DE DEVIS :** intra@afpolis.fr

### DÉROULÉ & CONTENU

#### 1 AVANT

- À la rencontre de votre formateur
- Quels objectifs souhaitez-vous atteindre grâce à cette formation ?
- Suivez votre module e-learning.

#### 2 PENDANT - EN GROUPE

##### Qui est la personne âgée aujourd'hui ?

- des personnes aux "visages" différents : trois grandes classes d'âges
- le vieillissement normal, les principales pathologies et leurs effets sur les actes de la vie quotidienne

##### Connaître la politique gérontologique et son application territoriale

- la loi 2015 d'adaptation de la société au vieillissement
- le projet de la loi Grand Âge et Autonomie
- les dispositifs et rôles des acteurs
- le guichet unique de la gérontologie, les CLIC (centres locaux d'information et de coordination gérontologique)
- les droits et libertés de la personne âgée

##### Accompagner l'autonomie pour le maintien à domicile de la personne

- repérage des risques de fragilité
- prise en compte de l'environnement social de la personne
- participation à la coordination gérontologique sur son territoire
- rôle d'intermédiaire entre les locataires âgés et des acteurs de la gérontologie
- gestion des situations difficiles

##### Identifier la diversité des démarches engagées par les bailleurs sociaux

- adaptation des logements
- services ou paniers de services
- conception de projets-logements innovants
- diversification de l'offre : la transformation en résidence autonomie, le regroupement de logements, le béguinage, les logements intergénérationnels

##### Adapter ses pratiques de gestion locative

- définition d'une vision commune à travers l'analyse démographique et patrimoniale
- prise en compte des trajectoires résidentielles
- participation des collaborateurs et synergies entre les différents services de l'organisme

##### Développer, renforcer, conforter le réseau

- la coordination des acteurs
- la valorisation des aidants.

#### 3

### APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

- Qu'ai-je retenu de ma formation ?
- Les ressources pédagogiques qui m'accompagnent.
- Suivez votre module e-learning "Nous vieillirons ensemble"

# DÉVELOPPER DES SERVICES D'ANIMATION SOCIALE POUR DES PERSONNES ÂGÉES ET/OU HANDICAPÉES

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL

## Concevoir des services d'animation sociale adaptés aux publics fragiles

La loi ELAN propose aux bailleurs sociaux de développement de nouvelles compétences telles que la fourniture de services d'animation sociale en faveur des personnes âgées ou handicapées occupant un logement social.

Cette formation permet de comprendre et d'identifier les étapes méthodologiques nécessaires pour mettre en place des actions en matière de services d'animation sociale.

### PUBLIC

Chargé de mission personnes âgées, chargé de développement local/développement social urbain, conseiller social.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIFS

- › analyser les spécificités des personnes âgées et personnes en situation de handicap
- › se situer dans une logique de service au bénéfice de la cohésion sociale
- › suivre les étapes de mise en place de services en animation sociale.

### PÉDAGOGIE

Cette formation s'appuie sur de nombreux exemples illustratifs issus de pratiques en France et en Europe et propose des outils concrets pour initier et animer des projets sur ce thème.

### 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

Laurence PETIN, Consultante-formatrice spécialisée sur les thématiques liées au public âgé.

### DATES DES SESSIONS INTER

les 11 et 12 juin 2026 - Distanciel

les 3 et 4 décembre 2026 - Distanciel

**PRIX NET : 1610 EUROS**

### RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

patricia.sivakumar@afpols.fr - 06 64 41 09 26

### 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](mailto: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

##### Les spécificités du public personnes âgées et/ou en situation de handicap

- identifier les freins des personnes (manque de confiance, difficultés de mobilité, appréhension du numérique etc.)
- apprêhender l'impact des différentes pathologies sur l'autonomie sociale de la personne

##### Une logique de service au bénéfice de la cohésion sociale

- connaître la législation autour de la personne âgée et personne en situation de handicap
- définir ce que l'on entend par animation sociale
- comprendre la plus-value des services d'animation sociale pour le bailleur
- proposer des actions individuelles et/ou collectives
- s'inspirer des projets réalisés en France et en Europe

##### Les étapes à la mise en place de services en animation sociale

- connaître les attentes et les besoins du public (enquêtes, diagnostic)
- mobiliser sous forme participative partenaires locaux, habitants, élus, associations, entreprises privées...
- d'intervention (prévention santé, bien-être, culture, intergénérationnel, écodéveloppement, fracture numérique...)
- faire le choix d'animer ou de s'appuyer sur la dynamique de réseau
- identifier les moyens humains, matériels nécessaires pour faire vivre les services en animation sociale
- communiquer en trouvant les vecteurs d'information les plus pertinents
- établir un budget, rechercher des financements
- évaluer les actions avec des indicateurs d'évaluation.

#### 3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

- Qu'ai-je retenu de ma formation ?
- Les ressources pédagogiques qui m'accompagnent.
- Suivez votre module e-learning "Nous vieillirons ensemble".

# L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL DES BAILLEURS FACE AUX DÉFIS DE LA GRANDE PRÉCARITÉ

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

## Pour une intervention en réseau efficace

Dans un contexte d'augmentation des difficultés socio-économiques des ménages, les professionnels doivent renouveler leurs approches et leurs outils d'intervention. L'approche réseau est particulièrement adaptée pour les praticiens de la fonction sociale amenés à réaliser des évaluations sociales et à orienter les recherches de solutions. Cette approche motivationnelle de l'intervention sociale donne des résultats durables dans la transformation des comportements.

## PUBLIC

Conseiller social, chargé de clientèle, chargé de contentieux, responsable de site.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## OBJECTIFS

- › identifier la situation effective de la famille et la nature des difficultés auxquelles elle doit faire face
- › réfléchir à sa pratique pour rendre la famille active dans sa propre prise en charge
- › structurer son approche professionnelle et développer sa capacité à aller vers les publics fragiles
- › développer son réseau de partenaires : ressources financières et économiques.

## PÉDAGOGIE

Échanges d'expériences et réflexion partagée sur la pratique. Analyse individuelle et collective sur les études de cas issues de l'expérience des participants.

## 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

Philippe AUVILLE ou Clément BAILLY, Consultants-formateurs experts de l'accompagnement social.

## DATES DES SESSIONS INTER

les 23 et 24 avril 2026 - Distanciel

les 3 et 4 décembre 2026 - Distanciel

les 3 et 4 décembre 2026 - Présentiel à Paris

**PRIX NET : 1610 EUROS**

## RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

patricia.sivakumar@afpols.fr - 06 64 41 09 26

## 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

#### Analyse sociologique des structures familiales et leurs évolutions

- évolutions socio-démographiques représentées dans le patrimoine des organismes
- les phénomènes spécifiques : isolement, parentalité réorganisée, recomposition familiale...

#### Les facteurs de déstructuration des liens familiaux

- les mécanismes de la disqualification sociale
- les vulnérabilités sociales et la posture professionnelle

#### La précarité des familles

- l'organisation de l'économie familiale : besoins fondamentaux et structure des budgets en situation de précarité
- la participation des différents membres du ménage
- les priorités budgétaires des ménages fragiles

#### Les principes de base de l'approche réseau

- le réseau primaire et secondaire, structuration du réseau intra-familial, notion de système pertinent de ressources (centralité, circularité, polyvalence relationnelle...)

#### Le réseaugramme : outil pratique d'évaluation et de mobilisation des familles et des partenaires

- l'analyse réseau : approche stratégique de dynamisation
- des ressources familiales et partenariales
- moyens et circuits de mise en œuvre des solutions

#### L'entretien motivationnel comme outil de changement des postures

- la balance décisionnelle
- la capacité à changer

### 3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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

# DIAGNOSTIC SOCIAL AVANT ATTRIBUTION : REPÉRER LES FRAGILITÉS POUR MIEUX ACCOMPAGNER.

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

## Repérer les fragilités pour mieux accompagner

La phase d'instruction de la demande de logement social suppose une analyse approfondie de la situation économique et sociale du ménage dans le respect des contraintes réglementaires. Une approche précise de la situation sociale du ménage permettra aux chargés d'attribution ou aux chargés de clientèle de présenter à la commission d'attribution les orientations pouvant accompagner les ménages les plus fragiles dans un projet logement réaliste et cohérent.

### PUBLIC

Agent de gestion locative, chargé d'attribution, conseiller social.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIFS

- › rendre la famille active dans sa propre prise en charge
- › structurer son approche professionnelle et développer sa capacité à aller vers les publics fragiles
- › développer les partenariats à plusieurs niveaux : ressources familiales et ressources professionnelles.

### PÉDAGOGIE

Exposés et analyse de documents. Échanges de pratiques et d'expériences à partir des situations apportées par les participants. À l'issue de la formation, les stagiaires disposeront d'un guide d'entretien et d'une grille de repérage des fragilités.

### 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

Philippe AUVILLE ou Clément BAILLY, Consultants-formateurs experts de l'accompagnement social.

### DATES DES SESSIONS INTER

les 8 et 9 juin 2026 - Distanciel

les 12 et 13 octobre 2026 - Présentiel à Paris

les 22 et 23 octobre 2026 - Distanciel

**PRIX NET : 1610 EUROS**

### RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

patricia.sivakumar@afpols.fr - 06 64 41 09 26

### 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

##### Contexte socio économique : accueil des publics prioritaires

- le DALO
- les accords collectifs
- l'accueil des publics issus de QPV
- les évolutions de la gestion locative sociale dans l'organisme

##### Les changements essentiels pour l'accès au logement et les attributions

- analyse de la doctrine USH, de la jurisprudence et des évolutions législatives (loi ELAN)
- la réforme de l'enregistrement
- le rôle des SIAO
- l'accès au logement via SYPLO et les systèmes de cotation de la demande
- le pack de conformité CNIL et la gestion des données personnelles

##### Les caractéristiques et les potentialités de la situation du demandeur

- la rencontre : bureau, domicile, téléphone
- le recueil et le partage d'informations
- la grille d'entretien
- la "compétence" du ménage et le parcours résidentiel
- l'analyse du dossier
- la transmission des informations à la CA

##### Panorama des acteurs et des outils

- les associations
- le Conseil départemental
- la CAF
- Action logement
- les caisses de retraite et de prévoyance
- les dispositifs d'accompagnement spécifiques, Masp, Maj, MJAGBF, tutelle, curatelle...
- présentation d'expérimentations en cours

##### Dépister les risques et sécuriser les parcours

- identifier les fragilités
- méthodologie et outils.

#### 3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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

C0132

GESTION LOCATIVE ET SOCIALE GESTION SOCIALE

# REVENUS DES LOCATAIRES : PRESTATIONS ET DROITS SOCIAUX

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

## Bien connaître les dispositifs pour évaluer les ressources des locataires

Le diagnostic économique est incontournable dans l'instruction d'un dossier de demande de logement ou d'impayé pour analyser la capacité du ménage à assumer son loyer. La connaissance des dispositifs, en particulier les minima sociaux et ceux gérés par les organismes de protection sociale, est essentielle pour comprendre l'attribution ou non de ces droits selon les situations des familles. Baliser ainsi les conditions d'ouverture de ces multiples droits permet aux personnels de la gestion locative et du contentieux, de mieux évaluer la "capacité à payer" du ménage.

### PUBLIC

Chargé d'attribution, chargé de contentieux, chargé de clientèle.

Personnel des services locatifs et de la fonction sociale en contact avec les demandeurs de logements ou les débiteurs

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIFS

- repérer les premières conditions d'octroi des revenus et leur durée de versement en termes de fragilité, précarité ou stabilité, en comparaison avec les seuils de pauvreté ou grande pauvreté
- anticiper les futurs droits en fonction de la situation des familles
- orienter vers les organismes liquidateurs de ces droits

### PÉDAGOGIE

Ce stage fait alterner exposés et échanges sur les cas concrets rencontrés par les participants. Il se conclut par une analyse comparative des droits de la protection sociale et de l'aide sociale.

### 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

Philippe AUVILLE ou Clément BAILLY, Consultants-formateurs experts de l'accompagnement social.

### DATES DES SESSIONS INTER

- les 4 et 5 février 2026 - Distanciel
- les 11 et 12 juin 2026 - Distanciel
- les 7 et 8 décembre 2026 - Présentiel à Paris
- les 7 et 8 décembre 2026 - Distanciel

**PRIX NET : 1610 EUROS**

### RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

patricia.sivakumar@afpols.fr - 06 64 41 09 26

### 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

##### Les minima sociaux

- le revenu de solidarité active
- la prime d'activité
- les allocations versées dans le cadre de l'aide sociale :
- aux personnes handicapées,
- aux personnes âgées
- l'allocation de solidarité spécifique

##### Les droits des personnes sous main de justice

##### Les droits sociaux

- les prestations familiales
- les indemnités journalières maladie
- les pensions d'invalidité
- les pensions de retraite
- les allocations de retour à l'emploi

##### Les règles de cumul des prestations

##### La simulation des droits.

#### 3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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

C0133

GESTION LOCATIVE ET SOCIALE GESTION SOCIALE

# PRÉVENTION ET TRAITEMENT SOCIAL DE L'IMPAYÉ

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

## Structurer sa pratique

Les organismes de logement social conduisent une politique volontariste de prévention des expulsions et de traitement social des impayés de loyer. Le repérage en amont et le traitement très réactif des situations d'impayés constituent le premier rempart pour prévenir les expulsions. Ce stage permettra aux personnels en charge de ces dossiers de développer les volets préventifs, amiables, précontentieux et l'accompagnement social du locataire dans le traitement des impayés.

## PUBLIC

Conseiller social, personnel chargé des actions amiables précontentieuses, contentieuses ou sociales, chargé de gestion locative.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## OBJECTIFS

- identifier des pistes de réflexion pour prévenir la constitution de l'impayé
- repérer les fragilités
- appliquer une méthodologie d'intervention pour le traitement social et administratif de l'impayé
- orienter les débiteurs vers les aides possibles
- se positionner dans la procédure précontentieuse.

## PÉDAGOGIE

Apports, études de cas, échanges d'expériences à partir des situations apportées par les participants. Les stagiaires sont invités à se munir de leurs documents : lettres de relance, avis d'échéance...

## 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

Philippe AUVILLE, Consultant-formateur expert de l'accompagnement social.

## DATES DES SESSIONS INTER

les 4 et 5 juin 2026 - Distanciel

les 2 et 3 novembre 2026 - Distanciel

les 2 et 3 novembre 2026 - Présentiel à Paris

**PRIX NET : 2 350 EUROS**

## RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

patricia.sivakumar@afpols.fr - 06 64 41 09 26

## 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](mailto: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

#### Prévention du risque de l'impayé - repérage des fragilités et diagnostic précoce

- au moment de l'instruction de la demande de logement : APL (en métropole) et/ou ALF/ALS (en outre-mer), taux d'effort, reste à vivre
- au moment de la signature du bail
- au moment du départ du locataire

#### Traitements sociaux de l'impayé - dispositifs de prévention des expulsions

- évaluation sociale : démarches à proposer, acteurs à solliciter, outils nécessaires
- dispositifs : FSL, commission de coordination des actions de prévention des expulsions, mesures d'accompagnement social
- évaluation économique : grille budgétaire des ménages, calcul du quotient familial et de la capacité de remboursement
- mise en place d'un accord de paiement réaliste

#### Traitements administratifs de l'impayé - procédures et principes d'intervention

- impayé du 1er mois de loyer
- articulation des procédures précontentieuses et contentieuses
- procédures et principes d'intervention adaptés aux situations rencontrées.

### 3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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

# ACCOMPAGNER VERS ET DANS LE LOGEMENT AU PRISME DU LOGEMENT D'ABORD

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL

## Du sans-abrisme au logement durable : un modèle d'intervention territoriale

La stratégie nationale Logement d'abord vise à lutter contre le sans-abrisme en priorisant l'accès au logement des personnes sans domicile, avec un accompagnement adapté sans présumer d'une « incapacité à habiter ».

Cette stratégie réoriente le système d'hébergement et d'accès au logement. Elle transforme aussi les dispositifs et les pratiques d'accompagnement en logement pour prévenir les ruptures résidentielles et les expulsions.

Ce module de formation permet de comprendre les changements à l'œuvre et de développer des coopérations opérationnelles et des projets partenariaux.

### PUBLIC

Professionnel des organismes Hlm en charge de la gestion locative et sociale.

Responsable associatif et professionnel des collectivités et institutions publiques en charge des dispositifs d'accompagnement, des personnes sans domicile ou menacées d'expulsion.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIFS

- comprendre l'émergence du Logement d'abord et les changements à l'œuvre dans les politiques sociales de l'habitat
- approfondir les principes d'action du Logement d'abord à partir d'un panel de situations d'accès et de maintien en logement.
- partager les stratégies collectives et les outils mobilisables pour permettre aux personnes sans domicile d'accéder à un chez-soi et de s'y maintenir.

### PÉDAGOGIE

Exposés didactiques illustrés par des exemples.

### 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

Nadyah ABDEL SALAM, Consultante-formatrice, sociologue-urbaniste dans le champ des politiques sociales de l'habitat.

### DATES DES SESSIONS INTER

les 13 et 14 avril 2026 - Distanciel

les 14 et 15 septembre 2026 - Distanciel

**PRIX NET : 1610 EUROS**

### RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

patricia.sivakumar@afpols.fr - 06 64 41 09 26

### 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

##### Les situations et les différentes formes de sans-abrisme en France

##### La politique du Logement d'abord

- socio-histoire
- paysage institutionnel
- dispositifs

##### La place des bailleurs sociaux dans les stratégies territoriales et les projets Logement d'abord

##### Les dispositifs partenariaux impactés par le Logement d'abord et les enjeux pour les parties prenantes

- attributions
- accompagnement
- prévention des expulsions
- habitat spécifique...

##### Les principes et les instruments du Logement d'abord à l'épreuve des pratiques

- outils
- retour d'expériences.

#### 3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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

C0134

GESTION LOCATIVE ET SOCIALE IMPAYÉS ET CONTENTIEUX

# OPTIMISER LE RECOUVREMENT LOCATIF : OUTILS, MÉTHODES ET PILOTAGE

1 JOUR (7 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

## Faire un état des lieux des pratiques et identifier des axes d'amélioration

La performance du recouvrement est un enjeu majeur de l'organisme tant sur les locataires en place que sur les locataires partis. Au-delà des traditionnels indicateurs de résultats, ce stage permet de reconstruire de façon exhaustive les outils et les méthodes de travail des opérationnels, de capitaliser les bonnes pratiques et d'améliorer les performances grâce à une approche globale sur le fonctionnement du processus de recouvrement.

### PUBLIC

Directeur ou responsable gestion locative.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIFS

- analyser les forces et faiblesses des pratiques de recouvrement en œuvre dans son organisme
- optimiser le recouvrement des créances des locataires présents et partis
- accompagner les équipes dans la mise en place de nouveaux outils
- piloter le recouvrement grâce à des indicateurs de performance clefs.

### PÉDAGOGIE

Apports théoriques et méthodologiques illustrés d'exemples.

### 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

Mickaël FOUILLOU ou Jean VANOVERSCHELDE, Consultants-formateurs experts du contentieux.

### DATES DES SESSIONS INTER

le 19 mars 2026 - Distanciel

le 14 septembre 2026 - Présentiel à Paris

le 30 novembre 2026 - Distanciel

**PRIX NET : 830 EUROS**

### RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

patricia.sivakumar@afpolis.fr - 06 64 41 09 26

### EN INTRA

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

**DEMANDE DE DEVIS :** intra@afpolis.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 :

- L'évolution des impayés dans le logement social ces dernières années

##### Bien appréhender le contexte d'intervention des équipes :

- le profil socio-économique des demandeurs et locataires
- un contexte sociétal en constante évolution

##### L'organisation de l'impayé en organisme :

- Les différentes formes d'organisation / Gestion globale ou spécialisée
- Équilibre entre « interne et externe »
- La prise en compte des locataires partis
- La place de l'accompagnement social

##### La prévention de l'impayé :

- les leviers en phase d'étude des candidatures
- Analyse des nouveaux entrants
- Gestion de la transversalité des équipes

##### Mettre en place le pilotage de l'activité :

- Process, procédures et modes opératoires
  - Organiser le contrôle et le suivi de l'activité
  - Cartographie du profil des débiteurs,
- Atelier : quel suivi dans votre organisme ?*

##### Les outils de recouvrement :

- les différents outils / les impacts du surendettement
  - opportunité de la Médiation de la Consommation
  - particularisme des créances de réparations locatives
- Atelier : examen des outils mis en place*

##### Les mesures d'efficacité et les indicateurs de performance

- La pertinence des indicateurs / les différentes mesures de l'activité
  - L'engagement des équipes dans le suivi
  - Exemples de tableaux de bord
- Atelier : vos indicateurs, avantages/inconvénients*

##### Zoom sur les bonnes pratiques des organismes.

#### 3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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

C0135

GESTION LOCATIVE ET SOCIALE IMPAYÉS ET CONTENTIEUX

## LE MANAGEMENT STRATÉGIQUE DE L'IMPAYÉ

1 JOUR (7 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

### Le processus de prévention et de traitement précoce de l'impayé

Aider les managers à positionner l'action pré-contentieuse auprès de leurs collaborateurs dans sa dimension stratégique pour l'organisme. Il s'agit de construire une stratégie de recouvrement efficace et qui donne du sens à l'action des collaborateurs.

#### PUBLIC

Manager opérationnel en charge d'une équipe de recouvrement des loyers.

#### PRÉ-REQUIS

Aucun.

#### OBJECTIFS

- › identifier les outils de recouvrement des loyers
- › développer des outils alternatifs de recouvrement
- › construire une stratégie de recouvrement
- › créer des indicateurs pour piloter le recouvrement.

#### PÉDAGOGIE

Apports théoriques et méthodologiques illustrés d'exemples. Les participants sont invités à se munir des documents clés de pilotage utilisés dans l'organisme.

#### 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

Philippe AUVILLE, Consultant-formateur, expert de l'action sociale.

#### DATES DES SESSIONS INTER

le 30 mars 2026 - Distanciel

le 9 octobre 2026 - Distanciel

le 9 octobre 2026 - Présentiel à Paris

**PRIX NET : 830 EUROS**

#### RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

patricia.sivakumar@afpols.fr - 06 64 41 09 26

#### 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

**Rappel des processus impliqués dans la chaîne de traitement de l'impayé**  
- analyse de la déclinaison du processus, de la procédure au mode opératoire

##### Les outils de pilotage

- les tableaux de bord, lesquels utiliser, comment les utiliser... ?
- prise de décision, qui fait quoi ? quels délais ? qui contrôle ? (Matrice de responsabilités, réappropriation des processus...)
- construction d'indicateurs pertinents de suivi et de motivation dans le traitement des impayés, (objectifs individualisés, mesurables, "challenge impayés" ...)

##### Le management par les valeur

- quel sens et quelles valeurs donner au travail de prévention de l'impayé... ?
- l'éthique du recouvrement
- la commission d'impayés comme outil de partage pour déposer un plan d'actions.

##### 3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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

# SURENDETTEMENT ET PROCÉDURES DE RÉTABLISSEMENT PERSONNEL

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

## Maîtriser un dispositif complexe impacté par la loi ELAN

Le nombre croissant des dépôts de dossiers de surendettement et la multiplication des procédures de rétablissement personnel se traduisent pour beaucoup de bailleurs sociaux par un risque d'augmentation des effacements de créance. Il devient désormais indispensable de développer de véritables partenariats, notamment avec la Banque de France, dans la perspective d'une gestion du surendettement non pas subie mais coproduite avec le locataire.

### PUBLIC

Conseiller social, travailleur social, agent des services contentieux et précontentieux.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIFS

- repérer les procédures de traitement des situations de surendettement et de rétablissement personnel
- intégrer les changements apportés par les nouveaux textes
- proposer des alternatives argumentées à la commission et au juge, dans une logique de coproduction de solutions
- analyser le positionnement des CAF relatif aux décisions concernant l'APL.

### PÉDAGOGIE

Ce stage prend appui sur l'étude des textes législatifs et réglementaires ainsi que sur la jurisprudence.

### 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

Christophe CHAUMANET ou Jean VANOVERSCHELDE, Consultants-formateurs experts du contentieux.

### DATES DES SESSIONS INTER

les 5 et 6 février 2026 - Distanciel

les 22 et 23 juin 2026 - Distanciel

les 22 et 23 juin 2026 - Présentiel à Paris

les 15 et 16 octobre 2026 - Distanciel

**PRIX NET : 1 610 EUROS**

### RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

patricia.sivakumar@afpols.fr - 06 64 41 09 26

### 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

##### Typologie des locataires en impayé

##### Le traitement du surendettement : ce qui a changé

- une procédure plus rapide (délais de décision de la commission, durée des plans, déjudiciarisation des PRP)
- la transparence et le droit d'information des tiers
- interaction des procédures contentieuses avec les effacements consécutifs

##### Revue pas-à-pas de la procédure de traitement des situations de surendettement

- l'état d'endettement du débiteur
- la phase amiable : déterminer un plan d'apurement réaliste
- les mesures imposées
- forfaits de la commission, négociation et contestation du bailleur

##### Le rétablissement personnel

- sans liquidation
- avec liquidation

##### Définir la stratégie du bailleur face aux mesures imposées par la commission

- la démonstration de la mauvaise foi est-elle encore une stratégie efficace ?
- impact du surendettement sur les procédures contentieuses
- modélisation d'une contestation
- les risques de la contestation et l'impact sur les montants de dettes à effacer

##### Protocole de cohésion sociale et effacements liés aux conséquences du PRP

##### Les relations entre la commission de surendettement, la CCAPEX et le FSL, la CAF.

#### 3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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

# NÉGOCIER AVEC LES LOCATAIRES EN IMPAYÉS

3 JOURS (21 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

## Mieux négocier les impayés

Avec la loi ALUR et son volet "Prévention des expulsions" s'imposent encore davantage les démarches de négociation et de prévention. En fonction de la situation et de la personnalité du locataire en impayés, les termes de la négociation sont de différentes natures. Dans certains cas, l'agent devra se montrer rassurant pour établir un climat de confiance. Dans d'autres, au contraire, il devra faire preuve de fermeté et trouver les arguments qui auront un impact sur le comportement du locataire face à ses engagements. Enfin, il lui faudra imaginer des solutions face à des locataires très démunis, voire même en situation de surendettement. Les dispositifs du type FSL, loca-pass, PCS, apportent des solutions pour le traitement des impayés mais ne peuvent pas, à eux seuls, résoudre tous les problèmes.

### PUBLIC

Chargé de clientèle, personnel assurant le précontentieux ou le contentieux des impayés de loyer, conseiller social.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIFS

- répertorier les techniques nécessaires à la conduite de l'entretien d'impayé
- développer un argumentaire proposant des solutions constructives dans la gestion de l'impayé
- développer une attitude de négociation positive
- conduire une relation d'aide et de soutien en responsabilisant son interlocuteur.

### PÉDAGOGIE

Ce stage propose une journée de rappels juridiques suivie de deux jours d'apports méthodologiques et d'entraînements à l'entretien. Simulations adaptées aux situations d'impayés professionnelles.

### 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

Christophe CHAUMANET et Pélagie N'GUESSAN ou Rachel AUBERT, Consultants-formateurs spécialistes en impayés.

### DATES DES SESSIONS INTER

les 20 - 21 et 22 mai 2026 - Distanciel  
les 8 - 9 et 10 juin 2026 - Présentiel à Paris  
les 7-8 et 15 décembre 2026 - Distanciel

**PRIX NET : 2 350 EUROS**

### RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

patricia.sivakumar@afpols.fr - 06 64 41 09 26

### 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](mailto: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

##### Rappel du cadre juridique de l'impayé

- la résiliation du bail
- le recouvrement
- les modes alternatifs de règlement

##### Le plan d'apurement

- forme et contenu
- les garanties de bonne exécution

##### Le contexte socio-économique de l'impayé

- les fragilités économiques et sociales des ménages
- le processus de disqualification sociale
- la culture de consommation

##### La préparation de l'entretien

- le traitement social de l'impayé
- les moyens de pression

##### L'entretien de négociation d'impayés

- l'analyse de la situation de l'impayé
- l'accompagnement dans la recherche de solution
- l'argumentation à chaque étape de l'impayé
- l'engagement du locataire dans la résorption de l'impayé

##### Faire évoluer l'attitude du locataire et dégager un accord

- analyser les influences
- s'appuyer sur son rôle professionnel de représentant du bailleur
- aider le locataire à sortir des attitudes de passivité, de manipulation ou d'agressivité.

#### 3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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



CO138

GESTION LOCATIVE ET ACTION SOCIALE IMPAYÉ ET CONTENTIEUX

## RECOUVREZ LA DETTE GRÂCE À OSER

2 JOURS - DISTANCIEL ET AUTOFORMATION

PARCOURS HYBRIDE

### Adoptez une approche orientée solutions pour le recouvrement locatif

La méthode OSER offre une approche novatrice pour traiter les impayés des locataires en se concentrant sur les solutions plutôt que sur les problèmes. La formation se présente sous la forme d'un parcours hybride de 3 saisons, avec alternance de période d'autoformation et d'échange avec le formateur.

### PUBLIC

Chargé de clientèle, conseiller social, chargé de recouvrement, manager, personnel d'accueil et de centre de relation clientèle ou toute personne intervenant dans le recouvrement des loyers.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIFS

- › appliquer les techniques de l'entretien orienté solutions pour le recouvrement.
- › rendre le locataire acteur de la résorption de sa dette.
- › construire un protocole de recouvrement orienté solutions à travers 8 clés d'applications.
- › produire des synergies autour de la question du recouvrement.

### PÉDAGOGIE

La formation se présente sous la forme d'un parcours hybride de 3 saisons, avec alternance de période d'autoformation et d'échange avec le formateur.

La plateforme d'autoformation analyse les réponses des apprenants pour ajuster leur itinéraire. Selon le niveau de maîtrise du participant, et selon la technique de l'adaptive learning, les contenus sont donc ajustés et individualisés.

En s'appuyant sur les statistiques issues de la plateforme, le formateur ajuste la classe virtuelle pour que ce moment soit ainsi au plus proche de chaque contexte apprenant.

#### TEMPS EN AUTO-FORMATION

Trois temps d'apprentissage en auto-formation.

#### TEMPS COLLECTIFS

Trois temps en groupe en classe à distance pour :

- › favoriser les échanges, le partage d'expériences entre pairs.
- › ancrer et poursuivre les apprentissages
- › pratiquer et expérimenter les apprentissages.

### ANIMATION

Christophe PERROT, Formateur en process de recouvrement et relations locataires.

### 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.

### DÉROULÉ DU PARCOURS

1

#### AUTOFORMATION « SAISON 1 » - 3H30

Comprendre comment agir grâce à la méthode orienté solutions

- Identifier les principes fondateurs et la manière dont cette méthode transforme la relation avec le locataire et le recouvrement des loyers
- Acquérir des compétences simples d'entretien orienté Solutions

2

#### LIVE AVEC LE FORMATEUR EN GROUPE EN CLASSE À DISTANCE - 1H30

Ce live permet de constituer le groupe, de commencer à s'imprégner de la philosophie orientée solutions, de rendre compte des premières expérimentations.

3

#### AUTOFORMATION « SAISON 2 » - 3H30

Maîtriser les techniques de l'entretien orienté solutions pour le recouvrement de la dette de loyer

- Rendre le locataire acteur de la résorption de sa dette
- Construire une relation forte avec le débiteur favorisant le paiement régulier des loyers dans le temps.

4

#### LIVE AVEC LE FORMATEUR EN GROUPE EN CLASSE À DISTANCE - 1H30

Ce live permet de rendre compte des avancées et d'analyser les spécificités éventuelles concernant les locataires.

5

#### AUTOFORMATION « SAISON 3 » - 3H30

- Construire un protocole de recouvrement orienté solutions à travers 8 clés d'applications
- Produire des synergies autour de la question du recouvrement, tout en tenant compte des spécificités métier
- Maîtriser les techniques de l'entretien orienté solutions pour le recouvrement de la dette de loyer

6

#### LIVE AVEC LE FORMATEUR EN GROUPE EN CLASSE À DISTANCE - 1H30

Ce live permet de rendre compte des avancées et d'analyser les spécificités éventuelles concernant les locataires et de faire un bilan sur le parcours de formation.

## MODALITÉS PRATIQUES

### DURÉE ET ORGANISATION

Le parcours se déroule sur 3 mois, sous un format hybride. Chaque temps d'autoformation se conclut par un temps d'échanges en groupe avec le formateur. La formation dure 2 jours au total.

- **3 fois 3,5 heures en autonomie**
- **3 fois 1,5 heures en classe à distance avec le formateur**

### ACCÈS A ESPACE 47

La plateforme Espace 47 constitue le support principal des temps en autonomie. Elle est accessible :

- › Depuis un ordinateur, une tablette ou un smartphone avec une connexion Internet.
- › Via une identification individuelle sécurisée, fournie en amont de la formation.
- › À tout moment durant les périodes d'autonomie définies, un appui technique est également prévu pour faciliter la prise en main de la plateforme Espace 47 et garantir un déroulement fluide du parcours.

## DATES DES SESSIONS INTER

### SESSION 1

- **Du 30 mars au 10 avril 2026** : autoformation.
- **13 avril 2026 de 8h30 à 10h** : classe virtuelle (visio) avec le formateur.
- **Du 14 avril au 12 mai 2026** : autoformation.
- **13 mai 2026 de 8h30 à 10h** : classe virtuelle (visio) avec le formateur.
- **Du 14 mai au 11 juin 2026** : autoformation.
- **12 juin 2026 de 10h15 à 11h45** : classe virtuelle (visio) avec le formateur.

### SESSION 2

- **Du 18 septembre au 1<sup>er</sup> octobre 2026** : autoformation.
- **2 octobre 2026 de 8h30 à 10h00** : classe virtuelle (visio) avec le formateur.
- **Du 3 au 29 octobre 2026** : autoformation.
- **30 octobre 2026 de 10h15 à 11h45** : classe virtuelle (visio) avec le formateur.
- **Du 1<sup>er</sup> au 29 novembre 2026** : autoformation.
- **30 novembre 2026 de 8h30 à 10h00** : classe virtuelle (visio) avec le formateur.

### PRIX NET : 1 390 EUROS

### RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

patricia.sivakumar@afpols.fr - 06 64 41 09 26

## EN INTRA

Cette formation peut être organisée en intra ou adaptée sur mesure dans votre organisme ou dans votre région.

**DEMANDE DE DEVIS** : intra@afpols.fr

## CONTENU

### LES ESSENTIELS DE LA MÉTHODE ORIENTÉ SOLUTION

- Comment se mettre en situation de réussite dans le cadre d'un entretien de recouvrement ?
- Identifier les leviers permettant aux locataires de trouver leurs solutions de règlement de leur dette
- Pourquoi et comment instaurer une relation de qualité avec votre locataire ?
- Quelles attitudes pour rendre votre entretien de recouvrement efficace ?

### L'ORIENTÉ SOLUTIONS POUR VOS ENTRETIENS

- Caractéristiques détaillées et comparaison avec l'entretien classique
- Composantes orientées solutions lors de l'accueil, les langages la structure psychique du locataire
- Les différentes positions du locataire au regard de sa dette
- Les 3 positions possibles du locataire en entrée

### LES CLÉS D'UN ENTRETIEN ORIENTÉ SOLUTIONS

- L'accueil du locataire en face-à-face
- Scénographie et positionnement dans le bureau
- La durée efficace d'un entretien orienté
- Établir un rapport constructif avec le locataire
- La sémantique orale orientée solutions et les langages

# NÉGOCIER AU TÉLÉPHONE ET OPTIMISER VOS ENCAISSEMENTS

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

## Allier l'efficacité et la rapidité à moindre coût

Le recouvrement par téléphone est un moyen stimulant pour le personnel. Pour réaliser des relances téléphoniques efficaces et susciter l'attention de l'interlocuteur dès les premiers instants, le choix des mots est déterminant. À partir des outils orientés solutions, cette formation offre l'opportunité à chacun des stagiaires de créer et s'approprier son propre lexique adapté à chaque situation d'entretien téléphonique.

### PUBLIC

Chargé de clientèle, conseiller social, chargé de recouvrement.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIFS

- › communiquer oralement en utilisant les bons mots au bon moment
- › poser les bonnes questions au bon moment pour favoriser le paiement durable du loyer
- › structurer efficacement un programme d'action téléphonique
- › adapter son discours : identifier, renforcer et mobiliser les motivations du locataire.

### PÉDAGOGIE

Apports théoriques et méthodologiques Mises en situation et analyse de pratiques. À l'issue de cette formation, un accompagnement personnalisé à distance sera offert aux participants afin qu'ils puissent parfaire leur appropriation des outils enseignés.

### 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

Christophe PERROT, Formateur en process de recouvrement et relations locataires.

### DATES DES SESSIONS INTER

les 29 et 30 avril 2026 - Distanciel

les 2 et 3 juillet 2026 - Distanciel

les 3 et 4 décembre 2026 - Distanciel

les 3 et 4 décembre 2026 - Présentiel à Paris

**PRIX NET : 1610 EUROS**

### RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

patricia.sivakumar@afpolis.fr - 06 64 41 09 26

### EN INTRA

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

**DEMANDE DE DEVIS :** intra@afpolis.fr

### DÉROULÉ & CONTENU

#### 1 AVANT

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

#### 2 PENDANT - EN GROUPE

##### Les principes généraux du recouvrement par téléphone

- environnement, comportements de l'opérateur, capacités à mettre en œuvre
- attitudes favorables, croyances et valeurs, postures
- voix, écoute et reformulation
- pilotage des appels

##### Les fondamentaux du recouvrement de créances par téléphone

- les règles de base : rapidité, rythme, progressivité, crédibilité
- les principes : évidence, relationnel, dominance, compétence
- les étapes : objectifs, argumentaires, propositions, négociation
- les particularités : silence, refus, objections

##### Méthodologie et fil conducteur

- organisation de la campagne d'appels
- visuels avec messages adaptés à la nature et à la chronologie des appels
- obtenir l'adhésion du locataire et contractualiser l'accord par courrier

##### Lexique sémantique

- comment parler au locataire en utilisant les mots et tournures orientés solutions ?
- effectuer un rappel à la loi sans braquer et susciter la création de solutions chez l'interlocuteur
- construire votre lexique sémantique de recouvrement : créer des expressions efficaces et orientées solutions à utiliser au téléphone

##### Législation et éthique du recouvrement téléphonique.

#### 3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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

C0142

GESTION LOCATIVE ET SOCIALE IMPAYÉS ET CONTENTIEUX

## CONTENTIEUX AVEC LES "LOCATAIRES EN PLACE"

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

### Maîtriser les procédures de recouvrement et de résiliation locative

Lorsque les procédures amiables s'avèrent inadaptées et que les garanties de paiement ont été épuisées, le recours aux procédures de recouvrement forcé et la résiliation du contrat de location peuvent être envisagés. Pour limiter ces risques, les personnels en charge du suivi des dossiers doivent être à même de construire une véritable stratégie du traitement des impayés. Il s'agit en effet, pour eux, de recouvrer les impayés ou de résilier les contrats de location. Les problématiques de résorption de l'impayé doivent être considérées globalement. C'est notamment le but de la CCAPEX, la commission de coordination des actions pour la prévention des expulsions, dont les prérogatives ont été renforcées constamment depuis la loi ALUR.

#### PUBLIC

Personnel de gestion locative et plus particulièrement celui chargé du contentieux, agent de recouvrement, collaborateur des services sociaux.

#### PRÉ-REQUIS

Aucun.

#### OBJECTIFS

- analyser les différentes situations contractuelles sources de contentieux
- décrire les juridictions et les personnels judiciaires compétents
- identifier les procédures contentieuses adaptées aux situations rencontrées

#### PÉDAGOGIE

La présentation détaillée de la réglementation et des modalités pratiques de son exécution alimente l'analyse collective de cas réels auxquels sont confrontés les participants.

#### 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

Christophe CHAUMANET ou Julie FERNANDES DE SOUSA ou Céline NIQUET ou Jean VANOVERSCHELDE, Consultants-formateurs spécialisés en impayés.

#### DATES DES SESSIONS INTER

- les 26 et 27 janvier 2026 - Distanciel
- les 2 et 3 avril 2026 - Distanciel
- les 29 et 30 juin 2026 - Distanciel
- les 16 et 17 novembre 2026 - Présentiel à Paris
- les 16 et 17 novembre 2026 - Distanciel

**PRIX NET : 1610 EUROS**

#### RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

patricia.sivakumar@afpols.fr - 06 64 41 09 26

#### 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](mailto: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

###### Les situations d'impayés

- impayés de loyer
- charges locatives
- supplément de loyer de solidarité (SLS) et SLS forfaitaire

###### Les autres situations contractuelles, sources de contentieux

- le défaut d'assurance et l'option offerte par la loi ALUR
- les occupants sans droit, ni titre, le squat
- les troubles de voisinage
- l'inexécution des obligations du contrat

###### L'organisation judiciaire et les acteurs du contentieux

- le Tribunal de proximité
- le Juge du Contentieux de Proximité (JCP)
- les personnels judiciaires
- les auxiliaires de justice

###### Les procédures contentieuses

- l'assignation au fond ou en référé
- la requête
- la tentative de conciliation
- les requêtes en injonction de payer et en injonction de faire
- les voies de recours
- l'exécution provisoire.

##### 3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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

# CONTENTIEUX AVEC LES "LOCATAIRES PARTIS"

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

## Optimiser le recouvrement des créances après départ des locataires

Les organismes de logement social rencontrent d'importantes difficultés pour recouvrer leurs créances à la suite du départ des locataires, ce qui impose de mettre en place des techniques et des procédures différentes de celles utilisées habituellement pour lutter contre les impayés des locataires présents. Devant de tels problèmes, certains bailleurs vont même jusqu'à déléguer à des sociétés extérieures la recherche des débiteurs et le recouvrement.

### PUBLIC

Personnel de gestion locative, plus particulièrement chargé du contentieux, agent de recouvrement.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIFS

- › repérer le chiffrage des réparations locatives et en évaluer la pertinence
- › repérer le lien entre le chiffrage des réparations locatives et la phase de recouvrement
- › définir les différentes interventions possibles pour limiter les impayés des locataires partis
- › déterminer les procédures efficaces et en limiter le coût.

### PÉDAGOGIE

Cette formation prend appui sur la réglementation et les modalités de son application. Les échanges entre participants sur leurs pratiques et leurs expériences alterneront avec l'étude de la jurisprudence.

### 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

Christophe CHAUMANET ou Julie FERNANDES DE SOUSA ou Jean VANOVERSCHELDE, Consultants-formateurs spécialisés en impayés.

### DATES DES SESSIONS INTER

les 2 et 3 mars 2026 - Distanciel

les 21 et 22 mai 2026 - Distanciel

les 10 et 11 décembre 2026 - Présentiel à Paris

les 10 et 11 décembre 2026 - Distanciel

**PRIX NET : 1610 EUROS**

### RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

patricia.sivakumar@afpols.fr - 06 64 41 09 26

### 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

##### La nature de l'impayé du locataire parti et les conditions de son départ

- prescription de la créance
- congé : forme et délai
- départ à l'expiration du délai de préavis ou "à la cloche de bois"
- abandon du logement au regard de la loi Béteille
- décès du locataire

##### Le chiffrage des réparations locatives

- les états des lieux contradictoires
- la remise et la restitution des clés
- les états des lieux établis par huissier
- l'obligation d'entretien
- la remise en état du logement
- les travaux imputables au locataire: avec ou sans vétusté ?

##### Les modalités d'application de la vétusté

- les outils de chiffrage des réparations locatives
- les grilles de vétusté
- les pourcentages d'abattement, la franchise et la quote-part résiduelle
- le champ d'application de la vétusté
- les accords collectifs sur la vétusté

##### Le solde de tout compte au départ du locataire

- la retenue sur le dépôt de garantie
- la forfaitisation des charges

##### Le choix des procédures de recouvrement

- assignation
- la requête
- injonction de payer
- recherche des informations sur le débiteur
- assistance du procureur de la République
- agence privée de recouvrement.

#### 3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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

# PRATIQUE DES PROCÉDURES CIVILES D'EXÉCUTION

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

## Maîtriser les procédures d'exécution pour sécuriser vos actions contentieuses

Depuis la loi ALUR complétée par la loi ELAN pour le volet "surendettement", différents paramètres fixent le champ d'application des procédures d'exécution : les conditions d'intervention des huissiers de justice aux côtés des bailleurs, la reprise des logements abandonnés, les protocoles visant à maintenir et résolabiliser les familles et la PRP, le rôle de la CCAPEX et du préfet dans les procédures d'expulsion, la généralisation des commissions de prévention des expulsions et l'évolution de leur mission. Cette formation vous permet de faire le point sur toutes ces questions par des apports pratiques.

### PUBLIC

Responsable et agent du service contentieux et/ou précontentieux, agent de gestion locative, responsable d'agence, conseiller social.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIFS

- › identifier les conditions d'efficacité de son action
- › évaluer les coûts et avantages des différentes procédures
- › repérer les points-clefs de la procédure d'expulsion
- › utiliser le vocabulaire spécifique au dialogue avec les huissiers de justice, les avocats, le préfet
- › analyser les décisions du juge de l'exécution.

### PÉDAGOGIE

Ce stage prend appui sur l'étude des textes ainsi que sur la jurisprudence. Il permet la résolution de cas pratiques et de situations tirées de l'expérience de chaque participant.

### 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

Christophe CHAUMANET ou Julie FERNANDES DE SOUSA ou Jean VANOVERSCHELDE, Consultants-formateurs spécialisés en impayés.

### DATES DES SESSIONS INTER

- les 5 et 6 février 2026 - Distanciel
- les 15 et 16 juin 2026 - Distanciel
- les 17 et 18 septembre 2026 - Distanciel
- les 3 et 4 décembre 2026 - Distanciel
- les 3 et 4 décembre 2026 - Présentiel à Paris

**PRIX NET : 1 610 EUROS**

### RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

patricia.sivakumar@afpols.fr - 06 64 41 09 26

### 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

##### Les principes de l'exécution

- notion de titre exécutoire
- exercice des poursuites

##### Les acteurs de la procédure

- la CCAPEX
- le juge de l'exécution, ses pouvoirs
- les règles de représentation
- l'huissier de justice
- le procureur de la République
- le préfet

##### La procédure d'expulsion

- le commandement de quitter
- les délais, suspensions et interruptions possibles
- l'interaction avec le surendettement et ses conséquences
- le concours de la force publique et l'indemnisation de l'État

##### Les autres procédures civiles d'exécution sur les biens

- la saisie et la cession des rémunérations à l'éclairage des nouvelles dispositions entrant en vigueur le 1er juillet 2025
- la nouvelle compétence du JEX
- la saisie-vente
- la saisie des véhicules terrestres à moteur
- la saisie-attribution
- les saisies conservatoires.

#### 3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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

C0145

GESTION LOCATIVE ET SOCIALE IMPAYÉS ET CONTENTIEUX

# CONTENTIEUX LOCATIF : ACTUALITÉ ET JURISPRUDENCE

1 JOUR (7 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

## Faire le point sur les dernières évolutions juridiques

La réglementation de la gestion locative est en perpétuelle évolution. Les dispositions relatives à la prévention des expulsions introduites par la loi Cohésion sociale doivent être examinées à la lumière des pratiques jurisprudentielles et des textes les plus récents. La loi ELAN précise l'interférence des procédures de surendettement sur les recours contentieux en matière de résiliation de bail. La prévention des expulsions doit être également envisagée au regard de la possibilité d'établir des Plans de Cohésion Sociale (PCS) à zéro et l'interférence des effacements de la PRP sur les protocoles déjà existants et leurs impacts sur l'APL. Les différentes décisions de jurisprudence des Cours d'appel et de la Cour de cassation font évoluer le droit en matière de baux d'habitation et permettent d'apporter un éclairage nouveau sur l'application des textes.

## PUBLIC

Responsable des services contentieux et recouvrement.  
Personnel chargé du contentieux des impayés et traitement du non-respect des obligations par les locataires.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## OBJECTIFS

➤ analyser les nouveaux textes et la jurisprudence pour adapter le traitement des dossiers  
➤ trouver des réponses complémentaires en tirant parti de l'échange de pratiques entre participants.

## PÉDAGOGIE

Ce stage propose une actualisation régulière des connaissances en matière contentieuse. Il est basé sur les échanges entre les participants et la résolution des cas complexes. Les participants sont invités à apporter les décisions marquantes de jurisprudence obtenues au cours de l'année.

## 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

Christophe CHAUMANET ou Julie FERNANDES DE SOUSA ou Céline NIQUET ou Jean VANOVERSCHELDE, Consultants-formateurs spécialisés en impayés.

## DATES DES SESSIONS INTER

le 6 mars 2026 - Distanciel

le 18 juin 2026 - Distanciel

le 14 octobre 2026 - Distanciel

le 16 décembre 2026 - Présentiel à Paris

**PRIX NET : 830 EUROS**

## RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

patricia.sivakumar@afpols.fr - 06 64 41 09 26

## 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

#### La réforme de la procédure civile

- le Juge du contentieux de la protection
- la représentation
- l'exécution provisoire
- l'exécution

#### La loi ELAN

- la loi Kasbarian de juillet 2023
- la nouvelle saisie des rémunérations
- la répartition des compétences entre le juge de l'exécution et le tribunal judiciaire
- la procédure de rétablissement personnel et contentieux
- les protocoles à zéro
- le traitement des suites à donner au départ non formalisé du locataire
- décès
- abandon

#### La jurisprudence publiée récemment en matière de gestion locative

- commentaires des décisions récentes

#### Questions - réponses

- mise en pratique et échanges sur les pratiques dans le traitement des situations contentieuses
- analyse de décisions de justice des participants.

### 3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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

# LA GESTION AMIABLE DES CONTENTIEUX DANS LE LOGEMENT SOCIAL

1 JOUR (7 h) - DISTANCIEL

## Résoudre les différends locatifs par des solutions amiables

La loi de modernisation de la justice du 18 novembre 2016 renforce l'usage des modes alternatifs de règlement des différends. L'objectif est d'éviter la saisine d'une juridiction et de parvenir à un accord coconstruit avec son contradicteur. La loi de programmation pour la justice 2018-2022 comporte des dispositions ayant pour objectif de développer davantage la culture du règlement amiable des différends. Initié dans le cadre des articles 56 et 58 du Code de procédure civile, l'obligation de médiation, de conciliation ou de procédure participative sera rendue obligatoire. Des impacts positifs pour les équipes sont à prévoir : diminution des situations d'agressivité pour le personnel de proximité et d'agences, reprise de la communication, solution amiable négociée, réduction des instances judiciaires.

Chaque bailleur doit désormais appréhender la relation avec ses clients, ses partenaires, ses salariés à l'aune de ces nouvelles exigences.

### PUBLIC

Responsable ou collaborateur de direction juridique, collaborateur en charge de la gestion des contrats prestataires, responsable ou collaborateur en service de gestion locative.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIFS

- se repérer dans les différents modes de règlement amiable des différends (médiation, médiation-arbitrage, conciliation et procédure participative)
- gérer la relation conflictuelle avec ses locataires, accédants, fournisseurs, salariés, etc. au moyen d'un mode alternatif de règlement des différends
- informer et former les équipes internes.

### PÉDAGOGIE

Apports théoriques et méthodologiques. Cas et exercices pratiques. Échanges avec les participants.

### 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

Françoise CALANDRE EHANNO, Avocate formatrice experte en résolution de conflits, médiation

### DATES DES SESSIONS INTER

le 21 mai 2026 - Distanciel  
le 8 octobre 2026 - Distanciel

**PRIX NET : 830 EUROS**

### RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

patricia.sivakumar@afpols.fr - 06 64 41 09 26

### 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

- les modes alternatifs aux règlements des différends (définitions) et contexte juridictionnel

##### La place des modes amiables de résolution des différends (MARD) dans le logement social

- pour quels types de litiges ?
- comment les mettre en place dans l'organisation ? (centralisation / décentralisation en proximité)

##### Les différences et les similitudes entre la conciliation (y compris la Commission Départementale de Conciliation) et la médiation

##### Le statut du médiateur et du conciliateur

- les compétences requises
- la déontologie, la confidentialité, l'impartialité et la neutralité

##### Le rôle de l'avocat dans les modes alternatifs de règlement des différends

##### Les étapes du processus de médiation et de conciliation

- les entretiens de préparation, les réunions plénières, les apartés
- la roue de Fiutak

##### Les étapes de la procédure participative

- la phase conventionnelle
- la phase judiciaire

##### La forme et la valeur juridique des accords de médiation

- l'acte sous seing privé, homologation judiciaire, transaction, acte d'avocat
- l'autorité de la force jugée ou la force exécutoire
- la valeur juridique des procès-verbaux de conciliation.

#### 3

#### APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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

# REPRÉSENTATION DU BAILLEUR DEVANT LES TRIBUNAUX

3 JOURS (21 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

## Etre à jour de la Réforme de la Procédure Civile

Lorsqu'un locataire ne tient pas ses engagements de paiement du loyer ou ne respecte pas les règles de vie d'un immeuble locatif malgré les mises en garde du bailleur, ce dernier peut être amené à le poursuivre en justice. Le dossier peut être confié à un avocat. Dans certains cas, la représentation directe offre des avantages en termes d'efficacité, d'autonomie de décision, de valorisation des fonctions des services contentieux et d'économie de dépenses (honoraires d'avocat). La réforme de la procédure civile a de plus modifié les règles de représentation.

### PUBLIC

Responsable et agent du service contentieux maîtrisant les procédures contentieuses.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIFS

- › évaluer de la nécessité de faire appel ou non à un avocat
- › préparer et formaliser les dossiers à présenter à l'audience
- › présenter ses dossiers devant les juridictions compétentes en s'appuyant sur un argumentaire construit.

### PÉDAGOGIE

Apports théoriques et exercices pratiques. Échanges avec les participants. Préparation du dossier d'audience. Préparation de l'audience. Mise en situation et restitution. Les participants sont invités à se munir de leurs dossiers et décisions.

### 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

Christophe CHAUMANET, Avocat formateur ou Jean VANOVERSCHELDE, consultant-formateur, spécialisés en contentieux.

### DATES DES SESSIONS INTER

- les 4-5 et 12 juin 2026 - Distanciel
- les 18-19 et 27 novembre 2026 - Distanciel
- les 18-19 et 27 novembre 2026 - Présentiel à Paris

**PRIX NET : 2 350 EUROS**

### RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

patricia.sivakumar@afpols.fr - 06 64 41 09 26

### 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

##### Les formes et conditions de la représentation directe

##### Les juridictions devant lesquelles une représentation directe est possible

- un nouveau juge : le juge du contentieux de la protection
- le juge de l'exécution

##### Les grands principes du procès

- la preuve
- le contradictoire

##### La préparation pratique de l'audience

- cas pratique
- préparation d'un dossier de plaidoirie
- plaidoirie (exercice)

##### La gestion du calendrier des audiences

##### Le déroulement des débats

##### Les démarches à l'issue de l'audience

- l'obtention de la copie exécutoire de la décision
- la signification

##### Exercices pratiques en sous-groupes

- restitution / plaidoirie.

#### 3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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

# MAÎTRISER LES FRAIS DES COMMISSAIRES DE JUSTICE (EX. HUISSIERS DE JUSTICE)

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

## Etre à jour de la Réforme de la Procédure Civile

Dans le cadre de leurs actions contentieuses, les organismes de logement social font appel à des intervenants tels que les commissaires de justice ou les avocats. Le rôle et la fonction de l'avocat sont analysés dans d'autres stages présentés sur les impayés de loyer et l'action contentieuse, et sur la représentation du bailleur devant les tribunaux. En revanche, les conditions de leur rémunération doivent être examinées dans le détail. De la même manière, les commissaires de justice interviennent obligatoirement au stade des procédures civiles d'exécution (saisies, expulsions...) et il convient d'appréhender leur tarification et la marge de négociation de leurs honoraires, d'autant que les conditions tarifaires ont été réformées en 2016.

## PUBLIC

Personnel de gestion locative chargé du contentieux.  
Agent de recouvrement du service de recettes ou du service financier des organismes.

## PRÉ-REQUIS

Avoir suivi ou connaître le contenu du stage "Contentieux avec les locataires en place" (C0142).

## OBJECTIFS

- décrire le rôle des commissaires de justice et préciser la nature de leurs interventions
- analyser les tarifs des actes des commissaires de justice
- relire une facture de commissaire de justice
- apprécier l'opportunité des actes.

## PÉDAGOGIE

Exposés didactiques illustrés par des exemples.

## 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

Christophe CHAUMANET, Avocat formateur ou Jean VANOVERSCHELDE, Consultant-formateur, spécialisés en contentieux.

## DATES DES SESSIONS INTER

les 23 et 24 mars 2026 - Distanciel

les 26 et 27 octobre 2026 - Distanciel

les 26 et 27 octobre 2026 - Présentiel à Paris

## PRIX NET : 1610 EUROS

## RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

patricia.sivakumar@afpolis.fr - 06 64 41 09 26

## EN INTRA

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

DEMANDE DE DEVIS : [intra@afpolis.fr](mailto:intra@afpolis.fr)

## DÉROULÉ & CONTENU

### 1 AVANT

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

### 2 PENDANT - EN GROUPE

**Le rôle et le statut des commissaires de justice**  
- monopole et compétences

**La tarification des actes des commissaires de justice au regard du nouveau tarif**  
- actes utiles  
- actes obligatoires  
- exercice de tarification d'une procédure contentieuse complète

**La part d'honoraires libres des commissaires de justice dans leurs interventions et leurs négociations**  
- (réforme du 26 février 2016)

**Les autres opérateurs.**

### 3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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



C0352

GESTION LOCATIVE ET SOCIALE IMPAYÉS ET CONTENTIEUX

# LE NOUVEAU CADRE JURIDIQUE DES EXPULSIONS LOCATIVES

1 JOUR (7 h) - DISTANCIEL

## Adapter ses pratiques aux nouvelles règles d'expulsion locative

Cette formation a pour but de faciliter la mise en place des procédures et procurer aux bailleurs sociaux et à leur service juridique les bons réflexes permettant au magistrat de prendre en compte leurs demandes (CCAPEX, Préfecture, Référé...) dans un contexte qui évolue notamment par le projet d'ajout d'une clause de résiliation immédiate dans les baux.

### PUBLIC

Juriste, personnel de gestion locative.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIFS

- › identifier les obligations générales du bailleur
- › repérer les modifications législatives récentes
- › évaluer les conséquences opérationnelles sur les expulsions.

### PÉDAGOGIE

Alternance d'exposés pratiques à partir de la présentation de documents et d'exemples très concrets.

### 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

Christophe PARIER ou Paul-Gabriel CHAUMANET, Consultants-formateurs et avocats.

### DATES DES SESSIONS INTER

le 16 juin 2026 - Distanciel

le 4 décembre 2026 - Distanciel

**PRIX NET : 830 EUROS**

### RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

patricia.sivakumar@afpols.fr - 06 64 41 09 26

### 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](mailto: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

- Rappel sur le titre exécutoire
- Le jugement / ordonnance de référé / le procès-verbal de conciliation
- Signification
- Prescription / interruption / suspension de prescription

##### Partie 1

- Les différentes étapes de la procédure d'expulsion d'un logement et d'un local d'activité
- La période hivernale / les délais du Juge de l'exécution
- Le référé du 1er Président de la Cour d'appel
- Le protocole de cohésion sociale
- Le Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL)

##### Partie 2

- Les interactions de la procédure d'expulsion et de la procédure de surendettement
- La procédure d'évacuation des squatters par le Préfet
- L'indemnisation des refus de concours de la force publique.

#### 3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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

C0149

GESTION LOCATIVE ET SOCIALE POLITIQUE COMMERCIALE ET RELATION CLIENT

# VAINCRE LA VACANCE : GAGNER EN PERFORMANCE

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

## Une approche transversale

La commercialisation des logements constitue pour les organismes une activité de nature très différente en fonction des zones d'implantation des logements disponibles. La qualité des démarches est d'autant plus déterminante qu'il peut s'agir aussi de faire face à la concurrence locale, d'attirer des candidats au logement vers des territoires moins attractifs ou éloignés des centres villes, et également de redonner de l'attractivité à de grands centres urbains.

## PUBLIC

Responsable clientèle, responsable d'agence, responsable du développement, directions fonctionnelles et opérationnelles.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## OBJECTIFS

- › évaluer l'attractivité de son patrimoine dans son environnement
- › élaborer un argumentaire spécifique à la commercialisation
- › identifier les attentes des candidats-locataires
- › analyser le process de relocation
- › identifier les ressources stratégiques pour optimiser la commercialisation.

## PÉDAGOGIE

Alternance d'apports théoriques, d'outils et de méthodologies. Échanges avec les participants à partir des problématiques rencontrées. Mises en situations à partir de cas pratiques

## 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

Solenne DUTHOIT ou Valérie LARSONNEUR, Consultantes-formatrices spécialisées sur les thématiques commerciales.

## DATES DES SESSIONS INTER

les 26 et 27 mars 2026 - Distanciel

les 29 et 30 octobre 2026 - Distanciel

les 29 et 30 octobre 2026 - Présentiel à Paris

**PRIX NET : 1610 EUROS**

## RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

patricia.sivakumar@afpols.fr - 06 64 41 09 26

## 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

- Définir l'attractivité de son patrimoine
- connaître les fondamentaux du marketing adapté au logement social
- qualifier des territoires : zones tendues et détendues
- repérer la nature de la vacance : typologie, durée
- analyser la politique de prix
- analyser le marché et la concurrence

#### Rechercher l'adéquation produit/client

- connaître ses produits : socle de la commercialisation
- valoriser les services existants
- proposer un produit adapté à la demande
- identifier l'évolution du marché de l'immobilier social
- identifier les motifs de refus des logements proposés
- Commercialiser : le bénéfice client
- connaître les attentes et les besoins des clients
- développer sa pratique commerciale : le SONCASE
- identifier les avantages du bénéfice client
- mettre en place un argumentaire

#### Renforcer en interne, le processus de relocation

- identifier les acteurs de la chaîne de relocation
- analyser la rotation et identifier les motifs de départ
- mesurer les atouts de la transversalité interservices
- diagnostiquer le patrimoine, les parties communes et les abords

#### Conduire des actions commerciales en équipe

- animer le réseau des clients- locataires (visite conseil, de courtoisie)
- définir l'offre commerciale
- développer des plans d'actions
- renforcer les partenariats avec les collectivités
- promouvoir son offre : les médias et réseaux (Le bon coin, Se loger, Bienveo, Mon [bailleur.fr](#)...).

### 3

### APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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

# DYNAMISER L'ENTRETIEN ET LA VISITE COMMERCIALE : DEUX JOURS DE TRAINING INTENSIF POUR MIEUX ARGUMENTER ET CONVAINCRE

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

## Deux jours de training intensif pour mieux argumenter et convaincre

Les chargés de clientèle doivent à la fois repérer les besoins et attentes du candidat et savoir présenter positivement le logement, ses caractéristiques et son environnement (commerces, équipements, services...). Défendre une position commerciale dans le logement social, être force de proposition devant l'évolution de la demande, s'affirmer en souplesse. Voilà les nouveaux enjeux des professionnels amenés à faire des visites de logement

### PUBLIC

Chargé de clientèle, conseiller logement, collaborateur de la gestion locative, gardien, employé d'immeuble.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIFS

- › analyser et prendre en compte les besoins et les attentes de la clientèle
- › repérer les points forts de l'offre et développer un argumentaire commercial efficace
- › présenter le logement, l'environnement, les services et leurs atouts
- › distinguer les enjeux des entretiens de découverte, de courtoisie et de mutation
- › développer une posture commerciale adaptée et traiter les objections.

### PÉDAGOGIE

Apports théoriques et méthodologiques. Échanges avec les participants. Les participants sont invités à se munir des documents utilisés dans leur organisme (dossier de candidature, descriptifs d'appartements...).

### 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

Solenne DUTHOIT ou Valérie LARSONNEUR, Consultantes-formatrices spécialisées sur les thématiques commerciales.

### DATES DES SESSIONS INTER

les 18 et 19 juin 2026 - Distanciel

les 14 et 15 décembre 2026 - Distanciel

les 14 et 15 décembre 2026 - Présentiel à Paris

**PRIX NET : 1610 EUROS**

### RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

patricia.sivakumar@afpolis.fr - 06 64 41 09 26

### EN INTRA

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

**DEMANDE DE DEVIS :** [intra@afpolis.fr](mailto:intra@afpolis.fr)

### DÉROULÉ & CONTENU

#### 1 AVANT

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

#### 2 PENDANT - EN GROUPE

- Qualifier l'environnement commercial actuel
- le logement social face aux nouvelles contraintes économiques
- le positionnement du bailleur dans le nouvel environnement économique et social
- l'évolution de la demande

##### Valoriser l'image de l'organisme

- caractéristiques des différents produits :habitat, services, environnement
- outils de présentation (plaquettes...)
- description de l'organisme : ses valeurs ajoutées

##### Découvrir les besoins de son client

- le client, ses besoins et ses attentes, freins et motivation
- analyse de la demande
- prendre contact, mettre en confiance
- outils de connaissance du client
- écoute active
- stratégie de questionnement

##### Développer un argumentaire adapté : l'entretien commercial

- construire l'argumentation, choisir le vocabulaire
- présenter le produit : les supports visuels, plan, photos
- outils et grilles d'analyse du client, du logement
- comprendre et gérer les objections
- aider le client à prendre sa décision
- conclure l'entretien

##### Préparer et réaliser la visite du logement

- éléments préparatoires à la visite commerciale : mots-clefs
- informations à transmettre pour la préparation du logement avant location
- le parcours de la visite
- les motifs du refus
- conclure la visite.

#### 3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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

# LES FONDAMENTAUX DE LA RELATION CLIENT

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

## Structurer sa posture et perfectionner sa pratique de la relation client

Savez-vous que les premiers mots et gestes sont primordiaux pour construire une relation client de qualité ? L'accueil, qu'il soit téléphonique ou physique, est la première image de votre organisme, votre vitrine. La qualité de la relation est indispensable pour rendre un service de qualité et attirer de nouveaux clients locataires.

### PUBLIC

Conseiller clientèle, assistant commercial, commercial, tout salarié en contact avec la clientèle.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIFS

- utiliser les méthodes, techniques et outils de communication efficaces adaptés aux situations professionnelles
- analyser les différents styles de communication, les attitudes et postures favorisant une communication constructive
- enrichir et améliorer ses pratiques professionnelles en matière de relation client.

### PÉDAGOGIE

Une approche pragmatique qui permet de développer le sens client des collaborateurs. La formation s'appuie de manière concrète sur des situations réelles, vécues par les participants.

### 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

Géraldine LAURENT, Consultante et formatrice spécialisée en management et conduite du changement.

### DATES DES SESSIONS INTER

les 11 et 12 juin 2026 - Distanciel

les 16 et 17 novembre 2026 - Distanciel

les 16 et 17 novembre 2026 - Présentiel à Paris

**PRIX NET : 1610 EUROS**

### RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

patricia.sivakumar@afpols.fr - 06 64 41 09 26

### 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

##### Les enjeux de la relation clients et les attentes primordiales des clients Les fondamentaux en matière de communication

- comprendre le fonctionnement et les leviers de la communication
- identifier les 3 composantes de la communication : la communication verbale, non verbale, para-verbale
- les vecteurs de communication en face à face et au téléphone

##### Les attitudes et comportements favorisant la communication

- les éléments à prendre en compte pour établir une communication constructive et efficace, savoir les repérer
- les différents styles de communication, connaître et comprendre son style de communication

##### Les éléments clés d'une communication efficace

- les étapes à respecter lors d'un entretien client
- l'écoute active, questionnement, reformulation
- savoir conclure
- la gestion des situations de communication difficiles.

#### 3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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

# CHARGÉ D'ACCUEIL : ORIENTER EFFICACEMENT LE CLIENT

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

## Accueillir physiquement et à distance

L'accueil des locataires ou demandeurs se fait encore beaucoup en face-à-face et par téléphone. Mais les bailleurs développent des espaces de plus en plus dématérialisés.

Ce stage fait le point sur les pratiques de relation client dématérialisée et permet surtout d'entraîner ses savoir-faire relationnels mobilisés dans les situations d'échanges en face-à-face et par téléphone.

### PUBLIC

Chargé d'accueil.

Collaborateur prestataire en contact avec les locataires ou les entreprises prestataires.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIFS

- utiliser l'espace d'accueil et les outils d'information
- organiser le temps en face-à-face, au téléphone, voire à distance (numérique)
- développer des attitudes d'accueil en face-à-face et au téléphone
- utiliser les nouveaux moyens de communication
- gérer les espaces temps de communication, valoriser voix et postures.

### PÉDAGOGIE

Le stage fait alterner des apports méthodologiques et des entraînements intensifs à partir des situations professionnelles les plus couramment rencontrées par les participants.

### 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

Thomas BLANCO, Consultant-formateur expert en gestion de proximité, relation clients.

### DATES DES SESSIONS INTER

les 16 et 17 avril 2026 - Distanciel

les 18 et 19 novembre 2026 - Distanciel

les 18 et 19 novembre 2026 - Présentiel à Paris

**PRIX NET : 1 610 EUROS**

### RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

patricia.sivakumar@afpols.fr - 06 64 41 09 26

### 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

##### Le rôle d'interface de la fonction accueil

##### La dimension commerciale de l'accueil

- se présenter
- les besoins et attentes des clients
- la relation client/fournisseur de l'accueil
- les critères de qualité de l'accueil

##### L'entretien en face-à-face

- prise de contact et clarification de la demande
- mise en place du climat de confiance
- définir un questionnaire approprié pour chaque besoin
- apporter des réponses assertives en développant une attitude d'ouverture
- orientation vers la personne ou le service concerné
- renseigner, donner une explication, prendre un message
- prise de congé

##### L'entretien d'accueil au téléphone

- informer, orienter, filtrer, éconduire, faire patienter
- attitudes et règles du langage téléphonique

##### La dimension comportementale

- les attitudes d'ouverture
- la gestion du flux et des situations d'urgence
- dire non à une demande sans dire non à la personne
- les situations difficiles : faire face à la nervosité, à l'agression verbale, etc.

##### La numérisation de la relation client

- panorama des pratiques : extranet, SMS, services en ligne, réseaux
- accompagner le locataire/le demandeur dans l'usage de ces nouveaux espaces numériques
- définir les critères de sélection quant aux meilleurs outils d'échange actuel

##### L'organisation du poste et les outils

- supports papier (livret de locataire, plan, quittance, schéma des réparations locatives, demande de logement, information du demandeur...)
- supports numériques...

#### 3

#### APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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



C0032

GESTION LOCATIVE ET SOCIALE POLITIQUE COMMERCIALE ET RELATION CLIENT

# TECHNIQUES DE COMMERCIALISATION D'UNE OPÉRATION LOCATIVE

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

## Des leviers pour optimiser son action

En fonction de la nature de leur stratégie et de leurs objectifs de développement, les directions de la clientèle, de la gestion locative ou des ventes doivent mettre en place les actions commerciales et les communications adaptées. Il est nécessaire que les responsables en charge de la commercialisation soient en mesure d'établir un cahier des charges à des fins de marketing opérationnel en lien avec leur stratégie. Il s'agit ensuite de faire évoluer les messages en s'appuyant sur le service communication ou sur des prestataires pour réaliser des actions commerciales plus importantes.

## PUBLIC

Responsable clientèle, responsable vente Hlm, responsable communication, responsable commercialisation locative.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## OBJECTIFS

- identifier les règles de base du marketing immobilier
- déterminer les ressorts d'une bonne communication publicitaire
- repérer les besoins et attentes de la clientèle et définir des cibles
- utiliser la diversité des supports et canaux de communication
- décrire positivement les caractéristiques de son patrimoine et de son offre de logements.

## PÉDAGOGIE

Alternance d'apports didactiques et méthodologiques. Exercices de conception d'annonces et ébauche de documents commerciaux.

## 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

Valérie LARSONNEUR ou Gaëlle CANOVA-LAMARQUE, Consultantes-formatrices spécialisées sur les thématiques commerciales, expertes du logement social.

## DATES DES SESSIONS INTER

les 18 et 19 juin 2026 - Distanciel

les 3 et 4 décembre 2026 - Distanciel

les 3 et 4 décembre 2026 - Présentiel à Paris

**PRIX NET : 1610 EUROS**

## RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

anne.de-poulpiquet@afpols.fr - 06 61 15 23 39

## 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

#### Définir son offre commerciale

- les cibles à conquérir
- l'adéquation marché/produits
- la définition de propositions commerciales adaptées

#### Préparer sa communication

- le marketing mix
- les bases de la communication
- la segmentation de la clientèle
- les objectifs à atteindre
- le positionnement de l'organisme

#### Identifier les acteurs de la communication

- les médias : télévision, cinéma, presse, radio, affichage, internet, téléphonie
- le hors média : la communication directe, la publicité sur le lieu de vente, la communication événementielle, les relations publiques et les relations presse

#### Les réseaux sociaux

#### Élaborer des actions de communication commerciale

- le plan de communication
- l'importance du rétro-planning
- les messages publicitaires : le choix des mots, l'attractivité du visuel, les accroches
- le choix des supports : l'édition, l'annonce publicitaire, le panneau
- la charte graphique : préserver l'identité de l'organisme, pérenniser l'image
- prestataires internes ou externes : quelle option choisir ?

### 3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

- Qu'ai-je retenu de ma formation ?

- Les ressources pédagogiques qui m'accompagnent.

# LE MANAGEMENT DES ÉQUIPES DE RELATION CLIENTÈLE

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL

## Donner du souffle à la relation client : mobiliser et piloter les équipes pour gagner en efficacité

Dans un contexte où la relation client est un levier stratégique, le rôle du manager est déterminant pour mobiliser et fédérer ses équipes. Cette formation propose de renforcer la posture managériale pour conjuguer efficacité collective et robustesse individuelle. Elle permet d'acquérir des méthodes concrètes de pilotage et d'animation afin d'améliorer durablement les pratiques. L'intelligence collective et l'analyse entre pairs favorisent l'émergence de solutions applicables à court terme. Un parcours de deux jours pour donner un nouveau souffle à la relation client à travers un management engagé et performant.

### PUBLIC

Manager opérationnel, responsable d'équipe commerciale ou technique.

### PRÉ-REQUIS

Base le socle commun et un minimum de 6 mois de pratique du management.

### OBJECTIFS

- › renforcer sa confiance en soi et sa motivation pour gagner en robustesse professionnelle dans un contexte économique changeant
- › piloter son activité et celle de ses collaborateurs grâce à la mise en œuvre de méthodes et outils de pilotage pour améliorer ses pratiques managériales
- › analyser ses pratiques entre pairs pour les faire évoluer et mettre en place des plans d'actions applicables à court terme grâce à l'intelligence collective et la coopération.

### PÉDAGOGIE

Pédagogie active basée sur le questionnement et la participation des apprenants au travers de leurs vécus pour construire une feuille de route – méthode inductive, ateliers d'intelligence collective, mini co-dev. Alternance d'exposés, d'exercices, de jeu collaboratif.

### 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

Formateur expert en management.

### DATES DES SESSIONS INTER

les 6 et 7 juillet 2026 - Distanciel

les 10 et 11 décembre 2026 - Distanciel

**PRIX NET : 1610 EUROS**

### RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

patricia.sivakumar@afpols.fr - 06 64 41 09 26

### 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](mailto: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

##### Les leviers et les ressources au service de ma réussite

- état des lieux du chemin parcouru
- le why
- l'arbre de Vie selon les pratiques narratives

##### Préserver sa motivation et améliorer son relationnel client dans un environnement changeant

- se préparer et gérer la tension
- gérer ses émotions ou comment être plus efficace en travaillant grâce à son intelligence émotionnelle (ce que je ressens, ce que je perçois...)
- s'initier à des outils au service de ma motivation : l'auto-recadrage, la matrice des priorités
- laisser place à plus de créativité et confiance grâce à la pensée positive

##### Piloter son activité pour gagner en robustesse

- co-construire un plan d'actions efficace et réalisable en mode collaboratif
- distinguer les différentes méthodes de feedback
- analyser les résultats et distinguer les leviers d'actions individuelles aidés des indicateurs instaurés pour un suivi motivant et rassurant
- favoriser l'autonomie des collaborateurs
- instaurer et faire vivre un climat de confiance
- découvrir une séance d'analyse de la pratique type codéveloppement pour favoriser sa créativité.

#### 3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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

C0116

GESTION LOCATIVE ET SOCIALE RELATIONS AVEC LES HABITANTS

## AGIR EN CONCERTATION LOCATIVE

1 JOUR (7 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

### Renforcer la participation des locataires

Inscrite par la loi SRU de 2000, la concertation locative a évolué avec la Loi égalité et citoyenneté (Lec) de 2017 : moyens plancher et inscription dans les Conventions d'utilité sociale accompagnent une évolution des pratiques. Par ailleurs, le dialogue avec les locataires et leurs représentants, le rôle des Conseils de concertation locative (CCL) et leur organisation inscrite au Plan de concertation locative (PCL) constituent un des points à traiter pour la transformation de nombre d'OLS changeant de statut, engagés dans des fusions-absorptions, intégrant un groupe d'OLS... Enfin, les administrateurs représentants des locataires ont été élus, comme tous les 4 ans entre le 15 novembre et le 15 décembre 2023 au sein des gouvernances de la plupart des OLS.

Une formation qui propose un état des lieux, une analyse et une projection du cadre et des pratiques.

### PUBLIC

Personnel et membre de direction.

Toute personne partie-prenante potentielle de la concertation locative.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIFS

- définir le cadre légal de la concertation locative au sein des OLS
- identifier les obligations et possibilités et disposer d'une connaissance des pratiques
- inscrire la concertation locative dans les mutations en cours.

### PÉDAGOGIE

Exposé en échanges dynamiques et co-analyse documentaire. Les participants sont invités à transmettre en amont ou à apporter les PCL et éventuels accords collectifs locaux de leur OLS, si possible en format électronique projectable.

### 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

Éric ARNAULT, Consultant-formateur, intervenant dans le champ de la concertation locative.

### DATES DES SESSIONS INTER

le 9 mars 2026 - Distanciel

le 9 octobre 2026 - Présentiel à Paris

le 9 octobre 2026 - Distanciel

**PRIX NET : 830 EUROS**

### RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

patricia.sivakumar@afpols.fr - 06 64 41 09 26

### 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

##### Historique de la concertation locative

- définitions et évolutions de la relation locataires-bailleurs
- la loi Méhaignerie de 1986 et ses actualisations

##### Les instances, leurs rôles et leur fonctionnement

- les instances nationales (dont : Commission nationale de concertation locative, Conseil national de l'habitat, Conseil national de la consommation...)
- les conseils de concertation locative (CCL), obligations et pratiques

##### Les accords collectifs

- les accords collectifs nationaux et locaux
- leurs fonctions, élaboration et contenus

##### L'action des locataires

- les nouveaux administrateurs représentants des locataires
- la relation locale bailleurs / organisations de locataires et locataires
- les autres formes participatives de proximité

##### Les plans de concertation locative

- les contenus obligatoires, possibles et constatés
- les modalités d'élaboration et d'actualisation
- le suivi de la concertation locative, rôle et obligations du CCL
- les moyens affectés à la concertation et les modalités de leur imputation

##### L'organisation des élections des administrateurs représentant des locataires

- conditions pour le collège électoral et pour les candidats
- procédures de préparation et de tenue des élections

##### Les pratiques de concertation locative

- retours d'expériences
- la concertation locative dans la restructuration du secteur du logement social (loi ELAN).

#### 3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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

# RÉGULARISATION DES CHARGES : PRÉSENTATION ET CONCERTATION LOCATIVE

1 JOUR (7 h) - DISTANCIEL

## Faire de la régularisation des charges un moment clé de la concertation locative

La régularisation des charges est souvent vécue comme un temps de tension : incompréhensions, contestations, sentiment d'injustice. En s'appuyant sur le cadre de la concertation locative – et notamment sur le Conseil de concertation locative – elle peut devenir au contraire un rendez-vous d'explication, de transparence et de co-construction.

Cette formation propose d'utiliser la régularisation des charges comme levier de dialogue avec les représentants des locataires, de sécuriser les pratiques de l'organisme et de faire émerger des chantiers partagés autour des charges (lisibilité, qualité de service, maîtrise des coûts).

### PUBLIC

Collaborateur en charge du plan de concertation locative, de l'animation de la concertation locative, des conseils de concertation locative en lien avec les représentants des locataires ou les associations des locataires, responsable d'agence – de territoire ou de secteur.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIFS

- identifier le cadre de la concertation locative et le rôle du CCL sur la question des charges
- se repérer dans les règles applicables à la régularisation des charges
- identifier les temps pertinents d'association des locataires au cycle des charges

Error! Unknown op code for conditional.

### PÉDAGOGIE

Apports sur les dispositions législatives et réglementaires et leurs applications opérationnelles avec illustration de cas réels et concrets. Échanges à partir des questions des participants.

### 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

Marie-Frédérique BLANC, Consultante-formatrice spécialisée en gestion locative.

### DATES DES SESSIONS INTER

le 27 mars 2026 - Distanciel

le 11 septembre 2026 - Distanciel

**PRIX NET : 830 EUROS**

### RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

patricia.sivakumar@afpols.fr - 06 64 41 09 26

### 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

##### Les fondamentaux juridiques "concertation et charges"

- textes de référence sur la concertation locative
- rappel sur le cadre de la régularisation des charges (délais, pièces justificatives, information des locataires)
- rôle, pouvoirs et limites du CCL sur les charges.

##### La régularisation des charges comme support de concertation

- ce qui relève de l'obligation réglementaire
- ce qui relève du choix de l'organisme (regroupement des postes, modalités d'information)
- comment transformer une régularisation en temps de dialogue plutôt qu'en simple envoi de documents ?

##### Associer les représentants de locataires au "cycle des charges"

- En amont : partage des enjeux (budgets, contrats et provisions) / identification des sujets sensibles ou des résidences "à risques"
- Au moment de la régularisation (préparation de la présentation en CCL / lecture et compréhension des décomptes / construction de messages clés à destination des locataires) / En aval (retour d'expériences partagées / pistes d'amélioration).

##### Travailler les supports de régularisation

- le décompte individuel
- le courrier d'accompagnement
- les supports collectifs : note au CCL / kit "comprendre ma régularisation".

##### Préparer un temps fort "charges" en CCL

- construire un ordre du jour centré sur les charges
- choisir les indicateurs (évolution, comparatifs et focus par résidence)
- fixer les règles du jeu pour un échange constructif et la suite à donner.

#### 3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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

C0163

GESTION DE PROXIMITE RELATIONS AVEC LES HABITANTS

# CONSEILLER LES LOCATAIRES EN MATIÈRE D'ÉCONOMIE D'ÉNERGIE

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL

/École de la  
/Maîtrise  
/Ouvrage  
/Sociale  
BAS CARBONE

## Aider les locataires à maîtriser leur consommation d'énergie

La facture énergétique du logement représente un coût souvent élevé pour les ménages à faibles revenus. Pour anticiper les situations de précarité énergétique et mener un accompagnement efficace des ménages, les personnels de proximité doivent désormais intégrer à leurs activités la sensibilisation des familles (équipements et modification des comportements). Cette formation vous permettra de suite d'aider les habitants à diminuer leurs consommations d'énergie. Vous identifierez un micro-projet à mettre en œuvre dans vos missions.

### PUBLIC

Responsable de site, chargé de clientèle, gardien, conseiller social.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIFS

- › identifier les impacts des pratiques quotidiennes sur la consommation énergétique
- › repérer les sources de pertes d'énergie génératrices de dépenses pour les ménages
- › identifier les gestes utiles pour maîtriser la facture énergétique
- › orienter les locataires vers les aides existantes
- › élaborer son Plan d'Actions Individuel (PAI).

### PÉDAGOGIE

Alternance d'exposés techniques et de cas pratiques. Présentation d'exemples.

Accès à une documentation pédagogique à distance.

### 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

Yannick LABROT, Consultant-formateur, ingénieur et expert en efficacité énergétique ou Jean-Pierre MOYA, Consultant-formateur, Architecte DPLG, thermicien, Docteur en urbanisme.

### DATES DES SESSIONS INTER

les 4 et 5 juin 2026 - Distanciel

les 26 et 27 novembre 2026 - Distanciel

**PRIX NET : 1560 EUROS**

### RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

victoria.esteban@afpols.fr - 06 60 98 97 91

### 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

##### L'énergie et ses enjeux : changement climatique et transition énergétique

- les impacts des consommations d'énergie sur l'environnement (effet de serre, sobriété)
- sensibiliser les résidents aux économies d'énergie : pourquoi ? comment ?

##### Identifier les facteurs de consommations d'énergie dans le logement et sur le parc immobilier

- la consommation et les coûts :
- enjeux financiers pour la famille (grille de consommation)
- impacts des modes de vie sur la consommation - comment vit-on dans un logement performant (neuf ou rénové) ?

##### Conseils adaptés à donner aux locataires

- bonnes pratiques au quotidien :
- lire et comprendre ses factures énergétiques, repérer ses consommations - identifier les gestes du quotidien favorisant les économies d'énergie - utiliser la grille de consommation du logement pour orienter le locataire - quels outils pour suivre sa consommation ?
- accéder aux aides pour faire baisser la facture - comment bénéficier des actions solidarité disponibles ?

##### Atelier pratique : construire son plan d'actions Individuel "Économies d'Energie" auprès des résidents

- contenus mis à disposition pour relayer les informations : supports, partenaires...
- travail individuel sur la mise en place d'une opération de communication : mise en place d'un micro événement auprès des habitants

##### Échanger sur les pratiques relatives à la sensibilisation des occupants à la maîtrise de l'énergie.

#### 3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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

C0419

GESTION LOCATIVE ET SOCIALE RELATIONS AVEC LES HABITANTS

# TRAVAUX D'AMÉLIORATION, LOYERS ET CONCERTATION DANS LE PARC SOCIAL

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL

NOUVEAUTÉ

## Réhabiliter, ajuster les loyers et concertation : harmoniser les enjeux dans le parc social

Les opérations de réhabilitation des logements sociaux qu'effectuent les organismes HLM depuis plus de 40 ans sont structurellement déséquilibrées car les recettes supplémentaires qu'elles génèrent ne couvrent pas les dépenses. Ces travaux sont en outre de plus en plus lourds au regard des exigences environnementales. Les évolutions des loyers restent très encadrées alors que les textes successifs, depuis le conventionnement, ont apporté quelques marges de manœuvre en fonction des contraintes d'équilibre des opérations. Les exigences de la concertation avec les locataires apportent aussi leur lot de contraintes.

### PUBLIC

Chargés d'opérations de réhabilitation du patrimoine, aux personnes chargées de la gestion locative et aux agences.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIFS

- construire et développer son action en assemblant réhabilitation, loyers et concertation
- proposer une offre d'habitat en rapport avec les territoires
- porter et partager les enjeux avec les acteurs locaux (bailleur, locataires, collectivités locales)
- assimiler le cadre réglementaire des travaux d'amélioration du parc social
- repérer le parcours du conventionnement et des évolutions potentielles des loyers et organiser la concertation avec la population.

### PÉDAGOGIE

La méthode pédagogique alterne la présentation des cadres réglementaires et l'échange avec les participants, sur des thèmes transversaux dans lesquels ils sont impliqués.

### 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

Gérard LE BIHAN, Consultant-formateur en maîtrise d'ouvrage, architecte-urbaniste et programmiste.

### DATES DES SESSIONS INTER

les 11 et 12 juin 2026 - Distanciel

les 8 et 9 décembre 2026 - Distanciel

**PRIX NET : 1 610 EUROS**

### RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

anne.de-pouliquet@afpols.fr - 06 6115 23 39

### 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

##### La réhabilitation des logements sociaux :

- La stratégie patrimoniale et d'entretien de l'organisme dans ses choix d'intervention (PSP, PE),
- La Convention d'Utilité Sociale (CUS) et la définition de la politique de l'organisme HLM,
- Les aspects techniques et réglementaires des interventions sur les bâtiments existants,
- Les financements adossés à l'amélioration des logements (PALULOS, FNAP, subventions, prêts, fonds propres)

##### Les règles d'évolution des loyers à la suite de travaux de réhabilitation en milieu HLM :

- Le conventionnement des logements sociaux, éléments de compréhension (historique, plafonds, limites),
- La réglementation de l'encadrement des loyers : les textes successifs,
- En cas de travaux de réhabilitation, l'autorité administrative peut autoriser une augmentation des loyers (FTM, loi Molle, Alur, Égalité Citoyenneté),
- La Nouvelle Politique des Loyers (NPL, CUS), introduite par la loi Égalité et Citoyenneté

##### La concertation avec les locataires et leurs représentants :

- Le cadre réglementaire de la concertation avec les locataires (Plan de concertation locative),
- Le diagnostic technique préalable à l'élaboration d'un programme de travaux (DIAG Moe), et les diagnostics complémentaires,
- Les niveaux de concertation des locataires et de la collectivité, avant travaux,
- Concertation, consultation, accord collectif, site occupé (MOUS, OPC).

#### 3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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

# LA COMMUNICATION AU QUOTIDIEN AVEC LES LOCATAIRES ET LES PARTENAIRES

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

## Être à l'aise et efficace dans toute situation

Les personnels de proximité entretiennent un lien avec des locataires ayant chacun leur spécificité. Affronter cette diversité demande une adaptation constante. Être dans une posture d'accueil, apporter des réponses efficaces et garder un équilibre dans l'échange demandent des qualités relationnelles et une sérieuse maîtrise des outils de communication. De la même manière, la relation avec les partenaires et les prestataires est renforcée par une communication adaptée.

### PUBLIC

Personnel de proximité en contact avec les locataires ou les demandeurs, chargé de clientèle, responsable de site, gardien d'immeuble.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIFS

- › situer son rôle en tant que représentant de l'organisme auprès des habitants
- › créer les conditions d'accueil en fonction des situations relationnelles
- › communiquer les informations nécessaires à la vie pratique des locataires
- › adapter sa communication aux différentes situations
- › mettre en œuvre l'attitude adaptée à la situation rencontrée.

### PÉDAGOGIE

Le stage fait alterner des apports méthodologiques et des entraînements intensifs à partir des situations professionnelles rencontrées par les participants.

### 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

Thomas BLANCO ou Ludovic RENZI, Consultants-formateurs expert en gestion de proximité

### DATES DES SESSIONS INTER

les 1 et 2 juin 2026 - Présentiel à Paris

les 15 et 16 juin 2026 - Distanciel

les 10 et 11 décembre 2026 - Distanciel

**PRIX NET : 1560 EUROS**

### RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

victoria.esteban@afpols.fr - 06 60 98 97 91

### 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](mailto: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

##### La qualité de service et la relation au client

- la typologie et les spécificités des situations
- le locataire est un habitant et un client

##### Gérer la relation au quotidien

- analyse des éléments entrant en jeu dans la communication
- les techniques favorisant la communication : reformulation, écoute active, questionnement
- les caractéristiques d'évolution de la communication

##### Conduire différentes situations de communication

- recueillir de l'information
- transmettre une consigne
- donner une explication
- orienter vers un autre service

##### Adapter sa communication à différentes situations professionnelles

- la demande de logement
- la demande d'intervention technique
- le rappel des engagements liés au contrat de location
- le traitement du conflit de voisinage
- la visite de logement

##### Se positionner dans la relation

- développer une relation positive en maintenant une attitude professionnelle
- se positionner dans un échange tripartite : partenaire / locataire / bailleur
- maîtriser ses propres réactions
- s'affirmer dans sa fonction
- faire face aux signes d'opposition et à l'agressivité.

#### 3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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

## ENTRETIEN DE RELOGEMENT DANS LE CADRE DU NPNRU

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

**Faire du relogement un temps fort de la relation client**

L'objectif de cette formation est d'appréhender dans les meilleures conditions les relogements de l'ensemble des ménages qui seront concernés par le NPNRU. En premier lieu, l'étape incontournable de l'entretien de relogement doit être réalisée dans les meilleures conditions et accompagnée d'un argumentaire solide afin de concilier le cadre réglementaire, la politique de peuplement des organismes et les attentes nombreuses des locataires en passe d'être relogés. La visée est de faire de cet entretien un temps fort de la relation avec le client-locataire.

**PUBLIC**

Chargé de clientèle, conseiller en relogement, collaborateur de la gestion locative, gardien.

**PRÉ-REQUIS**

Aucun.

**OBJECTIFS**

- › identifier les attentes et les besoins des locataires en matière de relogement
- › créer une relation de confiance avec les locataires
- › identifier les points forts et les limites du projet
- › traiter les objections et développer un argumentaire adapté
- › accompagner la prise de décision du locataire et susciter l'adhésion au projet.

**PÉDAGOGIE**

Alternance d'apports théoriques et méthodologiques. Mises en situation d'entretien. Échanges avec les participants sur leurs expériences et problématiques.

**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**

Gaëlle CANOVA-LAMARQUE, Consultante-formatrice spécialisée sur les thématiques de relogement.

**DATES DES SESSIONS INTER**

les 1 et 2 juin 2026 - Distanciel

les 25 et 26 juin 2026 - Présentiel à Paris

les 22 et 23 octobre 2026 - Distanciel

**PRIX NET : 1560 EUROS**

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS**

victoria.esteban@afpolis.fr - 06 60 98 97 91

**EN INTRA**

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

**DEMANDE DE DEVIS :** intra@afpolis.fr

**DÉROULÉ & CONTENU****1 AVANT**

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

**2 PENDANT - EN GROUPE****La politique de relogement : le dispositif réglementaire**

- rappel du cadre réglementaire NPNRU
- les relogements sur sites, les relogements "tiroirs", les décohabitations
- veiller aux équilibres territoriaux
- favoriser les dynamiques résidentielles plus larges (mobilités résidentielles)

**Initier des dispositifs partenariaux**

- bailleurs, réservataires, associations
- élargir l'offre disponible
- négocier les conditions de mise à disposition
- argumenter efficacement auprès des partenaires

**Analyser la demande**

- les attaches aux quartiers et les raisons de cet attachement
- analyser l'occupation sociale
- déceler les besoins d'accompagnements

**L'entretien commercial : trouver le bénéfice client**

- maîtriser les points d'appui et les points de vigilance du projet NPNRU
- créer et utiliser des supports visuels
- répondre aux objections : les mots-clés et ceux à éviter
- développer un argumentaire adapté
- accompagner le client dans sa prise de décision
- assurer un suivi après l'acceptation du client afin de pérenniser la relation de confiance

**Échanges sur les expériences des stagiaires et cas pratiques.****3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL**

- Qu'ai-je retenu de ma formation ?

- Les ressources pédagogiques qui m'accompagnent.

C0165

GESTION DE PROXIMITE RELATIONS AVEC LES HABITANTS

# COMPRENDRE LES CULTURES ÉTRANGÈRES POUR MIEUX COMMUNIQUER

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL

## Décrypter les pratiques sociales pour identifier des solutions adaptées

L'exercice quotidien des métiers de proximité requiert de savoir maintenir une relation constructive avec tous les locataires, quels que soient leur appartenance culturelle et les modes de communication ou d'usage du logement. La qualité des relations quotidiennes demande aux acteurs de terrain de mieux comprendre les codes culturels qui facilitent ou bloquent la communication afin d'établir une relation efficace. Cette formation porte à la fois sur la compréhension des cultures étrangères et sur la thématique complexe de la communication interculturelle. Comment se positionner pour éviter les incompréhensions d'origine culturelle ? Comment éviter le piège du particularisme ? Quelles passerelles établir pour construire le dialogue ?

### PUBLIC

Conseiller social, responsable d'agence, chargé de clientèle, technicien.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIFS

- décoder concrètement les pratiques sociales et culturelles des locataires
- identifier les potentiels d'évolutions culturelles des modes d'habiter des locataires
- appliquer les bases de la communication interculturelle.

### PÉDAGOGIE

Le formateur s'appuiera sur l'expérience vécue des participants en faisant alterner témoignages et apports théoriques. Mises en situations professionnelles centrées sur des problématiques d'usages et de gestion.

### 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

Thierry BEROT-INARD, Consultant-formateur, socio-anthropologue et urbaniste.

### DATES DES SESSIONS INTER

les 8 et 9 juin 2026 - Distanciel

les 3 et 4 décembre 2026 - Distanciel

**PRIX NET : 1560 EUROS**

### RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

victoria.esteban@afpols.fr - 06 60 98 97 91

### 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

##### La notion de culture et les contextes d'expression

- culture d'origine/culture d'accueil : la question de l'intégration et des mécanismes d'adaptation
- modes de vie de l'autre et points d'achoppement récurrents de la relation bailleur-locataire :
  - occupation du logement
  - usage des espaces communs
  - gestion budgétaire
  - entretien du logement
  - approche éducative, etc.
- notion de code culturel : échanger sur les valeurs, les comportements verbaux, les gestes et attitudes

##### La communication interculturelle

- rechercher les conditions de la coopération et les accords possibles
- développer des techniques de communication appropriées
- repérer des ressources extérieures et construire des solutions innovantes
- prendre du recul par rapport à ses repères et cadres de références
- reconnaître et gérer ses stéréotypes et préjugés
- tenir compte de ses émotions et mesurer l'impact du contexte sur la relation
- faire face à des situations de communication perçues comme délicates
- tolérer l'ambiguïté et admettre les points de vue différents

##### Laïcité et valeurs de la République

- idées reçues sur la laïcité
- notions clés à retenir dans la pratique professionnelle
- se situer dans des contextes de contradiction : conflits de valeur, laïcité...

#### 3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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

# COMMUNICATION ADAPTÉE AUX PERSONNES ÂGÉES

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

## Adapter votre communication pour mieux accompagner les locataires âgés

La clientèle âgée représente en moyenne un locataire sur trois. Cette croissance exponentielle de la population âgée doit être prise en compte par les organismes qui s'engagent dans des démarches de qualité de service où l'accueil et l'accompagnement des locataires jouent un rôle prépondérant. Pour les personnels en lien avec les locataires, il devient essentiel de comprendre les attentes et les besoins liés à l'âge et d'adapter son mode de communication.

### PUBLIC

Chargé d'accueil, personnel de proximité, conseiller social, responsable d'agence.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIFS

- définir les attentes et les besoins inhérents à l'avancée en âge
- adapter sa communication en fonction des comportements et des situations rencontrées
- construire le déroulé d'une action gérontologique coordonnée autour de la personne âgée et de sa problématique
- identifier les aides mobilisables et les partenaires possibles.

### PÉDAGOGIE

Des apports théoriques permettront de situer la problématique de l'âge.

### 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

Laurence PETIN, Consultante-formatrice spécialisée sur les thématiques liées au public âgé.

### DATES DES SESSIONS INTER

les 29 et 30 avril 2026 - Distanciel

les 12 et 13 octobre 2026 - Distanciel

les 12 et 13 octobre 2026 - Présentiel à Paris

**PRIX NET : 1560 EUROS**

### RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

victoria.esteban@afpols.fr - 06 60 98 97 91

### 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

##### Comprendre les spécificités de l'âge pour adapter sa communication

- repérer les éléments démographiques, socio-économiques et socioculturels
- appréhender la personne âgée à travers différentes typologies
- comprendre le processus de vieillissement et l'évolution des habitudes de vie
- identifier les besoins spécifiques et les incapacités liés à l'âge
- appréhender le système de valeur des personnes

##### Pratiquer l'écoute active

- observer sa façon de communiquer
- écouter les émotions
- être en capacité de reformuler, synthétiser
- gérer les situations difficiles

##### Construire une relation adaptée pour permettre l'expression des besoins des personnes

- travailler sur ses propres représentations de la vieillesse
- permettre et encourager l'expression des besoins de la personne
- valoriser le réseau de la personne
- s'appuyer sur des professionnels de la gérontologie

##### Se situer dans une logique de service

- répondre aux engagements de service
- saisir les liens existants entre vieillissement et sous-occupation, parcours résidentiels, mixité sociale, rapports entre les générations
- repérer les signes de fragilité et d'isolement
- tisser des partenariats pluridisciplinaires (médico-social, sanitaire, caisses de retraite)

##### Se poser la question des limites du champ d'action

- responsabilité des personnels en relation avec la personne âgée
- réflexion sur sa posture professionnelle.

#### 3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

- Qu'ai-je retenu de ma formation ?
- Les ressources pédagogiques qui m'accompagnent.
- Suivez votre module e-learning "Nous vieillirons ensemble"

C0156

GESTION DE PROXIMITE RELATIONS AVEC LES HABITANTS

# COMMENT IMPLIQUER LES HABITANTS DANS DES MICRO-PROJETS LOCAUX ?

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL

## La participation des habitants, un élément-clé de la réussite des actions

Depuis la loi SRU, le principe d'échanges réguliers entre bailleur et locataires sur tous les aspects de la qualité de vie dans les quartiers a été structuré. Les opérations de rénovation urbaine ont introduit des dynamiques de participation qu'il est nécessaire de maintenir dans la durée, et de déployer au service d'un "mieux vivre ensemble".

De plus, les locataires sont les premiers utilisateurs des espaces et des services et contribuent, avec les gestionnaires, au fonctionnement du quartier. La participation des habitants nécessite une démarche de projet durable qui reconnaît les expertises d'usage des locataires et les associe dans la définition et la co-construction des actions.

### PUBLIC

Responsable d'agence, de site, chargé de mission DSU, responsable de proximité.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIFS

- accompagner et structurer une démarche de mobilisation des habitants sur un projet commun
- repérer les logiques d'acteurs pour développer les collaborations et les initiatives (collectivités locales, représentants d'amicales, référents associatifs et habitants)
- identifier les possibilités offertes par la loi SRU, les dispositifs réglementaires associant les locataires et les dispositions récentes en matière de QPV
- identifier l'ensemble des outils et des leviers.

### PÉDAGOGIE

Afin de renforcer ses capacités d'animation de projet, l'approche pédagogique sera systématiquement participative.

### 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

Pélagie N'GUESSAN, Consultante-formatrice spécialisée en concertation.

### DATES DES SESSIONS INTER

les 23 et 24 mars 2026 - Distanciel

les 2 et 3 juin 2026 - Distanciel

les 3 et 4 décembre 2026 - Distanciel

**PRIX NET : 1560 EUROS**

### RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

victoria.esteban@afpols.fr - 06 60 98 97 91

### 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

##### Consultation, concertation ou participation

- le cadre réglementaire : un appui, un atout
- les degrés de participation : outil théorique pour préciser son projet
- les outils de communication

##### Participation et implication des locataires

- l'analyse de l'environnement et la qualité du lien social
- la recherche de la bonne échelle
- les registres de mobilisation et leur effet de levier
- les partenaires-ressources et les habitants-relais
- l'intégration des associations

##### Développement d'un projet avec les habitants

- stimuler les idées
- concevoir des projets adaptés
- élaborer une stratégie prospective
- aider à la décision et planifier le projet
- réunir le financement et veiller au suivi et au pilotage
- transférer les compétences acquises

##### Dispositifs de mobilisation

**Types de projets :** amélioration du cadre de vie, jardins partagés, maîtrise des consommations énergétiques, développement de services, l'insertion par l'activité économique...

**Organisation et méthode :** comités de voisinage, ateliers d'habitants, actions d'animations...

##### Techniques d'animation de groupe

**Les démarches abordées seront fonction des projets étudiés.**

#### 3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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

C0157

GESTION DE PROXIMITE RELATIONS AVEC LES HABITANTS

## DÉMARCHE PARTICIPATIVE : MÉTHODE ET OUTILS

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

### Vous vissez l'autonomie et que la créativité entre dans vos réunions...

Dans le cadre de projets internes, de réunions avec des habitants, d'animation des partenaires, les collaborateurs d'organismes Hlm sont amenés à animer des temps de production d'idées ou à finaliser des choix en lien avec des objectifs annoncés.

Les méthodes collaboratives ont fait la preuve de leur efficacité. Elles permettent d'initier, développer, renforcer l'intelligence collective d'une équipe ou d'un réseau.

Ce stage aide à réfléchir à sa posture d'animateur, de facilitateur et de s'outiller en fonction de la phase de son projet. Ces 2 jours permettent de se décentrer, de lever les freins conscients ou inconscients et d'ouvrir les possibles.

#### PUBLIC

Responsable d'agence, de site, chargé de mission DSU, responsable de proximité.

#### PRÉ-REQUIS

Aucun.

#### OBJECTIFS

- définir l'objectif de production d'un groupe participatif
- pratiquer la recherche de pensées nouvelles, décalées et stimulantes
- animer des ateliers collaboratifs en s'appuyant sur des méthodes spécifiques
- présenter à un décideur les choix sélectionnés.

#### PÉDAGOGIE

Utilisation des projets à venir ou ceux déjà existants que chaque participant apportera. De nombreuses mises en situations permettent à chacun d'expérimenter les techniques, d'avoir un retour du groupe et de la formatrice. Des vidéos montrant des réalisations seront visionnées.

#### 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

Solenne DUTHOIT, Consultante-formatrice, coachée certifiée, spécialiste en communication interne et externe.

#### DATES DES SESSIONS INTER

les 31 mars 2026 et 1er avril 2026 - Distanciel

les 15 et 16 septembre 2026 - Distanciel

les 15 et 16 septembre 2026 - Présentiel à Paris

**PRIX NET : 1560 EUROS**

#### RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

victoria.esteban@afpols.fr - 06 60 98 97 91

#### 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

###### Créer un climat qui favorise la participation, la créativité

- aménagement de la salle
- définition des règles de vie, de production, la régulation
- faire connaissance par une posture dynamique et sensible

###### Poser les idées, les projets à faire fructifier

- le mur
- reformuler, "triturer", présenter, valider
- les critères pour une démarche participative

###### Produire

- de l'énergie
- de la cohésion de groupe
- des idées
- se quitter

###### Sélectionner des idées

- de la continuité à la rupture
- la présentation aux décideurs
- présentation de pratiques en œuvre dans des organismes Hlm.

##### 3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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

# TRANQUILLITÉ RÉSIDENTIELLE ET SÉCURITÉ PUBLIQUE :

## QUELLE EST LA PLACE DES BAILLEURS ?

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

### Une démarche multi-acteurs

Occupations illicites des parties communes, dégradations, agressions des personnels, trafic de stupéfiants, sont des exemples de comportements auxquels peuvent être confrontés les bailleurs sociaux. Sollicités par les locataires, les pouvoirs publics, mais également par le personnel, les bailleurs doivent être en capacité d'apporter des réponses opérationnelles et de développer une stratégie de tranquillité résidentielle en cohérence avec les dispositifs locaux de sécurité publique. La démarche se pense en partenariat avec tous les acteurs de la sécurité publique et de la prévention de la délinquance, mais également avec les habitants. À cet effet, la loi du 25 mai 2021 renforce la place du bailleur en tant qu'acteur de prévention et de tranquillité à l'échelle de leur patrimoine.

### PUBLIC

Chargé de mission en charge de la tranquillité ou de la sécurité, responsable d'agence et ses adjoints, responsable de site ou de secteur, responsable de proximité.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIFS

- › identifier le cadre réglementaire
- › repérer le rôle et les limites de la mission du bailleur en la matière
- › élaborer des stratégies de tranquillité résidentielle à l'échelle du bailleur et des patrimoines
- › impliquer le locataire citoyen dans les démarches inter-acteurs
- › structurer des outils et des procédures internes.

### PÉDAGOGIE

Alternance d'apports didactiques et méthodologiques sur l'élaboration d'outils et de conventions avec les partenaires. Les participants sont invités à se munir des outils et conventions utilisés dans leur organisme.

### 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

Céline TISSOT et Ludovic PRAT DOUANE, Formateurs en tranquillité résidentielle et violences familiales.

### DATES DES SESSIONS INTER

les 27 et 28 avril 2026 - Distanciel

les 16 et 17 novembre 2026 - Distanciel

les 16 et 17 novembre 2026 - Présentiel à Paris

**PRIX NET : 1560 EUROS**

### RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

victoria.esteban@afpols.fr - 06 60 98 97 91

### 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

##### Les obligations à la charge des bailleurs

- en matière de tranquillité résidentielle
- les limites de compétences du bailleur et le rôle des autres acteurs (procureur, préfet, maire, police...)

##### Approche juridique et typologies des troubles à la tranquillité résidentielle et à la sécurité publique

- actes de délinquance et d'incivilité
- les troubles de voisinage

##### Développement d'outils spécifiques

- à la mise en place de stratégies internes :
- référents sûreté
- mise en place de procédures adaptées
- traitement technique aux atteintes au patrimoine
- gestion juridique
- définition d'outils de communication et d'information au fonctionnement de partenariats
- conventionnement et rapports avec les opérateurs institutionnels
- partenariats en matière de prévention de la délinquance et de politique de la ville

##### Les instances chargées de la sécurité publique et de la prévention de la délinquance

- Conseil local de sécurité et de prévention de la délinquance, Groupe local de traitement de la délinquance, Conseil des droits et des devoirs des familles...

#### 3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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

C0159

GESTION DE PROXIMITE RELATIONS AVEC LES HABITANTS

# LE CADRE JURIDIQUE DE LA VIDÉOPROTECTION

1 JOUR (7 h) - DISTANCIEL

## Les questions-clés avant de mettre en place la démarche

Au regard de diverses dispositions législatives et réglementaires, les bailleurs ont l'obligation d'assurer et de garantir la tranquillité de leurs locataires et la sécurité de leurs patrimoines. À cet effet, les bailleurs sociaux peuvent installer des dispositifs de vidéoprotection au sein de leurs patrimoines pour lutter entre autres contre les vols, les dégradations ou les agressions dans les parkings ou les halls d'entrée. Si de tels dispositifs sont soumis à une réglementation précise, il n'en demeure pas moins que la vidéoprotection soulève des questionnements sur l'organisation devant être mise en œuvre par les organismes, sur les modalités d'exploitation et sur les droits et garanties à apporter aux locataires, mais aussi aux personnels.

## PUBLIC

Correspondant informatique et libertés, délégué à la protection des données, responsable de site.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## OBJECTIFS

- › identifier les aspects juridiques et réglementaires de la vidéoprotection
- › analyser les conditions de visionnage, d'exploitation et de destruction des images
- › repérer les modalités pratiques et juridiques de l'extraction des images pour les services judiciaires et à la demande des tiers
- › appliquer les droits et garanties à respecter en matière de vidéoprotection.

## PÉDAGOGIE

Exposés théoriques et interactivité avec les stagiaires. Mises en situation à partir de cas pratiques, d'exercices, de retours d'expériences.

## 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

Patrick LE BAS, Formateur en tranquillité résidentielle, Sécurité publique et prévention de la délinquance

## DATES DES SESSIONS INTER

le 24 mars 2026 - Distanciel

le 29 septembre 2026 - Distanciel

**PRIX NET : 740 EUROS**

## RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

victoria.esteban@afpols.fr - 06 60 98 97 91

## 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

#### Contexte de développement de la vidéoprotection

- en France et plus particulièrement au sein des patrimoines des bailleurs sociaux

#### Les objectifs de la vidéoprotection

#### Cadre juridique de la vidéoprotection

- la réglementation en vigueur :
  - le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) entré en vigueur le 25 mai 2018, - concernant les caméras filmant des lieux non-ouverts au public
  - le Code de la sécurité intérieure, s'agissant des caméras filmant des lieux ouverts au public (articles L251-1 et suivants)
  - le Code de la construction et de l'habitation (article L. 126-1-1 : accès aux images en temps réel par les services de maintien de l'ordre)
    - les procédures et démarches pour l'installation d'un dispositif de vidéoprotection selon les lieux protégés :
    - autorisation préfectorale
    - démarches RGPD
    - déclaration auprès de la CNIL
    - procédure interne et respect du Code du travail
    - l'exploitation d'un dispositif de vidéoprotection
    - visionnage et extraction des images
    - transmission des images
    - personnels habilités
      - la protection de la vie privée et le droit d'accès aux images par les particuliers
      - la responsabilité pénale de l'exploitant du dispositif de vidéoprotection en cas de manquement aux obligations.

### 3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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

# LES PERSONNELS ASSERMENTÉS : COMPÉTENCES, MISSIONS ET RESPONSABILITÉS

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

## Formation obligatoire pour son dossier d'assermentation

Le Code de procédure pénale permet aux organismes d'habitat social de désigner un garde particulier assermenté pour surveiller son bien et pour en constater les atteintes à la propriété. Les gardes particuliers au sein des bailleurs sociaux ne peuvent exercer leurs fonctions qu'à la condition préalable d'avoir suivi une formation juridique et technique spécifique, décrite dans le module 1 de l'annexe 1 de l'arrêté du 30 août 2006. Le statut de garde particulier au sein des bailleurs sociaux peut se juxtaposer avec d'autres fonctions de proximité, telles celles de gardiens d'immeuble ou de surveillant médiateurs. Dans cette hypothèse, il est impératif de clarifier les positionnements professionnels et les missions pour chacune d'entre elles.

### PUBLIC

Personnel devant être habilité et assermenté.

Formation obligatoire pour obtenir l'habilitation et l'assermentation.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIFS

- définir les missions du garde particulier et ses domaines d'intervention dans le contexte de l'habitat social
- utiliser les connaissances juridiques, techniques et déontologiques nécessaires aux missions de garde particulier
- se familiariser avec des outils facilitant le constat d'infractions
- situer les missions du garde particulier dans son environnement professionnel.

### PÉDAGOGIE

Exposés théoriques et interactivité avec les stagiaires.

### 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

Lilian DUTREUX, Consultant-formateur spécialisé en tranquilité sécurité ou Christophe PARIER, Avocat, Formateur.

### DATES DES SESSIONS INTER

- les 30 et 31 mars 2026 - Distanciel
- les 6 et 7 juillet 2026 - Distanciel
- les 6 et 7 juillet 2026 - Présentiel à Paris
- les 30 novembre 2026 et 1er décembre 2026 - Distanciel

**PRIX NET : 1560 EUROS**

### RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

victoria.esteban@afpols.fr - 06 60 98 97 91

### 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](mailto: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

##### Notions juridiques de base

- les bases générales du droit pénal français et les institutions judiciaires
- la police judiciaire et ses agents
- la procédure pénale (les règles de procédure et la rédaction des procès-verbaux)
- l'infraction pénale (la notion d'infraction, la responsabilité pénale, les différentes catégories d'infractions et les peines)
- le déroulement de l'instruction des procédures judiciaires

##### Droits et devoirs du garde particulier

- place du garde particulier au sein de la police judiciaire
- les devoirs, prérogatives et limites de compétence du garde particulier
- le contrôle des contrevenants dans le respect des libertés individuelles et du droit de propriété

##### Déontologie et techniques d'intervention

- comportement du garde dans l'exercice de ses fonctions
- communication et présentation

##### L'environnement du garde particulier

- la relation avec les locataires
- le partenariat avec les forces de sécurité intérieure et le parquet
- le positionnement du garde particulier au sein de son organisation.

#### 3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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

# PRÉVENIR ET GÉRER LES SITUATIONS DE CONFLIT

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

## Une posture juste pour éviter les situations délicates.

Dans le cadre de l'évolution de la population locative et de l'augmentation des situations de fragilité économique et sociale, les personnels de gestion des services de proximité ont à faire face, au quotidien, à des situations relationnelles conflictuelles. Pour éviter qu'une situation ne s'aggrave, et pour que le dialogue puisse continuer à exister entre les représentants du bailleur et les locataires, il est nécessaire de pouvoir anticiper les conflits éventuels et de réagir au mieux lorsque ceux-ci surviennent. Il peut, par exemple, s'agir d'une situation dans laquelle le locataire s'est vu opposer un refus, la prise en charge d'une réparation. Même si le locataire est agressif, il faudra communiquer avec lui et convaincre.

### PUBLIC

Personnel du siège et des agences en relation directe avec les locataires, personnel des services précontentieux et contentieux.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIFS

- repérer le conflit le plus tôt possible
- désamorcer un conflit
- utiliser les techniques de négociation
- pratiquer une communication assertive.

### PÉDAGOGIE

Les apports théoriques s'inscrivent dans le cadre d'une pédagogie active avec étude de cas réel. De nombreuses mises en situation permettent d'entraîner sa compétence de gestion de conflits.

### 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

Géraldine LAURENT et Christophe WOJCIK, Consultants-formateurs spécialisés en management, conduite du changement et gestion des conflits.

### DATES DES SESSIONS INTER

les 23 et 24 avril 2026 - Distanciel

les 7 et 8 juillet 2026 - Présentiel à Paris

les 17 et 18 novembre 2026 - Distanciel

**PRIX NET : 1560 EUROS**

### RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

victoria.esteban@afpols.fr - 06 60 98 97 91

### 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

##### Analyse des situations conflictuelles

- inventaire des situations conflictuelles
- enjeux des parties en présence
- analyse des causes : refus, délais dans l'attente de réponses, sentiment de discrimination
- place et rôle de l'émotion, gestion du stress
- les difficultés tenant au comportement des personnes

##### Les étapes-clés de la négociation

- expression des points de vue : les faits, le ressenti, les besoins des interlocuteurs
- écoute et reconnaissance de l'interlocuteur
- formulation d'une réponse réaliste
- expression d'un accord

##### Les comportements à développer

- savoir contrôler son stress pour gérer l'agressivité
- savoir se positionner pour gérer la dominance ou les rapports de force
- se définir une stratégie de résolution de conflit
- s'affirmer et développer son assertivité
- prendre du recul et donner des marques d'apaisement.

#### 3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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

# VIOLENCES FAMILIALES : COMPRENDRE, ACCOMPAGNER, ORIENTER

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

## Déetecter tôt, intervenir juste : une réponse humaine et professionnelle

Les personnels de proximité ont à faire face, au quotidien, à des situations relationnelles complexes.

Pour éviter qu'une situation ne s'aggrave, il est nécessaire de fournir des repères et des appuis aux violences intra familiales. Il est important de réfléchir comment en parler avec les personnes concernées, au partenariat de droit commun mais aussi local.

### PUBLIC

Conseiller en économie sociale familiale, médiateur, personnel de proximité assistante de gestion locative.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIFS

- identifier les situations de violences familiales
- se repérer dans la législation afférente
- repérer les signes de détresse
- s'interroger sur son positionnement et sa place de professionnel dans le cadre de ces situations complexes
- identifier les partenaires et le cadre légal pour orienter de façon pertinente.

### PÉDAGOGIE

Le stage s'appuie sur une pédagogie active, qui fait alterner des échanges entre les participants sur des situations professionnelles et des apports conceptuels, le tout dans une démarche participative.

### 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

Stéphane PUNEL ou Céline TISSOT, Consultantes-formatrices en tranquillité résidentielle et violences familiales.

### DATES DES SESSIONS INTER

- les 18 et 19 mai 2026 - Distanciel
- les 18 et 19 mai 2026 - Présentiel à Paris
- les 22 et 23 octobre 2026 - Distanciel
- les 22 et 23 octobre 2026 - Présentiel à Paris

**PRIX NET : 1560 EUROS**

### RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

victoria.esteban@afpols.fr - 06 60 98 97 91

### 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

##### Le contexte des violences faites aux personnes

- distinguer les différents types de violences
- les principaux dispositifs législatifs et les politiques publiques

##### Les mécanismes des violences conjugales

- distinguer violence et conflit / comprendre le phénomène d'emprise
- les parcours de sortie de la violence conjugale
- le rôle des associations

##### Bientraitance et maltraitance

- définition / responsabilité civile et / ou pénale
- définition du déni, de la courbe de deuil
- le signalement de la personne vulnérable : le secret professionnel / éthique et déontologie

##### Les violences sexuelles contre les femmes

- prévalence du phénomène / lutter contre les mythes de l'étranger agresseur dans la rue
- les politiques de lutte contre les violences sexuelles en 2020

##### Les mutilations génitales

- origine et signification des mutilations génitales pour les groupes qui les pratiquent
- les politiques de lutte contre les mutilations génitales

##### Outil de lecture des situations

- parent, adulte, enfant : les 3 "états du moi"
- repérer et déjouer les pièges des relations humaines
- changer de posture avec l'aide de la systémie

##### Les situations professionnelles impliquant l'accueil de femmes victimes de violences

- la diversité des situations rencontrées par les participants
- l'accueil régulier de la locataire victime de violences conjugales
- conserver sa posture professionnelle et orienter vers les bons partenaires

##### La dynamique partenariale

- panorama des acteurs sur un territoire national et local
- le rôle de l'accompagnement social et ses limites.

#### 3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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

# TROUBLES DE VOISINAGE : QUELLES ACTIONS MENER ?

3 JOURS (21 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

## Deux intervenants, un double regard pour mieux agir sur les troubles de voisinage.

Aujourd'hui, les troubles de voisinage ont parfois des conséquences mettant en péril l'équilibre social et économique d'un immeuble : départ de locataires, logements vacants... De plus, le bailleur doit contractuellement la jouissance paisible du logement au locataire. Or les manquements aux règles de la vie collective sont fréquents. Les limites du cadre juridique impliquent de trouver des réponses pratiques avant ou à la place du recours en justice : réponses internes, recherche de relais, appel aux partenaires.

### PUBLIC

Responsable de site, chargé de clientèle, agent de gestion locative, gestionnaire contentieux.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIFS

- analyser les situations de troubles de voisinage pour définir les actions à mener
- s'appuyer sur le cadre juridique
- repérer les actions possibles avec les partenaires-relais
- identifier les moyens d'actions juridiques et leurs limites.

### PÉDAGOGIE

Les participants mettront en œuvre une méthodologie de résolution de problèmes, à partir de leur expérience.

### 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

Christophe CHAUMANET et Daniel BOURGY ou Ludovic DUHEN, Consultants-formateurs spécialisés en tranquillité résidentielle.

### DATES DES SESSIONS INTER

les 25 et 30-31 mars 2026 - Distanciel

les 24 et 29-30 juin 2026 - Distanciel

les 21 - 22 et 23 octobre 2026 - Distanciel

les 21 - 22 et 23 octobre 2026 - Présentiel à Paris

**PRIX NET : 2 350 EUROS**

### RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

victoria.esteban@afpols.fr - 06 60 98 97 91

### 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

##### Définition des différents troubles

- relativité et subjectivité du trouble
- distinction avec les problèmes d'insécurité
- inconvénient normal de voisinage
- dimensions civiles et pénales des troubles
- jurisprudence
- les moyens d'action contentieux

##### Prévention des troubles de voisinage

- mettre en place une procédure : phase amiable pour convenir de solutions pérennes entre les acteurs en cause et éviter les étapes "contentieuses"
- mettre en place des actions pour contribuer au "bien vivre ensemble" : affiches, réunions, guides, fête des voisins...

##### Démarche d'investigation

- écouter le(s) plaignant(s)
- établir et analyser les faits
- apprécier le degré d'implication du bailleur

##### Moyens d'action

- conduire des entretiens avec le fauteur de troubles et phase amiable et pré-contentieuse
- rechercher des solutions pour chaque type de troubles
- concevoir des courriers-types gradués en fonction de l'étape de traitement du trouble.

#### 3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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

**SANTÉ MENTALE EN LOGEMENT SOCIAL****2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL****Comprendre pour agir**

Les organismes de logement social sont confrontés à la présence, dans leurs ensembles immobiliers, de locataires présentant des troubles de santé mentale et pouvant représenter un danger pour eux-mêmes ou pour leur entourage.

Comment maintenir ces personnes dans leur logement, éviter leur expulsion tout en assurant la jouissance paisible du logement ? Comment aborder ces situations complexes, agir en tenant compte des besoins de la personne et en s'appuyant sur des partenaires qualifiés ?

**PUBLIC**

Chargé de clientèle, conseiller social, cadre de la gestion locative.

**PRÉ-REQUIS**

Aucun.

**OBJECTIFS**

- › définir la notion de trouble psychique et ses expressions
- › analyser les situations pour dégager des démarches en tenant compte des limites de son champ d'action
- › identifier les acteurs institutionnels et les personnes ressources constituant un relais sur son territoire
- › renouveler ses modes d'interaction avec les locataires
- › adapter son comportement et son mode de communication pour limiter les tensions.

**PÉDAGOGIE**

Apports théoriques et méthodologiques. Réflexion collective à partir de cas concrets. Mises en situation interactives, jeux de rôles.

**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**

Sébastien BERTHO, Assistant social en psychiatrie et formateur ou Samuel MERGUI, Psychologue clinicien et formateur.

**DATES DES SESSIONS INTER**

les 13 et 14 janvier 2026 - Distanciel

les 2 et 3 avril 2026 - Distanciel

les 17 et 18 septembre 2026 - Présentiel à Paris

les 24 et 25 septembre 2026 - Distanciel

**PRIX NET : 1560 EUROS**

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS**

victoria.esteban@afpols.fr - 06 60 98 97 91

**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****DES REPÈRES POUR COMPRENDRE**

**Les représentations sur la santé mentale : normal / pathologique**

**Approche structurale**

- névrose, psychose, état limite : les 3 structures de personnalité

**Approche psychiatrique**

- les principales catégories de troubles mentaux : psychose, troubles de l'humeur, anxiété, phobies, tocs, syndrome de Diogène, - état de stress post-traumatique, troubles de la personnalité...

**DES LEVIERS POUR DYNAMISER LES PARTENARIATS**

- panorama et rôles des acteurs sur un territoire
- le rôle du bailleur et ses limites
- orientation, information, signalements, modes d'hospitalisation
- participer à l'élaboration de réponses adaptées
- le secret professionnel : éthique et déontologie

**DES OUTILS POUR AGIR sur les troubles d'occupation du logement, les troubles du voisinage****Les outils systémiques**

- identifier le client, le visiteur et le plaignant
- résistances et bénéfices secondaires

**L'analyse transactionnelle**

- parent, enfant, adulte : les 3 "états du moi"
- repérer et déjouer les pièges des relations humaines : les jeux psychologiques et le triangle dramatique.

**3****APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL**

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

C0172

GESTION DE PROXIMITE RELATIONS AVEC LES HABITANTS

# TROUBLES DU COMPORTEMENT EN LOGEMENT SOCIAL

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

## Renouveler ses pratiques.

Les organismes Hlm accueillent des populations de plus en plus fragiles et vulnérables cumulant parfois des difficultés économiques, sociales, psychologiques... Les équipes "Fonction sociale" et "Proximité" sont confrontées à des situations complexes. Cette formation fournit des repères sur les troubles du comportement : troubles psychiques, incurie, addiction (alcool et jeu), violences faites aux femmes et permet de découvrir de nouvelles manières de travailler en équipe en interne et avec des partenaires extérieurs. En générant de la fluidité dans le traitement de ces situations complexes, elle permet aussi d'apaiser les tensions et de sortir des impasses.

## PUBLIC

Chargé de clientèle, conseiller social, technicien, responsable d'agence.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## OBJECTIFS

- repérer les comportements associés aux addictions
- analyser les situations en tenant compte des limites de son champ d'action
- identifier les acteurs institutionnels et adapter son comportement et sa communication pour limiter les tensions
- renouveler les pratiques en réponse à des situations complexes.

## PÉDAGOGIE

Apports théoriques et méthodologiques. Réflexion collective à partir de cas concrets. Mises en situation interactives.

## 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

Sébastien BERTHO, Assistant social en psychiatrie et formateur ou Ludovic DUHEN, Consultant-formateur spécialisé en tranquillité résidentielle ou Adel FERNANE Consultant-formateur, expert en santé mentale.

## DATES DES SESSIONS INTER

les 26 et 27 mars 2026 - Distanciel

les 30 novembre 2026 et 1er décembre 2026 - Distanciel

les 30 novembre 2026 et 1er décembre 2026 - Présentiel à Paris

**PRIX NET : 1560 EUROS**

## RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

victoria.esteban@afpols.fr - 06 60 98 97 91

## 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

#### Gestion de la violence faite aux femmes

- discussion sur le cadre légal actuel et la responsabilité de devenir lanceur d'alerte
- formation à la méthode de l'écoute active pour améliorer l'interaction avec les victimes

#### Compréhension des addictions et des comportements associés

- examen des dépendances à l'alcool, aux médicaments, et aux jeux (en ligne et d'argent)
- discussion sur les interventions et les soutiens disponibles pour ces addictions

#### Dynamique partenariale et gestion des cas

- analyse collective des cas apportés par les participants pour identifier des pistes de solutions
- présentation d'un panorama des acteurs institutionnels et de leur rôle sur le territoire
- discussion sur les limites du rôle du bailleur, les procédures d'orientation, d'information, de signalement, et les modalités d'hospitalisation

#### Outils méthodologiques avancés

- approfondissement de l'analyse transactionnelle et de la systémie pour la résolution des problèmes humains

#### Application pratique de la grille d'analyse des déviations

- exploration interactive des comportements déviants observés en logement social, utilisant une grille d'analyse pour classifier les incidents et déterminer les réponses appropriées, enrichie par des études de cas

#### Explorations théoriques approfondies

- exploration des trois "états du moi" (parent, enfant, adulte) et des stratégies pour repérer et déjouer les pièges des relations humaines, incluant les jeux psychologiques au niveau du triangle dramatique
- analyse pratique et résolution de problèmes : utilisation de situations réelles apportées par les participants pour développer et discuter des solutions et des scénarios types.

### 3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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

# LES SYNDROMES DE DIOGÈNE ET DE NOÉ : SAVOIR INTERVENIR

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

## Intervenir efficacement face aux troubles de l'accumulation pathologique

Les bailleurs sociaux sont confrontés à la souffrance psychique de certains locataires qui s'exprime notamment par le syndrome de Diogène. Ils sont dépourvus de moyens pour identifier rapidement les locataires, communiquer durablement et efficacement avec eux. Les professionnels doivent être formés à l'identification rapide de ces syndromes, afin de pouvoir agir tout en préservant un lien avec le locataire et en communiquant avec lui de manière adaptée.

### PUBLIC

Conseiller social, personnel technique, responsable d'agence, responsable de proximité.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIFS

- › repérer les caractéristiques des troubles (origine, manifestations, particularités)
- › démystifier le syndrome de Diogène et identifier les pathologies sous-jacentes
- › élaborer des stratégies d'intervention réaliste
- › mobiliser les partenaires autour de la situation.

### PÉDAGOGIE

Alternance d'apports théoriques, cliniques et pratiques à partir d'outils opérationnels, d'études de cas apportés par les stagiaires. Séquences d'analyse de pratiques.

### 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

Sébastien BERTHO, Assistant social en psychiatrie et formateur ou Christophe PERROT, Consultant-formateur, psychanalyste.

### DATES DES SESSIONS INTER

les 26 et 27 février 2026 - Distanciel

les 18 et 19 mai 2026 - Distanciel

les 22 et 23 octobre 2026 - Présentiel à Paris

les 22 et 23 octobre 2026 - Distanciel

**PRIX NET : 1560 EUROS**

### RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

victoria.esteban@afpols.fr - 06 60 98 97 91

### 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

##### Le syndrome de Diogène

- définition, caractéristiques et critères
- les signaux d'alerte
- causes, variabilité, particularités de l'habitat et de l'habitant
- fiche pratique de repérage et d'identification du syndrome

##### Le syndrome de Noé ou la compulsion liée aux animaux

- prédisposition, genèse, prévalence, typologie, structure et enfance des sujets atteints
- manifestations du syndrome de Noé ou Animal Hoarding et ses différentes formes
- le mode de communication avec les locataires souffrant de ce syndrome

##### Le syndrome de Noé et la loi

- habitat indigne et insalubre
- rappels des textes
- pistes de travail avec les locataires atteints et avec les associations partenaires

##### Séquences pratiques - Aide au diagnostic

- comprendre la nécessité de ne pas rester seul et contribuer à la mobilisation des partenaires
- grille d'évaluation

##### Le cadre d'intervention du bailleur social

- prise en charge, libertés fondamentales, légitimité de l'intervention
- la posture et la place du collaborateur
- fiche pratique d'alerte au procureur

##### Les différentes personnalités psychiques et le syndrome

- identification simple des principales structures cliniques à l'œuvre : névroses et psychoses
- quoi dire et comment le dire au locataire selon sa personnalité ?
- comment prendre en charge et assurer un suivi efficace ?

##### Les modalités de la prise en charge en interne et en externe

- coordination des différents services au sein de l'organisme (convention pluripartite)
- mobilisation des partenaires : mairie, département, services de santé...
- limites de la prise en charge : entre pathologie, choix de vie et mise en danger de soi ou d'autrui.

#### 3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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

C0408

GESTION LOCATIVE ET SOCIALE ATTRIBUTIONS ET MUTATIONS

# ACTUALITÉ DE LA FRAUDE DOCUMENTAIRE

0,5 JOUR (3,5 h) - DISTANCIEL

NOUVEAUTÉ

La fraude documentaire est un fléau en constante évolution qui impacte tous les secteurs d'activité. Plusieurs risques sont de nature à alerter les responsables de gestion locative et de patrimoine.

Les réseaux sociaux, Internet et l'intelligence artificielle s'invitent significativement dans la réalisation et/ou la fourniture de faux documents.

La mise à niveau des connaissances et des compétences est un enjeu majeur dans la lutte contre la fraude documentaire.

Après une formation initiale, les personnels chargés du contrôle documentaire doivent assurer une veille sur les tendances de la fraude et des nouvelles techniques permettant de la détecter.

## PUBLIC

Directeur de clientèle, gestion locative et de patrimoine.  
Responsable de service gestion locative, contentieux, attribution, proximité. Responsable juridique.  
Responsable d'Agences et tout collaborateur des organismes de logement social ayant la charge de la gestion des fichiers clients.

## PRÉ-REQUIS

Avoir suivi la formation initiale : Détection de la fraude documentaire : documents d'identité (C0392)

## OBJECTIFS

- › Analyser les pratiques post-formation
- › Réviser synthétiquement les grands principes de la détection de la fraude
- › Assimiler de nouveaux trucs et astuces pour détecter plus efficacement la fraude
- › Identifier les tendances et les techniques de fraude

## PÉDAGOGIE

Apports sur les risques de fraude et de leurs méthodes de détection. Illustration de la formation au moyen de bonnes pratiques et d'exemples concrets (animations vidéo, images et cas pratiques) Echanges à partir des questions des participants. Un support pédagogique sera remis à chaque participant.

Un QCM ou des exercices seront remis à chacun des participants afin de mesurer leur apprentissage et les connaissances acquises lors de la formation. Des temps d'échanges et de questionnement permettront de vérifier la bonne compréhension des stagiaires.

## ÉVALUATION

## ANIMATION

Olivier BARBIER, Formateur spécialisé en fraude documentaire

## DATES DES SESSIONS INTER

PRIX NET : EUROS

## RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

patricia.sivakumar@afpols.fr - 06 64 41 09 26

## 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](mailto: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

#### Analyser les pratiques post-formation

- échanges sur les résultats obtenus en détection de la fraude documentaire
- difficultés rencontrées dans l'analyse
- apport des fiches pédagogiques fournies à l'issue de la formation
- axes d'amélioration souhaités
- les réflexes du contrôle documentaire

#### Réviser synthétiquement les grands principes du contrôle documentaire

- données le plus fraudées
- les phases du contrôle
- les réflexes du contrôle documentaire

#### Assimiler des trucs et astuces pour détecter plus efficacement la fraude

- les spécificités des polices de caractères des titres français
- référentiel documentaire complémentaire
- bases institutionnelles européennes de contrôle
- le contrôle des code-barres et QR code

#### Identifier les tendances et les nouvelles techniques de fraude

- carte d'identité française version 2021
- carte d'identité et passeport belges
- carte d'identité et passeport italiens
- carte d'identité roumaine
- passeport espagnol

#### Cas pratique : détecter la fraude sur des exemples de faux documents

### 3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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







# BULLETIN D'INSCRIPTION

Bulletin à retourner par :

› **mail** à : [inscriptionsinter@afpols.fr](mailto:inscriptionsinter@afpols.fr) ou à l'assistant(e) mentionné(e) en bas de page de chaque stage.

Dès réception de ce bulletin d'inscription, nous vous adresserons un accusé de réception.

› **notre site internet** [www.afpols.fr](http://www.afpols.fr)

## MERCI DE COMPLÉTER ENTIÈREMENT CE BULLETIN D'INSCRIPTION

### L'ORGANISME

RAISON SOCIALE .....

ADRESSE .....

CODE POSTAL .....

N° ADHÉRENT .....

VILLE .....

N° DE SIRET .....

TÉLÉPHONE .....

### › RESPONSABLE FORMATION

NOM .....

PRÉNOM .....

TÉLÉPHONE .....

PRÉNOM .....

FONCTION .....

E-MAIL (OBLIGATOIRE) .....

### INSCRIPTION 1

TITRE DE LA FORMATION .....

CODE FORMATION .....

DATES .....

NOM .....

PRÉNOM .....

FONCTION .....

TÉLÉPHONE .....

E-MAIL .....

### INSCRIPTION 2\*

TITRE DE LA FORMATION .....

CODE FORMATION .....

DATES .....

NOM .....

PRÉNOM .....

FONCTION .....

TÉLÉPHONE .....

E-MAIL .....

\*Offre Duo : - 10% de remise à partir de la deuxième inscription à une même session

### LA FACTURE DOIT ÊTRE LIBELLÉE...

Au nom de l'organisme

Au nom d'un tiers payant - Lequel :

**Cachet de l'organisme**

**Date et signature**

Dès confirmation du stage, une convention de formation vous sera envoyée. Il est indispensable de nous retourner par mail un exemplaire signé et tamponné avant la formation. En cas d'annulation tardive ou d'abandon en cours de formation, les frais engagés par l'Afpols pour l'organisation et le déroulement du stage seront facturés conformément à nos Conditions Générales de Vente.

N.B. : La participation aux stages est réservée aux membres de l'Afpols. La cotisation est facturée avec le 1er stage de l'année. (Réglementation des associations loi 1901).



# MODALITÉS D'INSCRIPTION ET CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

## INSCRIPTIONS

**Par mail** : Retournez le bulletin d'inscription complété (également téléchargeable sur [www.afpols.fr](http://www.afpols.fr)) à l'assistante mentionnée en bas de page de chaque stage.

**En ligne** : vous devez disposer d'un code d'accès que nous vous adressons sur demande écrite. [quelle adresse](#)

La participation aux stages est réservée aux membres de l'association.

Une cotisation annuelle est facturée à l'organisme avec le premier stage de l'année (réglementation des associations loi 1901).

## ANNULATION

### Annulation du fait de l'adhérent

En cas d'annulation avant le début de la formation, une indemnité forfaitaire sera facturée comme suit :

- › 50 % du prix dans un délai compris entre 15 jours et 4 jours francs avant le début de la formation.
- › 100 % du prix dans un délai inférieur ou égal à 3 jours.

L'indemnité forfaitaire ne relève pas de la formation professionnelle continue.

### Annulation du fait de l'Afpols

L'Afpols se réserve la possibilité, en cas d'insuffisance de participants, de reporter ou d'annuler la prestation. L'Afpols en informe les adhérents jusqu'à 15 jours avant le début de la formation.

## MODALITÉS PRATIQUES POUR LES WEB-FORMATIONS

Environ un mois avant la web-formation, vous recevrez par mail un dossier contenant :

- › la convention de formation à nous retourner signée avant le début de la formation avec le bon de commande éventuel
- › un rappel du programme
- › le tutoriel de connexion à Espace 47
- › la documentation du stage sera disponible dans Espace 47 du stagiaire

## MODALITÉS PRATIQUES POUR LES STAGES EN PRÉSENTIEL

Environ un mois avant la formation, vous recevrez par mail un dossier contenant :

- › la convention de formation à nous retourner signée avant le début de la formation avec le bon de commande éventuel
- › un rappel du programme
- › le tutoriel de connexion à l'Espace 47
- › la documentation du stage sera disponible dans l'Espace 47 du stagiaire
- › les indications pratiques pour se rendre sur le lieu du stage et une liste d'hôtels

Une attestation de fin de formation est remise à chaque participant à l'issue du stage.

## HORAIRES

Sauf indications contraires, les stages débutent le premier jour à 9 h 15 (9 h les jours suivants) et se terminent à 17 h 15 (17 h les jours suivants). Pour faciliter les échanges informels entre les participants, les déjeuners sont pris en commun.

## ÉVALUATIONS

Chaque stagiaire recevra sur son adresse mail professionnelle, des liens pour compléter les questionnaires d'évaluation. Ces mails seront envoyés depuis l'adresse [equipe@afpols.fr](mailto:equipe@afpols.fr).

## MODALITÉS DE RÈGLEMENT

À l'issue de l'action de formation, vous recevrez une facture payable à 30 jours. En cas de règlement par un tiers payeur (organisme collecteur...), vous devrez nous adresser l'attestation de prise en charge avant le début de la formation.

## DONNÉES PERSONNELLES

Vous disposez d'un droit d'accès aux données vous concernant et le cas échéant, d'en demander la rectification et l'effacement. Vous avez également la possibilité d'exercer votre droit d'opposition au traitement des données à caractère personnel vous concernant.

Vous pouvez exercer ces droits en nous contactant : [rgpd@afpols.fr](mailto:rgpd@afpols.fr).

---

# BONJOUR

---



Vous me connaissez tous déjà depuis quelques années, je suis **LILO** et je suis chargé à l'AFPOLS de faire la veille sur le web pour dénicher les contenus les plus pertinents en lien avec le secteur Hlm.

**Recevoir les informations de LILO :**

<https://bit.ly/AfpolsLilo>

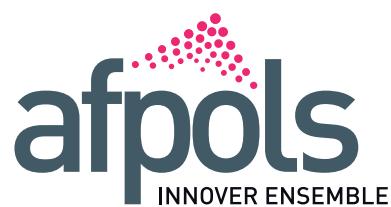


Quant à moi, **BÂTIBOT**, je suis chargé de travailler sur la maîtrise d'ouvrage et plus spécifiquement sur la RE2020.

**Recevoir les informations de BÂTIBOT :**

[bit.ly/AfpolsBatibot](https://bit.ly/AfpolsBatibot)

---



Association pour la formation professionnelle  
continue des organismes du logement social  
47 rue Popincourt - 75011 Paris

[www.afpols.fr](http://www.afpols.fr)