



# GESTION DE PROXIMITÉ

PILOTAGE ET MANAGEMENT DE PROXIMITÉ  
RELATION AVEC LES HABITANTS  
GESTION TECHNIQUE DU LOGEMENT  
PROPRETÉ



## GESTION DE PROXIMITÉ

	Parcours certifiant Directeur.trice d'agence en habitat social	> 4
	Parcours certifiant Responsable de site en habitat social	> 5
	Parcours certifiant Gardien.ne d'immeubles	> 7
	Parcours certifiant Chargé.e d'accueil en habitat social	> 9
	Page de présentation de la VAE	> 10
	<b>PILOTAGE ET MANAGEMENT DE PROXIMITÉ</b>	
	Coproxi	> 11
C0020	Piloter l'activité de son unité	> 12
C0021	Piloter l'activité de l'agence	> 13
C0398	Les fondamentaux du pilotage d'agence	> 14
C0387	Du diagnostic au projet d'agence	> 15
C0388	Contribuer à l'animation territoriale de son territoire	> 16
C0424	Manager en proximité les fournisseurs	> 18
C0082	L'essentiel des règles RH pour les responsables de site et directeurs d'agence	> 19
C0030	Animer une équipe terrain de proximité	> 20
	<b>RELATIONS AVEC LES HABITANTS</b>	
C0423	Améliorer la relation locataire grâce aux outils digitaux	> 17
C0116	Agir en concertation locative	> 25
C0343	Régularisation des charges : présentation et concertation locative	> 26
C0163	Conseiller les locataires en matière d'économie d'énergie	> 27
C0419	Travaux d'amélioration, loyers et concertation dans le parc social	> 28
C0161	La communication au quotidien avec les locataires et les partenaires	> 29
C0162	Entretien de relogement dans le cadre du NPNRU	> 30
C0165	Comprendre les cultures étrangères pour mieux communiquer	> 31
C0170	Communication adaptée aux personnes âgées	> 32
C0156	Comment impliquer les habitants dans des micro-projets locaux ?	> 33
C0157	Démarche participative : méthode et outils	> 35
C0171	Santé mentale en logement social	> 36
C0172	Troubles du comportement en logement social	> 37
C0173	Les syndromes de Diogène et de Noé : savoir intervenir	> 38
C0425	Intégrer la tranquillité des habitants et sureté des sites dans la stratégie globale de son organisme	> 39
C0426	Intégrer les concepts de sureté dans la stratégie patrimoniale d'un bailleur social	> 40
C0158	Tranquillité résidentielle et sécurité publique : quelle est la place des bailleurs ?	> 41
C0159	Le cadre juridique de la vidéoprotection	> 42
C0160	Les personnels assermentés : compétences, missions et responsabilités	> 43
C0166	Prévenir et gérer les situations de conflit	> 44
C0309	Violences familiales : comprendre, accompagner, orienter	> 45
C0168	Troubles de voisinage : quelles actions mener ?	> 46
C0427	Prévenir la violence et savoir gérer la menace : se sortir des situations à risque	> 47
C0428	Gestion des occupations illégales de locaux vacants	> 48
C0429	Gestion des stationnements abusifs – Véhicules "ventouses" et en "voie d'épavisation"	> 49
C0397	Les fondamentaux sur les punaises de lit	> 51
C0375	Stratégie et prévention des punaises de lit	> 52
	<b>GESTION TECHNIQUE DU LOGEMENT</b>	
C0248	Le bâti & les équipements communs et privatifs	> 50
C0249	Les réparations locatives : le partage des responsabilités	> 53
C0250	Les demandes d'intervention technique et l'entretien avec le locataire	> 54
C0251	Amiante : les responsabilités envers les locataires et les entreprises	> 56
C0252	État des lieux entrants et sortants : les techniques de constat	> 57
C0253	Le chiffrage des états des lieux	> 58
C0254	Les fondamentaux de la visite-conseil	> 59
C0255	La remise en état du logement dans le processus de relocation	> 60
	<b>PROPRETÉ</b>	
C0256	Concevoir et rédiger un cahier des charges lié à l'entretien	> 61

C0257	Contrôle des prestations de nettoyage	> 62
C0258	Nettoyage des parties communes et des abords d'immeubles	> 63
C0259	Gestes et postures	> 64
C0260	Gestion de l'activité propreté : plan de nettoyage ou CCTP	> 65
C0261	La gestion des déchets ménagers	> 66

**RNCP  
35592**

GESTION DE PROXIMITÉ FORMATION CERTIFIANTE

# DIRECTEUR D'AGENCE EN HABITAT SOCIAL

39,5 JOURS - PARCOURS CLASSIQUE

63 JOURS - PARCOURS EN ALTERNANCE

Certification inscrite au Répertoire National des Certifications Professionnelles

RNCP 35592, niveau 7 (Bac + 5), code certif info 95125

Date d'échéance : 19 mai 2026

**emis**  
ÉCOLE  
DES MÉTIERS  
DE L'IMMOBILIER  
SOCIAL

Le Directeur d'Agence en Habitat Social est un acteur clé de la gestion territoriale, représentant l'organisme bailleur auprès des locataires et des partenaires locaux. Il assure la qualité des services, le management des équipes et l'optimisation du patrimoine sous sa responsabilité. Véritable lien entre le siège et le terrain, il développe des services de proximité pour améliorer la satisfaction des locataires.

## PUBLIC

Directeur ou responsable d'agence, adjoint au directeur d'agence, responsable de site expérimenté et responsable de service.

## PRÉ-REQUIS

> Bac +2 à Bac +3 dans le domaine de la gestion immobilière, du bâtiment, du génie civil et/ou avoir une expérience professionnelle dans un métier alliant la gestion d'un centre de profit et le management d'équipe  
> Le parcours de formation est accessible à la suite d'une sélection : test de positionnement et entretien pour évaluer des prérequis nécessaires en informatique, comptabilité et compétences transversales.

## MODALITÉS PRATIQUES

La formation se déroule en présentiel et par autoformation digitale. Le cycle de formation complet se déroule sur :

> 63 jours en alternance (441 heures) par module de 2 à 3 jours par mois, 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.

> 39,5 jours en formation continue (276,5 heures), généralement organisés en séquences de 2 à 3 jours par mois, sur une période de 12 mois.

Chaque bloc est certifiant et peut être validé indépendamment.

## DATES DES SESSIONS INTER

**Prochaine session à Paris** : du 1er décembre 2025 au 13 février 2027 à Paris

**PRIX NET : 10 910 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 100 % de réussite pour les 30 personnes ayant passé l'examen.

## DÉROULÉ & CONTENU

1

### BLOC 1 – DIAGNOSTIC ET PROJET D'AGENCE EN HABITAT

- Gérer l'agence dans sa globalité.
- Assurer la comptabilité et la gestion financière.
- Évaluer les performances et constituer des rapports basés sur les résultats.

2

### BLOC 2 – MANAGEMENT DES ÉQUIPES D'UNE AGENCE EN HABITAT SOCIAL

- Mobiliser et accompagner l'équipe pour mettre en œuvre la politique de l'organisme au plus près du terrain.
- Encadrer les managers intermédiaires ou les opérationnels.

3

### BLOC 3 – PILOTAGE DES ACTIVITÉS DE GESTION LOCATIVE EN AGENCE D'HABITAT SOCIAL

- Mettre en œuvre la politique de gestion locative sur le territoire.
- Participer à l'instruction des demandes de logements et aux attributions.
- Coordonner la gestion locative, le précontentieux et, le cas échéant, le contentieux.

4

### BLOC 4 – PILOTAGE DE LA GESTION COMMERCIALE EN AGENCE D'HABITAT SOCIAL

- Organiser et superviser la gestion de la clientèle en cohérence avec la politique de peuplement de l'organisme.
- Mettre en œuvre les procédures de commercialisation pour réduire ou résoudre le problème de vacance.

5

### BLOC 5 – PILOTAGE DE LA GESTION PATRIMONIALE EN AGENCE D'HABITAT SOCIAL

- Garantir la sécurité et la valeur locative du patrimoine.
- Coordonner l'entretien courant et la maintenance du patrimoine sur son territoire, participer à la conception des programmes de réhabilitation ou de gros travaux.

6

### BLOC 6 – PILOTAGE DE LA GESTION COMMERCIALE EN AGENCE D'HABITAT SOCIAL

- Garantir la qualité du service rendu aux locataires dans le respect des moyens alloués et avec un objectif de satisfaction client.
- Représenter l'organisme dans les dispositifs de politiques locales.
- Gérer la communication institutionnelle auprès des partenaires.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

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).

**RNCP  
36602**

GESTION DE PROXIMITÉ FORMATION CERTIFIANTE

# RESPONSABLE DE SITE EN HABITAT SOCIAL

**33 JOURS - PARCOURS CLASSIQUE**

**63 JOURS - PARCOURS EN ALTERNANCE**

Certification inscrite au Répertoire National des Certifications Professionnelles

RNCP 36602, niveau 5 (Bac + 2), code certif info 76753

Date d'échéance : 1er juillet 2027



Le responsable de site en habitat social veille à garantir un service de qualité auprès des locataires tout en coordonnant les équipes de proximité et les prestataires. Polyvalent, il assure la supervision des opérations de maintenance, la gestion des réclamations, et l'optimisation des performances des résidences avec réactivité et professionnalisme.

## PUBLIC

Responsable de site récemment recruté, gardien d'immeubles expérimenté, technicien de proximité. Personne en reconversion ayant une appétence pour le relationnel, avec une expérience managériale.

## PRÉ-REQUIS

> Bac +2 à Bac +3 dans le domaine de la gestion immobilière, du bâtiment, du génie civil  
> Et/ou expériences professionnelles dans des métiers alliant la notion de clientèle et le management  
> Maîtrise de l'outil informatique (traitement de texte, tableur, Internet, ...)  
> Capacités transversales : aisance sociale, compétences relationnelles, autonomie ...

## MODALITÉS PRATIQUES

La formation se déroule en présentiel et par autoformation digitale. Le cycle de formation complet 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.

> 33 jours en formation continue (231 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.

## DATES DES SESSIONS INTER

**Prochaine session à Paris** : du 18 novembre 2025 au 3 juillet 2026

### RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

Isabelle FESSENMEYER - 06 98 22 97 85  
certification.emis@afpols.fr

**PRIX NET : 6 500 EUROS**

**En alternance, pas de frais engagés par le candidat**

## 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

## TAUX DE RÉUSSITE

En 2024, le taux de réussite à l'examen de certification s'élève à 96,90 % de réussite pour les 32 personnes ayant passé l'examen.

## DÉROULÉ & CONTENU

1

### BLOC 1 – ANIMER UNE ÉQUIPE DE PROXIMITÉ

- Superviser et organiser les missions des équipes de proximité.
- Accompagner leur travail au quotidien et garantir la qualité des prestations réalisées par les gardiens, gardiennes et prestataires.

2

### BLOC 2 – ORGANISER LA SURVEILLANCE ET L'ENTRETIEN COURANT DU PATRIMOINE

- Planifier, suivre et contrôler les opérations de maintenance, d'entretien et de nettoyage des bâtiments, tout en assurant la vérification régulière des travaux réalisés sur site.

3

### BLOC 3 – GÉRER LA RELOCATION SUR LE PLAN TECHNIQUE

- Piloter la mise en location des logements.
- Gérer les réclamations techniques des locataires.
- Représenter l'organisme bailleur dans les relations de proximité.

4

### BLOC 4 – GÉRER LES RELATIONS QUOTIDIENNES AVEC LES HABITANTS

- Comprendre les leviers de communication de ses interlocuteurs.
- S'adapter à aux modes de fonctionnement et prendre en compte les filtres personnels.
- Cerner et objectiver les demandes pour transmettre un message efficace et être compris.

5

### BLOC 5 – PARTICIPER À LA RELATION CONTRACTUELLE AVEC LES LOCATAIRES

- Collaborer avec les équipes d'accompagnement social pour signaler les situations sensibles, tout en soutenant les équipes dans leurs fonctions pour résoudre les éventuelles difficultés rencontrées.

6

### BLOC 6 – PARTICIPER AUX ÉVOLUTIONS DE SON TERRITOIRE

- Participer aux opérations sur son secteur.
- Gérer le patrimoine et son entretien.
- Proposer des améliorations.
- Accompagner la gestion de proximité, contribuer à la concertation et aux projets locaux, et aider à l'organisation d'une copropriété.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

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).

Le Serious Game "Responsable de site" est une modalité pédagogique numérique intégrée au parcours certifiant en complément des séances collectives animées par un formateur. Il a été conçu pour renforcer l'engagement des apprenants, structurer les apprentissages et faciliter le lien avec la pratique professionnelle.

## LES PRINCIPES PEDAGOGIQUES DU SERIOUS GAME

### UTILISATION DU STORYTELLING

Le dispositif s'appuie sur une trame narrative structurée. L'apprenant suit un personnage principal confronté à des situations professionnelles réalistes, organisées en cinq niveaux progressifs.

### IMMERSION EN ENVIRONNEMENT SIMULÉ

Le serious game se déroule dans une résidence modélisée en 3D, avec des ambiances sonores et des personnages filmés sur fond vert. Ce choix vise à renforcer la perception de réalisme des mises en situation.

### INTEGRATION DE LA GAMIFICATION

Le parcours comprend des mécanismes de jeu (quiz, jauges de performance, système de récompenses visuelles et sonores) permettant de visualiser les progrès et d'encourager la répétition des activités.

### APPROCHE INDUCTIVE

Les séquences débutent par une situation concrète issue du quotidien professionnel. Elles permettent à l'apprenant d'identifier progressivement les principes et règles métier à partir des cas rencontrés.

## LE SERIOUS GAME RESPONSABLE DE SITE :

- 35 mises en situation
- 9 séquences de vocabulaire
- 600 quiz
- 70 fiches de révisions
- 80 fiches pédagogiques
- 90 vidéos experts

**RNCP  
40892**

GESTION DE PROXIMITÉ FORMATION CERTIFIANTE

# GARDIEN D'IMMEUBLES

45 JOURS - PARCOURS CLASSIQUE

62 JOURS - PARCOURS EN ALTERNANCE

Certification inscrite au Répertoire National des Certifications Professionnelles

RNCP 40892, niveau 3 (CAP, BEP), code certif info 54619

Date d'échéance : 30 juin 2030

**emis**  
ÉCOLE  
DES MÉTIERS  
DE L'IMMOBILIER  
SOCIAL

Métier stratégique chez les bailleurs, le gardien d'immeubles est le lien quotidien entre l'organisme et ses locataires. Il les accueille à leur arrivée, les renseigne, s'assure de leurs bonnes conditions de vie dans le quartier : propreté, sécurité, entretien du patrimoine. Il participe également à de nombreux actes de gestion locative en appui de ses collègues de l'agence à laquelle il est le plus souvent rattaché.

## PUBLIC

Employé d'immeubles, gardien d'immeubles, personnes en reconversion, demandeurs d'emploi.

## PRÉ-REQUIS

Maîtrise du français (lu et écrit) et des 4 opérations.

## MODALITÉS PRATIQUES

La formation se déroule en présentiel et par autoformation digitale. Le cycle de formation complet 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.

> 45 jours en formation continue (315 heures), généralement organisés en séquences de 2 à 4 jours par mois, sur une période de 12 mois.

Chaque bloc est certifiant et peut être validé indépendamment.

## DATES DES SESSIONS INTER

Prochaine session à Paris : du 12 mai 2026 au 6 mai 2027

**PRIX NET : 5 000 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 95,15 % de réussite pour les 216 personnes ayant passé l'examen.

## DÉROULÉ & CONTENU

1

### BLOC 1 – ASSURER LA GESTION TECHNIQUE DU PATRIMOINE ET DU LOGEMENT

- Assurer la surveillance des équipements et du patrimoine.
- Coordonner les interventions.
- Suivre les travaux, et tenir à jour les documents de sécurité.
- Suivre les interventions techniques.
- Réaliser les états des lieux et visites-conseils.

2

### BLOC 2 – ENTRETIEN COURANT DES PARTIES COMMUNES

- Maintenir la propreté des parties communes.
- Gérer les déchets et stocks et sensibiliser au tri.
- Contrôler les prestations externes.

3

### BLOC 3 – GESTION DE LA RELATION CLIENT-LOCATAIRE ET ACCOMPAGNEMENT AU QUOTIDIEN

- Accompagner les locataires sur les démarches locatives.
- Veiller au respect des contrats.
- Gérer les premiers impayés et troubles de voisinage.
- Accueillir, informer et orienter les locataires.
- Prévenir les incivilités, et contribuer à l'animation et à l'intégration dans les projets collectifs.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

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).

Le Serious Game "Gardien d'immeubles" est une modalité pédagogique numérique intégrée au parcours certifiant en complément des séances collectives animées par un formateur. Il a été conçu pour renforcer l'engagement des apprenants, structurer les apprentissages et faciliter le lien avec la pratique professionnelle.

## LES PRINCIPES PEDAGOGIQUES DU SERIOUS GAME

### UTILISATION DU STORYTELLING

Le dispositif s'appuie sur une trame narrative structurée. L'apprenant suit un personnage principal confronté à des situations professionnelles réalistes, organisées en cinq niveaux progressifs.

### IMMERSION EN ENVIRONNEMENT SIMULÉ

Le serious game se déroule dans une résidence modélisée en 3D, avec des ambiances sonores et des personnages filmés sur fond vert. Ce choix vise à renforcer la perception de réalisme des mises en situation.

### INTEGRATION DE LA GAMIFICATION

Le parcours comprend des mécanismes de jeu (quiz, jauges de performance, système de récompenses visuelles et sonores) permettant de visualiser les progrès et d'encourager la répétition des activités.

### APPROCHE INDUCTIVE

Les séquences débutent par une situation concrète issue du quotidien professionnel. Elles permettent à l'apprenant d'identifier progressivement les principes et règles métier à partir des cas rencontrés.

## LE SERIOUS GAME GARDIEN D'IMMEUBLES :

- 51 mises en situation
- 13 séquences de vocabulaire
- 1000 quiz
- 100 fiches de révisions
- 270 fiches pédagogiques
- 175 vidéos experts

**RNCP  
38052**

GESTION DE PROXIMITÉ FORMATION CERTIFIANTE

# CHARGÉ D'ACCUEIL EN HABITAT SOCIAL

14,5 JOURS - PARCOURS CLASSIQUE

62 JOURS - PARCOURS EN ALTERNANCE

Certification inscrite au Répertoire National des Certifications Professionnelles

RNCP 38052, niveau 4 (Bac)

Date d'échéance : 20 septembre 2026



Le Chargé d'Accueil en Habitat Social joue un rôle fondamental dans la relation de proximité avec les publics variés qu'il accueille au sein de l'organisme. En contact direct avec les locataires, demandeurs de logements, prestataires ou partenaires, il assure un accueil physique et téléphonique de qualité. Polyvalent, il renseigne sur les démarches liées au logement social, oriente vers les services compétents, et traite les premières étapes administratives des dossiers. Réactif et organisé, il contribue à fluidifier les interactions tout en assurant un premier niveau de réponse aux réclamations.

## PUBLIC

Chargé d'accueil, personne en centre de relation client, toute personne ayant pour mission l'accueil client. Personne en reconversion.

## PRÉ-REQUIS

Maîtrise du français (lu et écrit) et des 4 opérations.

## MODALITÉS PRATIQUES

La formation se déroule en présentiel et par autoformation digitale. Le cycle de formation complet se déroule sur :

> 63 jours en alternance (441 heures), répartis sur une période de 12 mois. La formation alterne des séquences théoriques (présentiel et distanciel) et des mises en situation en entreprise.

> 14,5 jours en formation continue (101,5 heures), généralement organisés en séquences de 2 à 3 jours par mois, sur une période de 4 à 6 mois.

Chaque bloc est certifiant et peut être validé indépendamment.

## DATES DES SESSIONS INTER

Prochaine session à Paris : du 23 mai au 4 décembre 2025

**PRIX NET : 3 500 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

Pas de candidats en 2024.

## DÉROULÉ & CONTENU

1

### BLOC 1 – ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE DANS LE LOGEMENT SOCIAL

- Prendre en charge l'accueil des clients, en ayant une posture professionnelle et une gestion efficace des demandes urgentes.
- Diagnostiquer une situation, résoudre des conflits et diffuser les informations de manière transparente pour garantir une communication fluide.

2

### BLOC 2 – TRAITEMENT DES DOLÉANCES ADMINISTRATIVES, TECHNIQUES OU SOCIALES AU SEIN D'UN BAILLEUR SOCIAL

- Gérer les doléances des locataires, avec une écoute active et une réponse adaptée en respectant les procédures.
- Expliquer les documents administratifs et à responsabiliser les locataires pour résoudre les conflits, notamment ceux liés au voisinage.

3

### BLOC 3 – ENREGISTREMENT DES DEMANDES DE LOGEMENT SOCIAL

- Accompagner les demandeurs dans la procédure de demande de logement social, de la présentation de l'offre à l'enregistrement du dossier.
- Gérer les relances pour garantir une procédure fluide.

4

### BLOC 4 – ASSISTANAT DE L'AGENCE OU DU SIÈGE D'UN BAILLEUR SOCIAL

- Élaborer des écrits professionnels clairs et adaptés, suivre administrativement des prestataires, et gérer des documents liés au recouvrement des loyers.
- Organiser des départs des locataires et la gestion de l'information pour optimiser le service aux résidents.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

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**

## 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). 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.

# COPROXI : ACCOMPAGNER VOS ÉQUIPES SUR LE PASSAGE EN COPROPRIÉTÉ

**3 HEURES****E-LEARNING**

VEFA, vente Hlm, opérations mixtes, achat de logements locatifs sociaux en copropriété... la gestion d'un patrimoine social en copropriété est le sujet montant pour les organismes de logement social. Or, le métier n'est pas encore structuré, les équipes de proximité doivent se professionnaliser, et être accompagnées dans le changement de gestion. L'enjeu est important pour les organismes de logement sociaux en termes de qualité de service, de gestion des budgets, de pérennisation du patrimoine, et de bien-être de leur personnel. COPROXI est un parcours ludique et interactif, ancré sur le terrain. Il propose aux personnels des bailleurs de maîtriser les changements.

## PUBLIC

Gardiens d'immeubles, responsables de site, chargés de clientèle, techniciens, assistants administratifs, chargés d'accueil et CRC (Centre Relation Client).

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## OBJECTIFS

- > expliquer les fondamentaux de la copropriété
- > identifier les chaînes d'intervention en copropriété
- > solliciter les bons acteurs à bon escient
- > être en mesure d'expliquer aux habitants le fonctionnement de la résidence

## PÉDAGOGIE

COPROXI repose sur une pédagogie active visant à renforcer l'appropriation des connaissances par l'expérimentation. Le parcours alterne apports théoriques et mises en situation concrètes, afin de faciliter le transfert des acquis vers la pratique professionnelle.

L'apprentissage est structuré en deux niveaux complémentaires : un premier niveau permet de comprendre les fondamentaux de la copropriété, tandis que le second s'appuie sur des situations réelles rencontrées sur le terrain, à résoudre sous forme de cas pratiques.

Pour favoriser l'engagement et l'interactivité, COPROXI intègre des formats variés comme des scénarios immersifs, des quiz dynamiques et des activités pratiques, accessibles dans un environnement numérique simple et intuitif.

## MODALITÉS PRATIQUES

Le module est accessible depuis un ordinateur, une tablette ou un smartphone pendant 1 an (connexion internet requise).

Sur demande, Coproxi peut être suivi en autonomie ou intégré dans un parcours hybride, combinant temps en ligne et sessions en présentiel animées par un formateur (nous contacter).

## ACCÈS ET TARIFS

**PRIX NET : 150 EUROS** par accès

### RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

lucie.gautherin@afpols.fr - 06 50 90 40 49

## DÉROULÉ & CONTENU

**1**

### LES BASES DE LA COPROPRIÉTÉ

- Comprendre ce qu'est une copropriété et comment elle s'organise juridiquement.
- Identifier les grandes étapes du passage en copropriété.
- Connaître le rôle et les responsabilités du syndic.
- Comprendre les missions du bailleur dans une copropriété.

**2**

### ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT D'UNE COPROPRIÉTÉ

- Maîtriser les règles de fonctionnement d'une copropriété : règlement de copropriété, assemblée générale, règlement intérieur.
- Comprendre la répartition des responsabilités entre les acteurs selon les situations (travaux, gestion courante, décisions collectives).
- Appréhender les changements de statut du bailleur dans le cadre d'une copropriété.

**3**

### GESTION TECHNIQUE ET TRAITEMENT DES INCIDENTS

- Savoir réagir face à un sinistre (ex. incendie, dégât des eaux) dans un cadre de gestion partagée.
- Identifier les procédures de déclaration, d'intervention et de suivi des travaux.
- Appliquer les règles de responsabilité liées à la copropriété.

**4**

### RELATION AVEC LES HABITANTS

- Gérer les troubles de voisinage et les conflits d'usage au sein de la copropriété.
- Faire appliquer les règles communes : usages du logement, transformation des espaces privatifs, respect du règlement intérieur.
- Mettre en œuvre des techniques de médiation et de résolution amiable des différends.

## ÉVALUATION

Tout au long du parcours, l'apprenant est invité à valider ses acquis grâce à des quiz et des tests intermédiaires.

Ces évaluations régulières permettent de mesurer la progression et d'identifier les points de consolidation. Elles portent sur quatre dimensions essentielles à la gestion en copropriété : la qualité de service, la relation avec les habitants, la collaboration avec les partenaires, et la maîtrise des bases juridiques.



# PILOTER L'ACTIVITÉ DE SON UNITÉ

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL

## La boîte à outils du responsable d'unité opérationnelle

Ce programme est conçu pour permettre aux responsables d'agence de maîtriser les fondamentaux du pilotage d'une agence, de comprendre et de gérer leurs responsabilités, et d'optimiser la performance et la qualité de service de leur agence.

### PUBLIC

Responsable d'unité, d'équipe, de service, de pôle.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIFS

- › établir le diagnostic stratégique de son unité
- › définir la charge de travail de son unité
- › organiser l'activité de l'unité
- › dégager des axes d'amélioration
- › utiliser les outils de gestion par objectifs.

### PÉDAGOGIE

Apports méthodologiques en alternance avec des exercices (voire certains en ligne) et des mises en situation.

La méthode pédagogique choisie est tirée de la formation-action : valoriser et motiver le stagiaire en s'appuyant sur ses connaissances et ses 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

Véronique MAINHARCK ou Corinne ROUSSEAU, Consultantes-formatrices spécialisées en management d'équipe, expert du logement social.

### DATES DES SESSIONS INTER

les 2 et 3 avril 2026 - Distanciel

les 23 et 24 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

#### État des lieux du contexte actuel

- les impacts de la mise en œuvre de la réduction du loyer de solidarité
- les conséquences de la loi ELAN en termes de restructuration du secteur
- comment accompagner le changement ?

#### Évaluer l'activité de l'unité

- attentes des clients et qualité de service
- la mission de l'unité et ses objectifs
- les axes d'amélioration
- transposition en plan d'actions

#### Définir la charge de travail de l'unité

- les indicateurs pertinents
- la prise en compte des attentes des clients
- les moyens humains nécessaires

#### Organiser l'activité

- détermination des activités, des savoir-faire et des savoir-être de chacun
- l'organisation et la planification du travail en fonction des compétences respectives
- comment formuler positivement les objectifs ?
- superviser l'unité en tenant compte des capacités de chacun

#### Optimiser le pilotage de l'unité

- le suivi et l'analyse des résultats obtenus
- quelles mesures correctives ?
- les "bonnes" missions à déléguer
- gestion du temps et des priorités
- plan d'actions et de progrès.

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

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

C0021

GESTION DE PROXIMITÉ PILOTAGE ET MANAGEMENT DE PROXIMITÉ

## PILOTER L'ACTIVITÉ DE L'AGENCE

4 JOURS (28 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

### Renforcer votre posture managériale pour optimiser l'agence

Se positionner comme responsable d'équipe et conduire une réflexion sur sa posture de manager d'agence.

#### PUBLIC

Responsable d'agence ou clientèle.

#### PRÉ-REQUIS

Aucun.

#### OBJECTIFS

- › révéler la performance de son équipe et renforcer sa posture managériale
- › identifier les leviers de pilotage, d'organisation et de performance d'une agence
- › élaborer un diagnostic territorial et le transformer en projet d'agence concret
- › contribuer à l'animation territoriale et au développement de partenariats locaux
- › définir des objectifs opérationnels, des indicateurs de performance et des plans d'action cohérents avec la stratégie de l'organisme.

#### PÉDAGOGIE

Apports méthodologiques, en alternance avec des exercices et des mises en situation. Les participants sont invités à apporter les documents de leur agence : livret du locataire, journal interne, tableaux de bord et indicateurs de suivi, compte rendu d'une réunion d'animation d'équipe.

#### 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

Véronique MAINHARCK ou Nour Eddine ELLOUK, Consultants-formateurs spécialisés en management d'équipe et gestion de proximité.

#### DATES DES SESSIONS INTER

les 21-22 mai et 11-12 juin 2026 - Distanciel

les 8-9 et 22-23 octobre 2026 - Présentiel à Paris

les 8-9 et 22-23 octobre 2026 - Distanciel

**PRIX NET : 3 000 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

###### 1. Contexte et cadre d'intervention

- État des lieux du monde Hlm et des enjeux de proximité
- Cadre réglementaire du responsable d'agence et gestion des risques associés (demande, locatif, technique, concertation locative, gestion sociale et RH)

###### 2. Diagnostic territorial et analyse de la performance

- Comprendre la notion de diagnostic territorial : utilité, méthodes, outils
- Identifier les forces, faiblesses, opportunités et menaces du territoire
- Analyser les modes de fonctionnement actuels de l'agence
- Impliquer les équipes dans le diagnostic partagé

###### 3. Du diagnostic au projet d'agence

- Élaborer une réflexion stratégique alignée sur les orientations de l'organisme
- Identifier les étapes clés d'un projet d'agence
- Construire des axes de progrès et définir les plans d'action associés
- Fixer les conditions de réussite, les indicateurs et les bilans intermédiaires
- Valoriser les résultats et organiser la clôture du projet

###### 4. Pilotage des activités et performance

- Structurer le pilotage des activités (gestion locative, technique, recouvrement, accueil, accompagnement social)
- Savoir définir des indicateurs pertinents pour évaluer
- Définir des tableaux de bord, indicateurs et objectifs opérationnels
- Traduire les orientations de l'entreprise en plans d'action mesurables
- Identifier les niveaux de délégation et ajuster l'organisation de proximité
- Intégrer la démarche qualité au service de la performance
- Définir et formaliser des plans d'action opérationnels

###### 5. Management d'équipe

- Animer et fédérer une équipe autour d'un projet commun
- Communiquer les objectifs et suivre l'avancement des missions
- Accompagner les collaborateurs par les entretiens, feedbacks et reconnaissance
- Développer la responsabilisation et la coopération

###### 6. Animation territoriale et partenariats

- Comprendre la notion d'animation territoriale et son impact sur la cohésion sociale
- Identifier les acteurs locaux et leurs missions
- Construire et animer des projets de résidence en proximité
- Développer et entretenir des partenariats locaux (associations, institutions, entreprises)
- Promouvoir l'implication des résidents et des collaborateurs
- Adapter les projets aux spécificités territoriales (socio-éco, culturelles, urbaines)

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

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

C0398

GESTION DE PROXIMITÉ PILOTAGE ET MANAGEMENT DE PROXIMITÉ

## LES FONDAMENTAUX DU PILOTAGE D'AGENCE

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

### Des repères clairs pour piloter son agence avec efficacité et sérénité

Ce programme est conçu pour permettre aux responsables d'agence de maîtriser les fondamentaux du pilotage d'une agence, de comprendre et de gérer leurs responsabilités, et d'optimiser la performance et la qualité de service de leur agence.

#### PUBLIC

Responsable d'agence, responsable clientèle.

#### PRÉ-REQUIS

Aucun.

#### OBJECTIFS

- › identifier le niveau et les limites de ses responsabilités
- › définir l'organisation de l'agence, les objectifs et suivre les indicateurs
- › construire et piloter des plans d'actions .

#### PÉDAGOGIE

Apports méthodologiques, en alternance avec des exercices et des mises en situation.

Les participants sont invités à apporter les documents de leur agence : livret du locataire, journal interne, tableaux de bord et indicateurs de suivi, compte rendu d'une réunion d'animation d'équipe.

#### 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

Nour Eddine ELLOUK ou Véronique MAINHARCK, Consultants-formateurs spécialisés en management d'équipe et gestion de proximité.

#### DATES DES SESSIONS INTER

les 21 et 22 mai 2026 - Distanciel

les 8 et 9 octobre 2026 - Distanciel

les 8 et 9 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

##### État des lieux du contexte actuel du monde Hlm

##### Le cadre réglementaire du responsable d'agence et la gestion des risques associés

- compréhension des obligations légales et réglementaires
- identification et gestion des risques (juridiques, financiers, opérationnels)

##### Définir son rôle et sa posture managériale

- clarification des responsabilités et des limites de son rôle
- définir une posture managériale adaptée à la mission de RAG
- techniques de communication ascendante, descendante et transverse

##### Le pilotage des activités du RAG

- définir et adapter l'organisation de l'agence
- mise en place de processus efficaces pour optimiser les opérations

##### Définir les objectifs et suivre les indicateurs

- établir des objectifs clairs et mesurables et des outils de suivi

##### Construire et piloter des plans d'actions

- méthodologie pour élaborer des plans d'actions efficaces
- suivi et ajustement des plans en fonction des résultats

##### Piloter la qualité de service

- assurer la qualité de service et la gestion des réclamations

##### Sécuriser les activités de l'agence

- gérer la vacance, les impayés, et garantir la QVT
- outils de gestion de la qualité et de la performance

##### Le management d'équipe

- techniques de management participatif et motivant
- gestion des conflits et développement des compétences des collaborateurs

##### Participation au réseau d'acteurs du territoire

- importance de la collaboration avec les acteurs locaux
- stratégies pour renforcer les partenariats territoriaux.

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

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

C0387

GESTION DE PROXIMITÉ PILOTAGE ET MANAGEMENT DE PROXIMITÉ

## DU DIAGNOSTIC AU PROJET D'AGENCE

1 JOUR (7 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

### Transformer le diagnostic de votre agence en stratégie agile et partagée

Ce programme est conçu pour permettre aux responsables d'agence de prendre du recul sur leurs modes de fonctionnement, de développer une réflexion stratégique en accord avec les orientations de leur organisme, et de co-construire avec leurs équipes des axes de progrès concrets et pertinents.

#### PUBLIC

Responsable d'agence  
Responsable clientèle

#### PRÉ-REQUIS

Aucun.

#### OBJECTIFS

- > définir la notion de diagnostic territorial
- > identifier et comprendre comment s'organise un projet d'agence
- > repérer les liens entre le diagnostic, la mobilisation, les orientations ou axes de travail, les plans d'actions, les bilans intermédiaires / définitifs
- > formuler des plans d'actions
- > fixer les conditions de réalisation et les critères de réussite.

#### PÉDAGOGIE

Apports méthodologiques, en alternance avec des exercices et des mises en situation.

Les participants sont invités à apporter les documents de leur agence : livret de locataire, journal interne, tableaux de bord et indicateurs de suivi, compte rendu d'une réunion d'animation d'équipe.

#### 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

Nour Eddine ELLOUK ou Véronique MAINHARCK, Consultants-formateurs spécialisés en management d'équipe et gestion de proximité.

#### DATES DES SESSIONS INTER

le 11 juin 2026 - Distanciel

le 22 octobre 2026 - Distanciel

le 22 octobre 2026 - Présentiel à Paris

**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

**Prendre du recul sur les modes de fonctionnement et de performance de l'agence**

- analyse des modes de fonctionnement actuels
- identification des points forts et des axes d'amélioration

**Diagnostic territorial**

- définition et importance du diagnostic territorial
- méthodologies pour réaliser un diagnostic efficace

**Élaborer une réflexion stratégique en fonction des orientations de l'organisme**

- analyse des orientations stratégiques de l'organisme
- développement d'une réflexion stratégique alignée

**Organisation d'un projet d'agence**

- identification des étapes clés d'un projet d'agence
- structuration et gestion des projets en fonction des objectifs stratégiques

**Formuler des plans d'actions**

- méthodologies pour élaborer des plans d'actions concrets et efficaces

**Fixer les conditions de réalisation et les critères de réussite**

- définition des conditions nécessaires pour la mise en œuvre des actions
- identification des critères de réussite et des indicateurs de performance
- importance de la transparence et de l'engagement des équipes

**L'évaluation de la démarche et des résultats**

- l'évaluation intermédiaire, les ajustements éventuels et l'évaluation finale
- la clôture du projet.

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

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



C0388

GESTION DE PROXIMITÉ PILOTAGE ET MANAGEMENT DE PROXIMITÉ

# CONTRIBUER À L'ANIMATION TERRITORIALE DE SON TERRITOIRE

1 JOUR (7 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

## Faciliter la mise en réseau et la co-construction pour devenir acteur territorial engagé

Cette formation vise à fournir aux collaborateurs des compétences pratiques et des outils concrets pour contribuer efficacement à l'animation de leur territoire, en développant des projets de résidence en proximité et en favorisant les partenariats locaux.

### PUBLIC

Responsable d'agence  
Responsable clientèle

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIFS

- › identifier les différents acteurs et leurs missions principales
- › se familiariser avec le diagnostic des besoins du territoire
- › repérer les bases méthodologiques de la conduite de projet et des projets de résidence en proximité
- › adapter son travail à la mise en œuvre d'actions d'animation territoriale.

### PÉDAGOGIE

Apports méthodologiques, en alternance avec des exercices et des mises en situation.

Les participants sont invités à apporter les documents de leur agence : livret du locataire, journal interne, tableaux de bord et indicateurs de suivi, compte rendu d'une réunion d'animation d'équipe.

### 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

Nour Eddine ELLOUK ou Véronique MAINHARCK, Consultants-formateurs spécialisés en management d'équipe et gestion de proximité.

### DATES DES SESSIONS INTER

le 12 juin 2026 - Distanciel

le 23 octobre 2026 - Distanciel

le 23 octobre 2026 - Présentiel à Paris

**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

#### Introduction à l'animation territoriale

- définition et importance de l'animation territoriale
- rôles et responsabilités des bailleurs sociaux
- présentation de projets réussis d'animation territoriale
- analyse des facteurs de succès et des défis rencontrés

#### Les enjeux de l'animation territoriale

- cohésion sociale et développement durable
- renforcement du lien social et lutte contre l'isolement
- impact sur la qualité de vie des résidents
- identification des enjeux spécifiques des territoires des participants

#### La notion de projet en résidence de proximité

- définition et cadre des projets de résidence en proximité
- qu'est-ce qu'un projet de résidence en proximité ?
- objectifs et bénéfices pour les résidents et le territoire

#### Les étapes de mise en œuvre d'un projet de résidence

- identification des besoins
- modalités de pilotage du projet
- conception du projet
- mise en œuvre et suivi
- évaluations intermédiaires et finale

#### Comment développer des partenariats locaux et promouvoir l'implication des acteurs

- les acteurs locaux et leurs missions principales
- identification des partenaires potentiels (associations, institutions, entreprises locales, etc.)
- rôles et missions de chaque acteur
- techniques de communication et de négociation
- création et entretien de réseaux de partenaires

#### Promouvoir l'implication des résidents et des collaborateurs

- techniques d'animation et de mobilisation

#### L'adaptation des projets aux spécificités des territoires

- analyse des spécificités locales (sociodémographiques, culturelles, économiques)
- ajustement des projets en fonction des caractéristiques territoriales

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

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

# C0423

GESTION DE PROXIMITÉ RELATIONS AVEC LES HABITANTS

## AMÉLIORER LA RELATION LOCATAIRE GRÂCE AUX OUTILS DIGITAUX

3 JOURS (21 h) - DISTANCIEL

**NOUVEAUTÉ**

### L'impact des outils numériques sur la relation locataire et la qualité de service

Les bailleurs s'appuient aujourd'hui sur des services numériques pour renforcer la qualité de service auprès de leurs locataires. Des outils numériques tels que le compte client en ligne, la gestion des demandes, le paiement du loyer ou encore la réalisation des états des lieux font désormais partie intégrante des systèmes d'information... et du quotidien des équipes de proximité. Cette formation, spécialement conçue pour le personnel de proximité, vise à développer leurs compétences et leur aisance dans l'utilisation de ces outils, afin de mieux accompagner les habitants au quotidien et renforcer le lien entre service digital et présence sur le terrain.

#### PUBLIC

Les personnels en contact avec les locataires (responsable de site, agent d'accueil, gardien, personnel de proximité...). Tout professionnel souhaitant progresser sur ce sujet.

#### PRÉ-REQUIS

Aucun.

#### OBJECTIFS

- › analyser les enjeux de la qualité de service autour des outils numériques
- › découvrir la nature des outils numériques
- › co-construire les éléments de langage afin d'expliquer l'utilisation des outils numériques
- › expliquer les applications numériques du bailleur à tout interlocuteur.

#### PÉDAGOGIE

Cette formation s'articule autour d'ateliers et de travaux en sous-groupe, de la méthode, de la pratique, des expériences, du questionnement et de la réflexivité.

#### 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, coache certifiée, spécialiste en communication interne et externe.

#### DATES DES SESSIONS INTER

Les 18 mai après-midi et 21-22 mai et 29 mai matin 2026 - Distanciel

Les 2 novembre après-midi et 16-17 novembre et 23 novembre après-midi 2026 - Distanciel

**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

##### Les enjeux de la qualité - ½ journée en visio

Un temps de prise de contact permettra de préparer le groupe à l'enjeu de la qualité de service et des outils numériques de la relation client de son bailleur.

#### 2 PENDANT - EN GROUPE

##### Les enjeux de la qualité

- analyse des enjeux de la qualité de service des bailleurs présents grâce aux outils numériques et la relation quotidienne avec les locataires
- découverte des outils numériques, les différents environnements
- mettre en place une cartographie pour comprendre leur utilité dans mon quotidien et/ou celui du client-locataire

##### L'utilisation des outils

- les différentes utilisations de l'outil selon son positionnement client ou représentant du bailleur
- comprendre le fonctionnement et les principes d'un outil numérique du point de vue de l'utilisateur
- mettre en place des éléments d'explication de l'utilisation pour aider le client locataire dans sa pratique quotidienne
- rédaction de principes d'utilisation, identification des bonnes pratiques en matière de confidentialité des accès aux applications numériques des locataires

##### La relation avec le locataire

- préparation de la rencontre avec un locataire
- comprendre leurs difficultés et facilités dans l'utilisation des outils numériques du bailleur
- améliorer la qualité de la relation avec le client- locataire dans l'utilisation des outils numériques
- entraînement à l'explication d'un outil, tour à tour dans le rôle du client-locataire ou du représentant du bailleur
- identification et partage des bonnes pratiques

##### En synthèse

- mise en place d'une base de « questions fréquemment posées »
- les participants partent avec un objectif personnel à mettre en place qui sera à partager lors de la visio à J+7.

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

##### Mise en oeuvre en situation de travail – ½ journée en visio

- proposition d'un temps de partage de la formation entre apprenants dans les 10 jours (maximum) qui suivent la session pour avancer et partager sur les pratiques
- présentation du résultat de l'objectif personnel au reste du groupe.

C0424

GESTION DE PROXIMITÉ PILOTAGE ET MANAGEMENT DE PROXIMITÉ

## MANAGER EN PROXIMITÉ LES FOURNISSEURS

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL

**NOUVEAUTÉ**

### Agir au quotidien pour des services de qualité, au plus près du terrain

Dans un contexte où la satisfaction des locataires repose sur la qualité et la réactivité des services rendus au quotidien, le rôle des personnels de proximité devient stratégique. Ils sont les premiers garants du bon déroulement des prestations externalisées et du respect des engagements pris avec les fournisseurs. Cette formation vise à doter les professionnels de terrain des outils, postures et méthodes nécessaires pour piloter les prestataires avec professionnalisme, tout en tenant compte des réalités locales, des contraintes économiques et des enjeux de Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE).

#### PUBLIC

Personnel de proximité et tout professionnel amené à contrôler, piloter les prestations de services rendues aux locataires.

#### PRÉ-REQUIS

Aucun.

#### OBJECTIFS

- › être force de proposition pour définir les besoins et partager les attentes des parties prenantes (négociation marché)
- › identifier ses partenaires pour construire le cadre et améliorer la qualité de la relation et de l'intervention
- › poser les bases du partenariat
- › s'appuyer sur le numérique pour outiller la relation
- › construire la relation dans le temps.

#### PÉDAGOGIE

Etudes de cas, co-construction d'outils de gestion de la relation aux fournisseurs, ateliers avec les collaborateurs impliqués dans la gestion des contrats ou les projets RSE pour croiser les perspectives.

#### ÉVALUATION

En cours de formation par questionnement et exercices.

#### ANIMATION

Nour Eddine ELLOUK, Consultant-formateur spécialisé en management d'équipe et gestion de proximité.

#### DATES DES SESSIONS INTER

les 4, 5 juin 2026 - Distanciel

les 30 novembre 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

#### DÉROULÉ & CONTENU

##### 1 AVANT

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

##### 2 PENDANT - EN GROUPE

###### **Bailleur, prestataire : quelle manière d'envisager la relation ?**

- les enjeux du management de la relation fournisseurs
- la différence entre la relation partenariale sur les services « classiques » et les nouveaux services (rajout par rapport au support cahier repères)
- quels leviers d'actions pour encourager un changement de modèle ?

###### **Maîtrise et suivi des prestations externes : contrôle, amélioration et performance**

- Contrôle des prestations réalisées par les entreprises
- Méthodes de vérification des prestations : contrôles in situ / vérification documentaire
- Outils pour le suivi des prestations : logiciels et tableaux de bord pour un suivi efficace / mise en place de KPIs spécifiques à chaque type de prestation (travaux, nettoyage, maintenance)
- Communication avec les prestataires : formaliser les attentes contractuelles / établir des retours constructifs en cas de non-conformité.
- Mise en œuvre des mesures correctives : identifier et analyser les dysfonctionnements / élaborer et suivre un plan d'action correctif.

###### **Approche préventive pour une performance durable**

- anticipation des problèmes grâce à des visites régulières.
- co-construction de solutions avec les prestataires.

###### **Organisation, contrôle et suivi de la maintenance**

- le cadre législatif / quelles obligations pour le bailleur ? Les acteurs et leurs missions / surveillance et contrôle de la maintenance par le personnel de proximité
- le coût de la maintenance.

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

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

C0082

GESTION DE PROXIMITÉ PILOTAGE ET MANAGEMENT DE PROXIMITÉ

# L'ESSENTIEL DES RÈGLES RH POUR LES RESPONSABLES DE SITE ET DIRECTEURS D'AGENCE

1 JOUR (7 h) - DISTANCIEL

## Une base indispensable pour manager ou occuper un poste RH

La fonction de manager intègre une activité affirmée et variée de gestion des ressources humaines : recrutement, organisation, temps de travail, formation, rémunération et promotion...

Cette activité RH de premier niveau des managers nécessite des bases en droit social pour une meilleure sécurisation des relations de travail notamment dans le cadre du partage de la fonction RH.

### PUBLIC

Directeur d'agence, responsable de service, responsable de site, tout nouvel entrant dans une fonction de management ou de chargé RH.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIFS

- > utiliser les processus RH et le droit du travail comme outils au service du management
- > identifier les risques mettant en œuvre la responsabilité de l'employeur.

### PÉDAGOGIE

La pédagogie fera alterner des apports théoriques, des ateliers interactifs (quiz sur smartphone, mots croisés, mur virtuel...) et des échanges de pratiques à partir de cas 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

Laurence DENIS-RETAILLAUD, Formatrice spécialisée en ressources humaines et droit social.

### DATES DES SESSIONS INTER

le 2 avril 2026 - Distanciel

le 23 octobre 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

#### La gestion du temps de travail

- les durées légales et maximales / les horaires / les heures supplémentaires
- le contrôle de la durée du travail

#### La gestion des absences des salariés

- les congés payés / la maladie / la maternité

#### Les représentants du personnel dans le management de son équipe

- les heures de délégation / la protection des représentants du personnel

#### Les points clés sur la protection de la santé-sécurité des salariés

- l'obligation générale de sécurité / la prévention
- le harcèlement / la discrimination

#### Le pouvoir disciplinaire

- la faute
- les sanctions
- la procédure.

À l'issue de la formation, les apprenants seront capables de formuler des raisons du contrôle de la durée du travail par l'employeur, expliquer le processus pour organiser les congés payés, différencier les heures de délégation des heures de réunions avec l'employeur des représentants du personnel, citer des points de vigilance à mettre en œuvre dans son management pour éviter la discrimination, décrire les éléments devant figurer dans un rapport disciplinaire.

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

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



C0030

GESTION DE PROXIMITÉ PILOTAGE ET MANAGEMENT DE PROXIMITÉ

# ANIMER UNE ÉQUIPE TERRAIN DE PROXIMITÉ

4 JOURS (28 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

## Quel manager êtes-vous ?

Identifiez vos points forts et travaillez vos axes d'amélioration.

Le responsable d'une équipe de proximité, souvent ancien collègue de ceux qu'il doit piloter, n'a pas une tâche facile.

En effet, sur le terrain, ses coéquipiers sont souvent déroutés et le responsable, tel un phare, doit indiquer la route à suivre. En outre, son rôle consiste à fixer des objectifs, donner du sens à l'action, contrôler les résultats, motiver ou recadrer ses équipiers, communiquer sur la stratégie de l'entreprise... Tout cela suppose d'acquérir des méthodes et des savoir-faire spécifiques.

## PUBLIC

Responsable d'équipe de proximité, de site, de secteur, d'agence, chef d'équipe de nettoyage.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## OBJECTIFS

- › préciser le rôle du responsable d'équipe de proximité
- › se positionner comme encadrant et intégrer le comportement adéquat
- › organiser le travail et acquérir des outils pour améliorer l'organisation du travail de l'équipe
- › contrôler les résultats
- › développer sa capacité à informer et à communiquer.

## PÉDAGOGIE

La formation fait alterner des apports méthodologiques et des entraînements à partir de situations professionnelles. L'intersession est mise à profit pour expérimenter les outils et méthodes vus dans le premier module.

## 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, Consultante-formatrice spécialisée en management et conduite du changement, coache professionnelle experte du logement social.

## DATES DES SESSIONS INTER

les 28-29 mai et 11-12 juin 2026 - Distanciel

les 1-2 et 10-11 décembre 2026 - Distanciel

les 1-2 et 10-11 décembre 2026 - Présentiel à Paris

**PRIX NET : 3 000 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

#### Rôle et responsabilité du chef d'équipe

- responsabilité et autorité / missions et niveau de décision / pouvoirs et devoirs
- les styles de management

#### Les fonctions du responsable d'équipe

- faire respecter le plan d'actions
- veiller à la sécurité des femmes et des hommes
- animer les collaborateurs

#### Organiser le travail de son équipe et contrôler les résultats

- planification du travail / moyens nécessaires, objectifs et contrôle
- régler les dysfonctionnements et améliorer les résultats

#### La communication avec l'équipe

- trois niveaux de prise de parole
- mieux se connaître pour un échange qualitatif / prise en compte des interlocuteurs
- gestion de l'émotivité, du stress
- mobiliser et organiser son message : informer, expliquer, argumenter, convaincre
- conduire des réunions / mener des entretiens : recadrage, motivation, demande

#### La fonction d'animation

- associer à la stratégie de l'organisme / donner du sens aux actions en mode collaboratif
- faire adhérer à un but commun : la notion d'équipe
- motiver les membres de l'équipe / impliquer un collaborateur dans la recherche d'une solution / argumenter une décision / savoir "dire non" et en expliquer les raisons
- réguler les tensions.

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

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



C0107

GESTION LOCATIVE ET SOCIALE RÉGLEMENTATION

# 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 : 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

#### 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.



C0108

GESTION LOCATIVE ET SOCIALE RÉGLEMENTATION

# 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.

# C0110

GESTION LOCATIVE ET SOCIALE RÉGLEMENTATION

## 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@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 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/l'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.

**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.



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 sociales 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 projetable.

#### 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.



C0343

GESTION LOCATIVE ET SOCIALE RELATIONS AVEC LES HABITANTS

# 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 PROXIMITÉ RELATIONS AVEC LES HABITANTS

## CONSEILLER LES LOCATAIRES EN MATIÈRE D'ÉCONOMIE D'ÉNERGIE

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL

École de la  
Maîtrise  
d'Ouvrage  
Sociale  
LES CARBONNÉ

### 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'Énergie" 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 rassemblant 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-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](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 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, lois 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.



C0161

GESTION DE PROXIMITE RELATIONS AVEC LES HABITANTS

# 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

## 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.



C0162

GESTION DE PROXIMITÉ RELATIONS AVEC LES HABITANTS

# 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@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 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 PROXIMITÉ 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.



C0170

GESTION DE PROXIMITÉ RELATIONS AVEC LES HABITANTS

# 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 gériatrique 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 PROXIMITÉ 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 reconnaisse 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.

C0282

ACCESSION BAIL REEL SOLIDAIRE VENTE HLM ET COPROPRIETES  
COPROPRIÉTÉS

# COMPRENDRE LA COPROPRIÉTÉ POUR LES GESTIONNAIRES LOCATIFS

1 JOUR (7 h) - DISTANCIEL

## Mieux comprendre la copropriété pour mieux agir au quotidien

Les équipes doivent se professionnaliser car la gestion de lots en copropriété diffère de celle de la gestion en pleine copropriété. Ce stage est destiné aux gestionnaires locatifs et orienté sur les problématiques auxquelles ils peuvent être confrontés sur ce sujet.

### PUBLIC

Gestionnaire locatif.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIFS

- › identifier les principes juridiques de la copropriété
- › repérer les acteurs
- › définir les rôles respectifs du syndic, du conseil syndical et de l'assemblée et identifier les processus de prises de décisions
- › déterminer les droits et obligations des copropriétaires, et en particulier du bailleur, ainsi que les conséquences sur les locataires.

### PÉDAGOGIE

Présentation simple et illustrée, mais explicitant les mots du vocabulaire de la copropriété.

### 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

Jean-Baptiste SANTIARD, Consultant-formateur expert en gestion de copropriétés.

### DATES DES SESSIONS INTER

le 17 mars 2026 - Distanciel

le 11 septembre 2026 - Distanciel

**PRIX NET : 830 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](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 fondements juridiques de la copropriété

- les lots, les parties privatives
- les parties communes générales
- les parties communes spéciales
- le règlement de copropriété

#### Les organes de la copropriété : vocabulaire et fonctionnement

- le syndicat
- le syndic
- le conseil syndical
- les assemblées générales

#### Les charges et les principes de leur répartition – budgets de charges et budgets de travaux.

### 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 visez 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, coache 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.

C0171

GESTION DE PROXIMITÉ RELATIONS AVEC LES HABITANTS

## 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 PROXIMITÉ 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 déviances

- exploration interactive des comportements déviants observés en logement social, utilisant une grille d'analyse pour classer 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.



C0173

GESTION DE PROXIMITÉ RELATIONS AVEC LES HABITANTS

# 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.

# C0425

GESTION DE PROXIMITÉ RELATIONS AVEC LES HABITANTS

## INTÉGRER LA TRANQUILLITÉ DES HABITANTS ET SÛRETÉ DES SITES DANS LA STRATÉGIE GLOBALE DE SON ORGANISME

1 JOUR (7 h) - DISTANCIEL

**NOUVEAUTÉ**

### Piloter une politique de tranquillité-sûreté efficace, adaptée à vos territoires

Les organismes HLM sont confrontés à des situations de plus en plus complexes : incivilités, dégradations, occupations d'espaces, tensions dans les quartiers... Ces enjeux, bien qu'inégalement répartis selon les territoires, concernent désormais tous les bailleurs, quel que soit leur profil. Cette formation vise à positionner la tranquillité-sûreté comme un axe stratégique. Elle accompagne les cadres dirigeants dans la formalisation d'une politique structurée, adaptée à leur réalité territoriale, intégrant les enjeux juridiques, organisationnels, économiques et partenariaux. Il s'agit de donner les clés pour passer d'une logique de réaction à une approche proactive, intégrée et pilotée, au service des habitants et des territoires.

#### PUBLIC

Membres de comité de direction, directeurs ou responsables territoriaux.

#### PRÉ-REQUIS

Occuper un poste de direction.

#### OBJECTIFS

- › identifier l'intérêt de mettre en place une politique de tranquillité-sûreté au sein de sa stratégie générale d'entreprise
- › analyser la méthode pour définir une stratégie de tranquillité-sûreté globale
- › évaluer les différents leviers qui constituent ce type de politique
- › proposer une déclinaison territoriale de la thématique.

#### PÉDAGOGIE

Alternance entre méthode expositive et méthode participative (RETEX, brainstorming, échanges participatifs, réflexions et échanges de bonnes 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

Ludovic PRAT DOUANE, Consultant-formateur expert en tranquillité résidentielle et sûreté.

#### DATES DES SESSIONS INTER

le 30 mars 2026 - Distanciel

le 1 juin 2026 - Distanciel

le 1 octobre 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

###### Rappel du cadre d'intervention des bailleurs

- la tranquillité résidentielle : cœur du métier du bailleur social / le développement de la sûreté / limites d'intervention du bailleur
- complémentarité des acteurs locaux de la sécurité

###### De l'intérêt de développer une stratégie Tranquillité

- sûreté à l'échelle d'un organisme
- les enjeux juridiques, économiques, organisationnels et partenariaux

###### Méthodologie pour la définition d'une stratégie TS en interne en 6 étapes

- expliciter les buts en la matière / analyser la situation de l'organisme dans le domaine ciblé / définir les objectifs à atteindre / choisir son mode de développement / mettre en œuvre la stratégie / contrôler et évaluer les résultats

###### Les différentes thématiques pouvant constituer votre politique

- l'amélioration de l'encadrement des usages des locataires et la coopération inter services dans le cadre d'engagements juridiques
- la maîtrise et le développement du partenariat externe
- une meilleure maîtrise des espaces
- le recours à des moyens techniques et humains de mise en sûreté
- le recueil et l'exploitation des données statistiques
- un renforcement de la transversalité avec les acteurs du développement social
- les bonnes pratiques à adopter dans le fonctionnement quotidien d'une agence territoriale.

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

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

C0426

GESTION DE PROXIMITÉ RELATIONS AVEC LES HABITANTS

# INTÉGRER LES CONCEPTS DE SÛRETÉ DANS LA STRATÉGIE PATRIMONIALE D'UN BAILLEUR SOCIAL

1 JOUR (7 h) - DISTANCIEL

**NOUVEAUTÉ**

## Anticiper les vulnérabilités pour construire un patrimoine sécurisé, adapté aux enjeux d'aujourd'hui et de demain

La tranquillité résidentielle, cœur de métier du bailleur social, a été enrichie depuis maintenant une dizaine d'années d'une nouvelle notion : la sûreté. Si ce concept regroupe un certain nombre de métiers divers, il occupe aujourd'hui de plus en plus de place dans les organismes HLM, eu égard à la recrudescence des problématiques liées aux phénomènes délinquants, rencontrés dans les quartiers dits « sensibles ». Fort de ce contexte national, cette formation vous permettra d'analyser les grands concepts de sûreté, aussi bien dans des programmes de construction ou de réhabilitation (en lien avec les aménageurs, les MOE et les partenaires), qu'en site occupé dans le cadre de « projets de site » à plus petite échelle.

### PUBLIC

Chargé d'opérations, responsable d'opérations et responsable technique de proximité.

### PRÉ-REQUIS

Connaître la conduite d'opération ou de projet.

### OBJECTIFS

- › identifier le concept de sûreté et ses enjeux dans le monde du logement social
- › repérer ce que regroupe cette notion : prévention situationnelle / prévention technique de la malveillance
- › analyser ce concept dans les différentes phases d'un projet de MOA ou de site

### PÉDAGOGIE

Alternance entre méthode expositive (support de présentations, photos et/ou vidéos) et méthode participative (réflexions et échanges de bonnes pratiques - RETEX).

### 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

Ludovic PRAT DOUANE, Consultant-formateur expert en tranquillité résidentielle et sûreté.

### DATES DES SESSIONS INTER

le 31 mars 2026 - Distanciel

le 2 juin 2026 - Distanciel

le 2 octobre 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

#### Introduction

- la sûreté, comme dépassement de la notion de « tranquillité résidentielle, cœur de métier du bailleur social » / distinction entre sûreté et sécurité
- un enjeu national pour les GPV, les GRR et des stratégies de l'ANRU
- les principaux concepts de la sûreté
- le concept de prévention situationnelle

#### Des 25 techniques de prévention situationnelle (de Ronald V. Clarke) aux 8 techniques (de Maurice Cusson)

- la prévention technique de la malveillance, une composante de la prévention situationnelle / historique de ces notions / vers une conception à la française...

#### Quelle application dans le monde du logement social ?

- méthode pour intégrer la sûreté dans les différentes phases d'une opération : de l'APD à la rédaction du pro/DCE
- suivi de chantier : de l'intérêt de créer une cellule partenariale à l'échelle locale pour les sites les plus sensibles et complexes.
- cas particulier des programmes de démolition : une recrudescence des besoins en matière d'expertise sûreté
- quelle transposition dans un projet de gestion de site géré par une agence ou une antenne territoriale ? analyse des risques / identification des failles de sûreté et des vulnérabilités existantes, établissement d'un cahier de prescriptions THO
- évaluer les actions menées

#### Retours d'expériences sur des projets menés sur des territoires.

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

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



C0158

GESTION DE PROXIMITÉ RELATIONS AVEC LES HABITANTS

# TRANQUILLITÉ RÉSIDENNELLE 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. A 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 - 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.



C0160

GESTION DE PROXIMITE RELATIONS AVEC LES HABITANTS

# 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 tranquillité 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

## 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.



C0166

GESTION DE PROXIMITE RELATIONS AVEC LES HABITANTS

# 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 - Distantiel

les 7 et 8 juillet 2026 - Présentiel à Paris

les 17 et 18 novembre 2026 - Distantiel

**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.

C0309

GESTION DE PROXIMITE RELATIONS AVEC LES HABITANTS

# VIOLENCES FAMILIALES : COMPRENDRE, ACCOMPAGNER, ORIENTER

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

## Détecter 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.

C0168

GESTION DE PROXIMITÉ RELATIONS AVEC LES HABITANTS

## 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 "contentieux"
- 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.

C0427

GESTION DE PROXIMITÉ RELATIONS AVEC LES HABITANTS

# PRÉVENIR LA VIOLENCE ET SAVOIR GÉRER LA MENACE : SE SORTIR DES SITUATIONS À RISQUE

1 JOUR (7 h) - DISTANCIEL

**NOUVEAUTÉ**

## Réflexes adaptés, lecture des signaux, maîtrise de soi face au risque

Le risque d'agression constitue aujourd'hui un véritable enjeu pour les employeurs, à la fois sur le plan du droit du travail et de la prévention des risques psychosociaux. Les professionnels de terrain des bailleurs sociaux, comme d'autres métiers en contact direct avec le public, sont de plus en plus exposés à des situations tendues, parfois marquées par des actes de violence.

Cette formation a pour objectif d'aider les participants à mieux anticiper ces situations, à adopter les bons réflexes en cas de confrontation, et à connaître les moyens d'action dont ils disposent. Elle s'appuie sur une approche concrète et accessible, adaptée à tous les profils, en tenant compte de la complexité des interactions humaines.

### PUBLIC

Personnel de proximité.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIFS

- › Identifier les notions juridiques liées aux agressions verbales et physiques, mais aussi à la légitime défense
- › Analyser l'acte violent et comprendre les mécanismes des agresseurs
- › Repérer les écueils du comportement humain pouvant constituer des freins à la bonne gestion des situations
- › Prévenir les situations à risque
- › Agir face à une menace et imaginer les suites de la confrontation.

### PÉDAGOGIE

Alternance méthode expositive et participative.  
Évaluation de connaissances en fin de 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

Ludovic PRAT DOUANE, Consultant-formateur expert en tranquillité résidentielle et sûreté.

### DATES DES SESSIONS INTER

le 30 avril 2026 - Distanciel  
le 3 juillet 2026 - Distanciel  
le 16 novembre 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

#### Introduction

- décomplexer la matière
- rappeler le contexte français

#### Quelques notions juridiques

- un contexte : l'agression comme dépassement du conflit
- agressions verbales et agressions physiques
- la légitime défense : un cadre incontournable

#### Comprendre l'acte violent

- connaître et appréhender les différents types d'agresseur
- des moyens protéiformes à disposition de votre agresseur

#### Connaître les réactions humaines – les écueils à éviter

- la théorie des trois cerveaux d'Arthur Koestler
- l'excès de confiance en soi, le premier piège à éviter
- le stress comme source de réduction de vos capacités personnelles
- s'éloigner du profil de la victime potentielle

#### S'inscrire dans une démarche préventive pour éviter les situations à risque

- faire preuve de vigilance / - faire confiance à son intuition /
- analyser les espaces pour s'orienter de façon sécurisante et sécurisée

#### Savoir se positionner face à une menace

- fuir : comment échapper à la menace ?
- se confronter : tenter de construire une désescalade de la violence

#### Les suites potentielles de la confrontation :

- psychologiques et personnelles / professionnelles / judiciaires.

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

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

C0428

GESTION DE PROXIMITÉ RELATIONS AVEC LES HABITANTS

# GESTION DES OCCUPATIONS ILLÉGALES DE LOCAUX VACANTS

1 JOUR (7 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

**NOUVEAUTÉ**

## Sécuriser le patrimoine, reloger efficacement

Taux de vacance, travaux, mobilité, attribution sont autant de paramètres qui, associés à des réseaux organisés de marchands de sommeil et à des contraintes légales et budgétaires de plus en plus prégnantes, rendent l'exploitation difficile pour les bailleurs sociaux, notamment pour les services « relocation ». Sur cet échiquier, les bailleurs sociaux sont confrontés à la nécessité de sécuriser leur patrimoine afin de garantir un logement social aux personnes les plus précaires, avec un minimum d'attente. Pour cela, ils doivent être en capacité d'apporter des réponses opérationnelles et développer une stratégie de relocation en cohérence avec les menaces qui pèsent sur leur patrimoine, en mobilisant les acteurs internes et externes.

### PUBLIC

Chargé de sûreté et de tranquillité résidentielle. Directeur d'agence et responsable de proximité et chargé de secteurs. Responsable relocation, Gestionnaire juridique et recouvrement.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIFS

- › mettre en place des outils et des procédures efficaces de sécurisation de son patrimoine
- › agir en cas d'occupation illégale
- › repérer les étapes obligatoires d'une procédure d'expulsion
- › optimiser les travaux de relocation
- › entretenir et sensibiliser les partenaires et les prestataires.

### PÉDAGOGIE

Alternance d'apports didactiques et méthodologiques. Échanges 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

Lilian DUTREUX, Consultant-formateur expert en tranquillité résidentielle et sûreté, management des risques.

### DATES DES SESSIONS INTER

- le 21 mai 2026 - Distanciel
- le 11 juin 2026 - Distanciel
- le 17 septembre 2026 - Présentiel à Paris
- le 7 décembre 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

#### Définition d'un squat et analyse des différentes typologies

- marchands de sommeil
- associations de droit au logement
- réseaux liés au trafic de stupéfiants
- opportunisme individuel
- malversations internes

#### Cadre légal, contraintes pénales et résolution juridique

- différence entre éviction et expulsion
- loi du 27 juillet 2023 et modification de l'art. 38 DALO
- expulsion civile et expulsion administrative

#### Solutions techniques de sécurisation

- quels matériels utiliser en fonction de la typologie du local ?
- la nécessité de l'alarme
- autres cas, autres solutions

#### Contraintes budgétaires

- quel impact financier pour les bailleurs ?

#### Accompagner et sensibiliser les autres services

- lutte contre les alarmes intempestives

#### Agir sur les marchés

- sensibilisation des prestataires et application de pénalités le cas échéant

#### Favoriser et entretenir le partenariat

- acteurs internes et externe.

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

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

**C0429**

GESTION DE PROXIMITÉ RELATIONS AVEC LES HABITANTS

# GESTION DES STATIONNEMENTS ABUSIFS – VÉHICULES “VENTOUSES” ET EN “VOIE D’ÉPAVISATION”

1 JOUR (7 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

**NOUVEAUTÉ**

## Agir face aux véhicules gênants, préserver le service

Entre véhicules ventouses, épaves ou en voie d'épavisation, la gestion des stationnements pose de nombreuses questions. Dans un contexte où la pression sur le stationnement s'accroît, portée par la croissance démographique et les nouvelles exigences environnementales, les résidences sociales ne peuvent devenir des zones de relégation pour les véhicules abandonnés. Le maintien d'une offre de stationnement fonctionnelle et d'une qualité de service satisfaisante pour les locataires doit rester une priorité. Les bailleurs sociaux sont ainsi confrontés à des contraintes juridiques, réglementaires et financières, et doivent pouvoir développer une stratégie claire de gestion des véhicules gênants. Cela implique la connaissance des textes de loi applicables, l'élaboration de procédures adaptées, et la mobilisation des acteurs internes et externes pour mettre en œuvre des solutions concrètes et coordonnées.

### PUBLIC

Chargé de sûreté et de tranquillité résidentielle. Directeur d'agence, responsable « proximité » et chargé de secteur.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIFS

- › identifier les différentes typologies de véhicules gênants et les situations réglementaires associées
- › élaborer une procédure interne
- › mettre en œuvre des actions concrètes pour sécuriser les espaces, préserver la qualité de service et maîtriser les coûts
- › sensibiliser les locataires

### PÉDAGOGIE

Alternance d'apports didactiques et méthodologiques  
Échanges 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

Lilian DUTREUX, Consultant-formateur expert en tranquillité résidentielle et sûreté, management des risques.

### DATES DES SESSIONS INTER

le 22 mai 2026 - Distanciel  
le 12 juin 2026 - Distanciel  
le 18 septembre 2026 - Présentiel à Paris  
le 8 décembre 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

#### Définition d'un véhicule gênant et des différentes typologies

- véhicule gênant
- véhicule ventouse
- véhicule en voie d'épavisation
- véhicule épave

#### Cadre légal et réglementaire

##### Voie ouverte

- pouvoirs de police du maire

##### Voie fermée

- notion de « maitre des lieux »

##### Procédure interne

- établissement d'un process efficace
- acteurs en charge du recensement, de la transmission et du suivi

##### Partenariat externe

- identification des acteurs et entretien du partenariat
- établissement d'une convention.

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

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

# C0248

GESTION DE PROXIMITÉ GESTION TECHNIQUE DU LOGEMENT

## LE BÂTI & LES ÉQUIPEMENTS COMMUNS ET PRIVATIFS

3 JOURS (21 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

### Les fondamentaux du vocabulaire technique d'un immeuble

Le personnel de proximité, présent sur le patrimoine ou dans les agences situées dans les quartiers, interlocuteur des services techniques et des entreprises intervenant sur le patrimoine, doit posséder le vocabulaire technique du bâtiment. Il doit également comprendre le fonctionnement des équipements des parties communes et privatives, repérer les éventuels dysfonctionnements dans les groupes dont il a la charge, et transmettre les informations aux personnes compétentes.

#### PUBLIC

Toute personne souhaitant acquérir les connaissances de base du fonctionnement d'un immeuble.

#### PRÉ-REQUIS

Aucun.

#### OBJECTIFS

- > repérer les principaux éléments et équipements techniques des immeubles d'habitation
- > décrire le fonctionnement de ces principaux éléments et équipements
- > identifier et analyser les pathologies et désordres les plus courants
- > décrire un désordre, poser un diagnostic, rédiger un compte rendu.

#### PÉDAGOGIE

Le stage est organisé autour d'exposés participatifs, de remplissage de fiches de vocabulaire et de photos commentées.

#### 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 Mikael DEPOPLIMONT, Consultants-formateurs experts du logement social en gestion locative, tranquillité résidentielle et gestion des conflits.

#### DATES DES SESSIONS INTER

- les 19-20 et 27 mars 2026 - Distanciel
- les 29-30 juin et 6 juillet 2026 - Distanciel
- les 29-30 juin et 1er juillet 2026 - Présentiel à Paris
- les 3-4 et 10 décembre 2026 - Distanciel

**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

##### L'enveloppe du bâtiment

- les façades : quel type selon l'époque de construction ?
- les toitures : quels sont les points singuliers à surveiller ?
- les revêtements

##### L'eau dans le bâti et ses conséquences

##### Les déperditions thermiques

- l'isolation thermique : quelles obligations ? / le confort thermique

##### La ventilation du logement

- les systèmes de ventilation : quels liens avec la condensation ?
- les avantages et inconvénients

##### Le chauffage

- les types de chaudières / les diffuseurs de chaleur

##### L'électricité

- le fonctionnement d'une installation : quelle norme appliquer ?
- la norme C 15-100 : évolutions réglementaires / les pathologies

##### La plomberie

- l'alimentation en eau / les pathologies et la sécurité

##### L'eau chaude sanitaire

- la production d'ECS
- les contraintes de sécurité : quels risques sanitaires ?

##### L'installation de gaz

- les équipements / les dispositifs de sécurité

##### La menuiserie, la serrurerie

- les portes, fenêtres et serrures : occultations / les pathologies

##### La pose d'un diagnostic et la rédaction d'un compte rendu

- la méthode en 4 étapes.

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

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

C0397

GESTION DE PROXIMITE RELATIONS AVEC LES HABITANTS

## LES FONDAMENTAUX SUR LES PUNAISES DE LIT

1 JOUR (7 h) - DISTANCIEL

### Réagir vite, accompagner mieux, limiter les impacts d'une infestation

La punaise de lit constitue aujourd'hui une problématique grandissante pour les bailleurs sociaux. La propagation de ces nuisibles est en forte croissance à l'échelle nationale et internationale. Elle entraîne des dépenses exponentielles pour les bailleurs et génère des situations de souffrance pour les locataires du parc social.

La question de la lutte contre les punaises de lit est aujourd'hui un enjeu majeur pour les organismes Hlm.

Cette formation permettra aux stagiaires peu importe leurs places dans l'organigramme, d'acquérir des connaissances sur les punaises de lit, d'être en mesure de diffuser une information claire et précise auprès des locataires et de mettre en place des actions à leur niveau pour lutter contre les infestations de punaises de lit.

### PUBLIC

Salariés en contact avec les locataires  
Gardiens d'immeuble, chargé d'accueil, chargé de gestion locative, responsable de sites, conseiller social.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIFS

- › reconnaître la punaise de lit et communiquer de l'information pertinente auprès des locataires
- › déconstruire les préjugés sur l'insecte
- › évaluer la notion risque/danger sur l'intervention à domicile
- › détecter et traiter, accompagner les locataires fragiles
- › analyser les aspects juridiques, réglementaires et les obligations des bailleurs.

### PÉDAGOGIE

Méthode participative (réflexions et échanges de bonnes 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

Louise BONNIEL-CHALIER et Marion CHAPELLE, Consultantes-formatrices spécialisées en ingénierie sociale et accompagnement social.

### DATES DES SESSIONS INTER

le 16 avril 2026 - Distanciel

le 5 novembre 2026 - Distanciel

**PRIX NET : 830 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

- un nouveau défi pour les organismes hlm
- les enjeux économiques et sanitaires pour les bailleurs sociaux

##### Biologie et comportement des punaises de lit

- cycle et modes de vie de l'insecte
- les caractéristiques physiques, les capacités d'adaptation et de résistance
- les modes de propagation
- les signes de présence de punaises de lit (tâches, piqûres, etc.)

##### Conséquences physiques et psychologiques

##### Les différents niveaux d'infestation

##### Les diagnostics et les traitements

- diagnostic visuel, diagnostic canin (modalités, coût, pertinence)
- élaboration d'un plan de détection (synoptique de résidences, diagnostics en étoile etc)
- traitement mécanique, thermique, chimique

##### Risques professionnels pour les salariés des bailleurs – intervention à domicile

- prévention des RPS (risques psycho-sociaux)
- évaluation de la notion risque-danger pour les salariés intervenant à domicile

##### Identifier les freins à la mise en place de la lutte et connaître les premières pistes pour les lever.

*Pour aller plus loin :*

*Dispositifs de prévention (exemples concrets)*

*Rendre les locataires autonomes dans l'auto-diagnostic et l'auto-préparation des logements.*

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

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

C0375

GESTION DE PROXIMITÉ RELATIONS AVEC LES HABITANTS

# STRATÉGIE ET PRÉVENTION DES PUNAISES DE LIT

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL

## Anticiper, organiser, sécuriser : une stratégie globale pour lutter efficacement contre les punaises de lit

La gestion des punaises de lit constitue aujourd'hui un enjeu majeur pour les bailleurs sociaux. Elle entraîne des dépenses exponentielles et génère des situations de souffrance pour les locataires du parc social. Cette formation permettra aux stagiaires, peu importe leur place dans l'organigramme, d'acquérir des connaissances sur les punaises de lit et de diffuser une information claire et précise aux locataires.

### PUBLIC

Directeur d'agence, conseillères sociales, responsables de site, responsables gestion locative, conseiller social et toute personne impliquée dans un projet de lutte contre les punaises de lit.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIFS

- › reconnaître la punaise de lit et déconstruire les préjugés sur l'insecte
- › évaluer la notion risque/danger sur l'intervention à domicile
- › identifier les modes de détection, de traitement et proposer un plan de lutte adapté
- › analyser les aspects juridiques, réglementaires et les obligations des bailleurs
- › communiquer auprès des locataires et construire une stratégie de gestion au sein de son entreprise.

### PÉDAGOGIE

Méthode participative (réflexions et échanges de bonnes 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

Louise BONNIEL-CHALIER et Marion CHAPELLE, Consultantes-formatrices spécialisées en ingénierie sociale

### DATES DES SESSIONS INTER

les 16 et 17 avril 2026 - Distanciel

les 5 et 6 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

#### Biologie et comportement des punaises de lit

- cycle et modes de vie de l'insecte
- les caractéristiques physiques, les capacités d'adaptation et de résistance
- les modes de propagation / les signes de présence de punaises de lit

#### Les différents niveaux d'infestation

#### Les diagnostics et traitements

- diagnostic visuel, diagnostic canin (modalités, coût, pertinence)
- élaboration d'un plan de détection
- traitement mécanique, thermique, chimique

#### Risques professionnels pour les salariés des bailleurs

- prévention des RPS (risques psycho-sociaux)
- évaluation de la notion risque-danger pour les salariés intervenant à domicile

#### Identifier les freins à la mise en place de la lutte et connaître les premières pistes pour les lever

#### Aspects juridiques et réglementaires :

- législation relative aux punaises de lit / obligations des bailleurs et des locataires

#### Les outils à mettre en place

- accords-cadres / budgets dédiés / RH / communication / dispositifs de prévention

#### Suivi et évaluation

- mise en place d'indicateurs de suivis – mesures d'évaluation

#### Réflexions autour de la mise en place d'un process de gestion

- les différents contextes d'intervention : logements occupés / logements vacants / locataires fragiles / locataires en refus d'intervention / gestion des mutations - relogements opérationnels / réhabilitations - travaux en logement occupés / renouvellement urbain

#### Calibrer les besoins et les ressources au sein de mon entreprise.

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

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

C0249

GESTION DE PROXIMITE GESTION TECHNIQUE DU LOGEMENT

# LES RÉPARATIONS LOCATIVES : LE PARTAGE DES RESPONSABILITÉS

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL

## Clarifier juridiquement l'entretien locatif pour maîtriser les litiges et les coûts

Savoir distinguer les responsabilités entre bailleurs et locataires dans l'appréciation de l'état d'un logement à un instant donné nécessite une bonne connaissance des textes juridiques qui encadrent leur relation.

La formation fera le point sur ces dernières évolutions législatives, ainsi que sur les récentes jurisprudences. Aujourd'hui, les contraintes économiques et budgétaires (RLS, APL...) pressent les organismes du logement social à mieux définir les frontières et les marges d'interprétations de ce qui relève de l'entretien courant et des menues réparations et de celles qui relèvent des grosses réparations.

### PUBLIC

Responsable de gestion locative, de site ou secteur, technicien chargé des états des lieux, personnel en charge des demandes d'intervention technique.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIFS

- › se repérer dans les fondements juridiques du partage des responsabilités bailleur/locataires
- › différencier ce qui relève d'une réparation locative, d'une dégradation et d'une transformation
- › préparer une argumentation juridique en cas de contentieux.

### PÉDAGOGIE

Ce stage repose sur l'étude des textes applicables et la comparaison des pratiques des 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

Jennifer BARTOS, Consultante-formatrice spécialisée en gestion locative.

### DATES DES SESSIONS INTER

les 18 et 19 mai 2026 - Distanciel

les 15 et 16 octobre 2026 - Distanciel

**PRIX NET : 1 560 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 socle juridique des réparations locatives

- les évolutions législatives
- le décret 87-712 et le Code civil
- le contrat de location
- la jurisprudence récente

#### Le partage des responsabilités

- les réparations locatives et dégradations
- les aménagements et transformations
- la vétusté : la notion d'usure et d'usage
- l'obligation de délivrance et d'entretien pour le bailleur, le décret sur le logement décent

#### Distinction entre réparations locatives et charges récupérables

- les charges, contrats, régie : choix technique et politique
- la cohérence interne dans l'organisme

#### Les moyens de réduction des litiges et la préparation d'un dossier de contentieux

- les réparations locatives pendant le bail
- la mise en place d'un accord collectif sur la prise en compte de la vétusté
- la mise en place et le contrôle d'une procédure concernant les états des lieux
- les marges d'interprétation et de négociation
- la commission départementale de conciliation

#### À la croisée des réparations locatives et des charges récupérables : les contrats d'entretien relatifs aux parties privatives

- le contrat robinetterie
- le contrat multiservices

#### Exemples de positionnement d'organismes sur les réparations locatives.

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

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

# C0250

GESTION DE PROXIMITÉ GESTION TECHNIQUE DU LOGEMENT

## LES DEMANDES D'INTERVENTION TECHNIQUE ET L'ENTRETIEN AVEC LE LOCATAIRE

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

### Optimiser les interventions techniques et renforcer la relation locataire

Une réponse efficace aux demandes d'interventions techniques est un élément-clé de la qualité du service rendu. Un mauvais traitement a des incidences sur l'image de l'organisme et un coût financier indéniable. C'est pourquoi il est indispensable de réaliser à la fois un diagnostic technique fiable qui permette de déclencher des interventions adaptées, mais aussi de pouvoir préciser au locataire qui interviendra dans quels délais et comment il sera informé. Il est enfin primordial de veiller à une cohésion d'équipe dans la chaîne de transmission.

#### PUBLIC

Téléconseiller, agent d'accueil, gardien, technicien de maintenance.

#### PRÉ-REQUIS

Avoir des connaissances sur le fonctionnement des équipements des parties communes et privatives.

#### OBJECTIFS

- › identifier la recevabilité d'une demande sur le plan légal et réglementaire
- › utiliser le vocabulaire technique des différents composants du logement et établir un diagnostic technique fiable
- › transmettre aux services concernés des informations précises, concises et exploitables
- › conduire des entretiens efficaces.

#### PÉDAGOGIE

Exercices avec le questionnement adapté afin de préciser son diagnostic et faciliter le traitement de la réclamation. Analyse des sollicitations les plus courantes en utilisant des apports méthodologiques.

#### 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 Mikael DEPOPLIMONT ou Hélène FEILDEL, Consultants-formateurs experts en gestion locative..

#### DATES DES SESSIONS INTER

les 2 et 3 mars 2026 - Distanciel

les 5 et 6 novembre 2026 - Distanciel

les 5 et 6 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

##### Pertinence d'une demande sur le plan légal et réglementaire

- rappel des textes juridiques sur le partage des responsabilités
- utiliser les outils mis à disposition pour définir le caractère locatif ou non de la demande
- les différentes garanties après réception des travaux

##### Diagnostic technique fiable et transmission d'informations exploitables

- la typologie des réclamations
- l'analyse et le diagnostic des demandes d'intervention dans les parties communes et privatives concernant les revêtements, les équipements
- le degré d'urgence et les priorités évalués dans l'entité de la structure
- les modalités d'intervention
- la digitalisation dans le traitement des demandes techniques des locataires
- la transmission des données techniques numérisées

##### Conduire des entretiens efficaces

- la prise de contact / mener un questionnement méthodique

##### Différencier fait, opinion, sentiment

- clarifier la demande du locataire /expliquer, conseiller, convaincre
- savoir dire non et maintenir une relation positive
- discerner la mauvaise foi et rétablir la confiance

##### Transmettre une information fiable et exploitable en interne ou à une entreprise

- le langage approprié
- les priorités
- les supports.

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

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

C0074

PILOTAGE MANAGEMENT RH PRÉVENIR LES RISQUES / ASSURANCES

# GÉRER UN SINISTRE DÉGÂTS DES EAUX : ASPECTS TECHNIQUES ET ASSURANCE

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

## Gérer efficacement les sinistres dégâts des eaux en logement social

Les dégâts des eaux sont très fréquents chez tous les bailleurs sociaux. Leur gestion est chronophage et souvent subie. Cette formation va vous permettre de trouver les clefs pour être proactif face à un sinistre dégâts des eaux et appréhender la nouvelle convention IRSI.

### PUBLIC

Responsable de la gestion locative ou d'agence, cadre chargé de la souscription des contrats d'assurance du propriétaire bailleur.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIFS

- › repérer le contenu et les obligations de la garantie dégâts des eaux
- › identifier les applications de la garantie dégâts des eaux et de la convention IRSI
- › gagner du temps en matière de gestion des dossiers sinistres.

### PÉDAGOGIE

Alternance d'apports théoriques, réglementaires et de temps d'échanges, de partage d'expériences et d'exercices 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

Thomas BLANCO, Consultant-formateur expert en gestion de proximité ou Nicolas CHARTIER ou Thierry CURT, Consultants-formateurs, expert en assurances.

### DATES DES SESSIONS INTER

les 18 et 19 mai 2026 - Distanciel

les 14 et 15 septembre 2026 - Présentiel à Paris

les 19 et 20 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

#### Les principes généraux

- rappel des problématiques relatives aux dégâts des eaux dans l'habitat
- le mécanisme de l'assurance de l'habitat
- le panorama des contrats et la loi Alur
- l'étude des particularités

#### Les aspects techniques des sinistres

- les mesures conservatoires et les mesures réparatoires selon le sinistre
- les pièges à éviter en cas de sinistre
- les pièces techniques à fournir

#### Le contenu et les obligations de la garantie dégâts des eaux

- les biens assurables : le principe indemnitaire relatif aux assurances de l'habitat, le contenu de la garantie
- les responsabilités du locataire et du bailleur

#### Le contenu et l'application de la garantie dégâts des eaux et de la convention IRSI

- les différentes situations couvertes par la garantie
- les moyens de prévention et de précaution indispensables pour que la garantie puisse être mise en œuvre (y compris en cas de gel)
- les principes applicables en cas de dégâts des eaux suite à une tempête, de la grêle, de la neige ou d'une catastrophe naturelle
- quels biens assurés par la garantie ?
- que recouvre la garantie "frais et pertes" ?
- les obligations de l'assuré lors d'un sinistre
- les obligations de l'assureur en cas de sinistres

#### Les conventions applicables aux sinistres dégâts des eaux : la garantie DDE et la convention IRSI

- qu'est-ce qui change ?
- quelles sont les conditions cumulatives pour entrer dans l'IRSI ?
- quel est le rôle de l'assureur gestionnaire ?
- quelles sont les règles de gestion entre la tranche 1 et la tranche 2 ?
- quel est l'assureur qui paie les dommages ?
- les règles de l'expertise unique
- les recours
- comment éviter les pièges des interprétations des acteurs de l'assurance ?
- le bilan après plus de 1 an d'application et retour d'expérience.

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

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



C0251

GESTION DE PROXIMITE GESTION TECHNIQUE DU LOGEMENT

# AMIANTE : LES RESPONSABILITÉS ENVERS LES LOCATAIRES ET LES ENTREPRISES

1 JOUR (7 h) - DISTANCIEL

## Assurer la sécurité locative face à l'amiante par une responsabilité engagée

Les responsables de secteur ainsi que les collaborateurs intervenant pour les menues réparations sont au contact des locataires, mais aussi des entreprises et sont susceptibles d'être interpellés sur la question de l'amiante et des précautions à prévoir. La formation permettra au personnel concerné d'identifier les informations qu'ils peuvent et doivent communiquer aux locataires et aux prestataires, à la fois dans une logique de prévention et d'intégration du risque.

### PUBLIC

Responsable d'agence, de site ou de secteur, technicien, gérant.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIFS

- › identifier les points essentiels de la réglementation et les dernières évolutions
- › définir le rôle des différents acteurs
- › identifier le risque amiante dans la réalisation des travaux
- › communiquer auprès des locataires.

### PÉDAGOGIE

Cette formation s'appuie sur des retours d'expériences du formateur. Les participants sont invités à exposer les difficultés rencontrées afin de chercher en commun les solutions 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

Karen HUBBERT ou Jonathan TRABAC, Consultants-formateurs spécialisés dans la gestion de l'amiante.

### DATES DES SESSIONS INTER

le 4 juin 2026 - Distanciel

le 10 décembre 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

#### Qu'est-ce que l'amiante ?

- le Magic Mineral : différents types
- le risque pour la santé et les maladies professionnelles
- les produits contenant de l'amiante

#### Liée à l'amiante

- le principe de précaution : quelles pratiques ?
- les principaux éléments de la réglementation : Code de la santé publique, Code du travail
- l'évolution de la norme NFX46-020 (décret du 9 mai 2017 et arrêté du 16 juillet 2019)

#### La prévention des risques

- la connaissance de la présence d'amiante : les diagnostics
- le dossier technique amiante (DTA) : quel contenu ?
- le diagnostic amiante avant travaux (DAAT)
- la méthode d'analyse de contenu des rapports de repérage
- comment communiquer les résultats aux entreprises ?

#### Quelle responsabilité du bailleur ?

- l'obligation d'établissement et de mise à jour des DTA
- l'obligation du repérage des parties privatives (liste A)
- l'obligation d'information des occupants

#### La responsabilité du donneur d'ordre

- l'obligation du repérage des matériaux concernés par les travaux
- l'obligation d'information des entreprises

#### Quelle communication auprès des locataires sur le risque amiante ?

- la communication sur les diagnostics
- la communication sur les travaux.

3

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

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

C0252

GESTION DE PROXIMITÉ GESTION TECHNIQUE DU LOGEMENT

# ÉTAT DES LIEUX ENTRANTS ET SORTANTS : LES TECHNIQUES DE CONSTAT

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

## L'état des lieux fiable, garant de relations locataires sans contentieux

À l'arrivée du locataire, tout comme au moment de son départ, la loi impose de réaliser un constat de l'état des lieux. Cette formation permet d'analyser et d'intégrer les exigences du décret du 30 mars 2016 fixant les modalités d'établissement des EDL sur les outils et les processus internes des organismes.

### PUBLIC

Personnel chargé d'établir des constats d'état des lieux à l'entrée comme au départ des locataires.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIFS

- > identifier les évolutions législatives, réglementaires et jurisprudentielles des états des lieux
- > décrire l'état des équipements, des revêtements et des supports avec un vocabulaire techniquement adapté et juridiquement fiable
- > appliquer une méthode rigoureuse d'observation et de transcription de l'état du logement
- > contrôler les éléments de sécurité dans le logement et ses annexes.

### PÉDAGOGIE

Ce stage repose sur des apports théoriques, des échanges de savoir-faire et des exercices d'entraînement de retranscription de désordres.

### 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 Mikael DEPOPLIMONT, Consultants-formateurs experts du logement social

### DATES DES SESSIONS INTER

- les 16 et 17 mars 2026 - Distanciel
- les 25 et 26 juin 2026 - Présentiel à Paris
- les 25 et 26 juin 2026 - Distanciel
- les 2 et 3 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

#### Les enjeux de l'état des lieux

- juridiques / commerciaux / économiques

#### Les aspects juridiques

- le socle juridique et l'évolution jurisprudentielle
- le caractère obligatoire et contradictoire

#### Les composantes techniques du logement

- les équipements (menuiserie, électricité...) / les revêtements (muraux, de sol) / les supports (murs, cloisons, plafonds) / les essais et les tests

#### Sécurité à l'entrée du locataire

- le décret "logement décent"
- les éléments de sécurité dans le logement et ses annexes
- les techniques de contrôle

#### Méthodologie de transcription des désordres

- la qualification et l'ampleur des désordres
- le choix de la qualification des désordres et ses conséquences
- la progression dans le logement
- les différents supports de constat

#### La dimension relationnelle

- la mise en place d'une relation privilégiée / les conseils d'utilisation et d'entretien : la maîtrise d'usage / les informations à transmettre

#### Les pratiques des organismes

- les différents modes opératoires "état des lieux" dans la pratique des organismes
- l'intégration des nouvelles exigences du décret de mars 2016 :
- la remise d'un exemplaire en "main propre" au moment de la signature du constat
- l'envoi du constat par mail : quelles précautions ?
- le nombre d'exemplaires d'états des lieux à remettre
- les états des lieux entrants réalisés lors du confinement : quel impact au départ du locataire ?

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

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



# LE CHIFFRAGE DES ÉTATS DES LIEUX

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

## Pour un chiffrage cohérent

Le chiffrage des réparations locatives repose sur une bonne connaissance des obligations de chacune des parties, mais aussi sur une exploitation rationalisée des états des lieux, des grilles de vétusté et des accords collectifs.

### PUBLIC

Personnel chargé de la réalisation du chiffrage des états des lieux.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIFS

- › effectuer un chiffrage cohérent en se basant sur la méthodologie des EDL
- › calculer, le plus objectivement possible, le montant de l'indemnité forfaitaire
- › convaincre les locataires de la légitimité des arguments développés lors de la négociation
- › utiliser des outils de chiffrage (grille, barème...).

### PÉDAGOGIE

Ce stage repose sur des apports théoriques, des échanges de savoir-faire et des retours d'expérience du formateur.

### 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 Mikael DEPOPLIMONT, Consultants-formateurs experts du logement social en gestion locative, tranquillité résidentielle et gestion des conflits.

### DATES DES SESSIONS INTER

les 27 et 28 avril 2026 - Distanciel

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

#### Rappel du cadre juridique de l'EDL

- enjeux économiques, juridiques et commerciaux du chiffrage

#### Les bases juridiques du chiffrage

- les dégradations, les transformations et le défaut d'entretien
- notions d'obligation et de préjudice
- notions d'indemnité et de "convention"
- les accords collectifs sur la notion de vétusté
- notion d'usure, d'usage normal et d'usage anormal

#### Les méthodes de chiffrage

- les travaux imputables en totalité
- les travaux soumis à un abattement
- mode de calcul de l'indemnité forfaitaire
- chiffrage au bureau ou en présence du locataire

#### Les outils de chiffrage

- historique des travaux réalisés
- référentiel de prix des indemnités
- grilles et abaques de vétusté
- formulaire et tableur du chiffrage des indemnités

#### Exercices pratiques : entraînement au chiffrage des EDL

- un discours commun vis-à-vis du locataire entrant et sortant
- argumentaire technique et juridique sur les informations à transmettre.

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

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

# C0254

GESTION DE PROXIMITE GESTION TECHNIQUE DU LOGEMENT

## LES FONDAMENTAUX DE LA VISITE-CONSEIL

1 JOUR (7 h) - DISTANCIEL

### Créer du lien et anticiper les enjeux locatifs dès la visite-conseil

La visite conseil ou le pré-état des lieux n'ont aucun caractère obligatoire. Ils permettent cependant de dénouer les liens contractuels dans les meilleures conditions en préparant l'état des lieux de sortie par l'information du locataire sur les travaux à sa charge et les conditions techniques de leurs réalisations. Cette démarche permettra au locataire de partir satisfait en récupérant son dépôt de garantie et à l'organisme une diminution du coût et des délais de remise en état des logements.

#### PUBLIC

Personnel chargé de préparer et de mener les visites conseils

#### PRÉ-REQUIS

Aucun.

#### OBJECTIFS

- > définir l'usage qui est fait des logements
- > tester certains équipements en situation
- > établir le constat des travaux dont le locataire est responsable
- > conseiller techniquement le locataire et obtenir son engagement pour la réalisation des travaux
- > faire remonter les informations techniques concernant le logement et sa relocation.

#### PÉDAGOGIE

Ce stage repose sur des apports théoriques, des échanges de savoir-faire et des retours d'expérience du formateur.

#### 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 du logement social en gestion locative, tranquillité résidentielle et gestion des conflits.

#### DATES DES SESSIONS INTER

le 22 mai 2026 - Distanciel

le 20 novembre 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

##### Enjeux juridiques

- informer le locataire sur ses obligations et responsabilités

##### Enjeux relationnels et commerciaux

- désamorcer les éventuels conflits avant l'état des lieux de sortie
- responsabiliser le locataire en le faisant participer au diagnostic des désordres
- informer le locataire sur l'état attendu du logement lors de sa restitution
- conseiller le locataire pour la réalisation ou la non-réalisation des travaux
- conseiller le locataire sur les démarches à effectuer avant son déménagement

##### Enjeux techniques et financiers

- gérer le mieux possible les travaux de remise en état du logement et de sa relocation
- réduire le délai d'immobilisation du logement, en ayant appréhendé suffisamment tôt les travaux à réaliser
- réparer et gagner du temps à l'état des lieux de sortie

##### La négociation lors de la visite-conseil

- la visite-conseil, un moment de négociation qui limite les risques de conflit lors de l'état des lieux de sortie
- proposer une stratégie d'alliance pour la résolution des désordres constatés
- les conseils et les appuis techniques à apporter au locataire
- apprécier par l'écoute, le questionnement, le repérage des travaux et les capacités du locataire à mobiliser des moyens pour les effectuer dans les règles de l'art.

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

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



C0255

GESTION DE PROXIMITÉ GESTION TECHNIQUE DU LOGEMENT

# LA REMISE EN ÉTAT DU LOGEMENT DANS LE PROCESSUS DE RELOCATION

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

## Enjeux principaux du processus de relocation

L'organisation d'ensemble de cette stratégie débute dès la visite-conseil. Au-delà de l'information du locataire sortant sur les travaux qu'il doit réaliser avant son départ, l'objectif principal est de préparer l'arrivée d'un nouveau client.

Pour cela, l'organisme doit avoir une organisation rigoureuse visant à lui permettre de démarrer les travaux de remise en état le plus tôt possible, de préciser au mieux la commande de travaux nécessaires et de mettre en place le suivi et le contrôle.

## PUBLIC

Chargé de la réalisation des états des lieux, responsable de la gestion, technicien chargé de la commande et du suivi ou du contrôle des travaux.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## OBJECTIFS

- > faciliter le départ du locataire sortant
- > valider dans de bonnes conditions l'installation du locataire entrant dans le logement
- > optimiser les budgets de remise en état des logements
- > réduire la vacance.

## PÉDAGOGIE

Exposés didactiques, analyses de situations, échanges 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

Mikael DEPOPLIMONT ou Abdel SAKHRI, Consultants-formateurs spécialisés sur les métiers de la proximité et du patrimoine.

## DATES DES SESSIONS INTER

les 26 et 27 mars 2026 - Distanciel

les 29 et 30 septembre 2026 - Distanciel

les 29 et 30 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

#### Les apports des différentes étapes dans le processus de relocation

- le repérage des étapes
- les gisements de productivité réalisés dans le cadre de la visite-conseil, de la commande et du suivi des travaux à la réception des travaux

#### Les priorités de l'organisme dans le processus de relocation

- les choix techniques
- la démarche commerciale, les engagements qualité
- la gestion économique et financière
- l'approche juridique
- les standards à la relocation

#### La mise en œuvre de la visite-conseil

- les objectifs de la visite et du conseil
- la méthodologie
- les conseils

#### Les budgets de remise en état d'un logement

- la conception et le suivi des budgets

#### La commande et le suivi des travaux

- l'anticipation et la précision de la commande
- la coordination des travaux
- le suivi et le contrôle des travaux : méthode
- la réception des travaux

#### L'installation du locataire entrant dans le logement

- les objectifs d'une bonne installation du locataire entrant
- la méthodologie
- les conseils.

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

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



C0256

GESTION DE PROXIMITÉ PROPRETÉ

# CONCEVOIR ET RÉDIGER UN CAHIER DES CHARGES LIÉ À L'ENTRETIEN

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL

## Concevoir des cahiers des charges pertinents.

L'activité propreté est une préoccupation très importante pour les locataires. La définition des prestations et l'évolution des moyens, techniques et compétences doivent faire ressortir des objectifs clairs pour atteindre un résultat qualitatif et financièrement gérable. Le cahier des charges doit faire ressortir une photographie de la mise en propreté des parties communes.

### PUBLIC

Personnel dont la mission est de piloter les entreprises de nettoyage et de passer les marchés correspondants.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIFS

- > définir le contenu d'un cahier des charges et l'objectif de mise en propreté, obligation de résultats ou de moyens
- > identifier les fréquences d'intervention au regard des types d'entretien, courant, périodique et de remise en état selon son mode d'écriture du marché
- > repérer l'articulation entre les prestations contrat et à bons de commande.

### PÉDAGOGIE

Alternance d'exposés théoriques et de mises en pratique 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

Jeffrey CLAUX, Expert en techniques d'entretien et management de la propreté. Au contact du secteur du logement social depuis 10 ans.

### DATES DES SESSIONS INTER

les 1er et 2 avril 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

**Identifier et définir le contenu d'un cahier des charges et l'objectif de mise en propreté, obligation de résultats ou de moyens**

**Définir les fréquences d'interventions au regard des types d'entretien, courant, périodique ou de remise en état**

**Définir l'articulation entre les prestations contrat et à bons de commande**  
- définir les outils de contrôle de résultat.

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

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



# CONTRÔLE DES PRESTATIONS DE NETTOYAGE

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL

## Pour un contrôle efficace !

La propreté des parties communes est un des enjeux importants pour les organismes de logement social. Cette tâche est souvent confiée à des prestataires extérieurs.

Il est donc indispensable d'avoir des agents qui, sur le terrain, soient en mesure de contrôler et de suivre les entreprises avec rigueur et méthode.

## PUBLIC

Personnel dont la mission est de contrôler les prestations des entreprises de nettoyage, mais aussi les opérations réalisées par du personnel interne (techniciens, responsables de site).

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## OBJECTIFS

- › mesurer le niveau des prestations de nettoyage
- › mettre en place une méthodologie du contrôle
- › définir les critères objectifs de mesure
- › faire évoluer le cahier des charges des entreprises.

## PÉDAGOGIE

Alternance d'exposés théoriques et de mises en pratique 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

Jeoffrey CLAUD, Expert en techniques d'entretien et management de la propreté. Au contact du secteur du logement social depuis 10 ans.

## DATES DES SESSIONS INTER

les 8 et 9 avril 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 contrôle des prestations**

**Les tableaux de bord**

**Le cahier des charges**

**La définition d'une prestation de nettoyage**

- la réglementation.

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

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

C0258

GESTION DE PROXIMITÉ PROPRIÉTÉ

# NETTOYAGE DES PARTIES COMMUNES ET DES ABORDS D'IMMEUBLES

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL

## Pour des actions efficaces.

L'exigence des habitants sur l'état de leur environnement pousse les bailleurs sociaux vers une qualité toujours plus grande du service rendu. La propreté des parties communes et des abords des immeubles a une place capitale dans la perception qu'ont les locataires de la qualité de vie dans leur quartier.

### PUBLIC

Personnel de proximité, employé d'immeuble, personnel de ménage ou de service.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIFS

- › repérer son rôle dans la démarche qualité de service
- › utiliser des techniques de nettoyage adaptées au contexte
- › utiliser le matériel et les produits d'entretien en professionnel.

### PÉDAGOGIE

Alternance d'exposés théoriques et de mises en pratique concrètes.

### ÉVALUATION

Alternance d'exposés théoriques et de mises en pratique concrètes.

### ANIMATION

Jeoffrey CLAUX, Expert en techniques d'entretien et management de la propreté. Au contact du secteur du logement social depuis 10 ans.

### DATES DES SESSIONS INTER

les 15 et 16 avril 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 démarche qualité**

**Les salissures et les matériaux à nettoyer**

**L'outillage**

**Les propriétés de l'eau et des produits**

**Les différentes méthodes et techniques de nettoyage**

**Le nettoyage spécifique.**

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

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



C0259

GESTION DE PROXIMITÉ PROPRIÉTÉ

## GESTES ET POSTURES

1 JOUR (7 h) - DISTANCIEL

### Pour agir de façon adaptée.

Au travail comme à la maison les individus sont soumis à des déplacements, des transports de charges... Le symptôme principal est le mal de dos. Plus de 80% des français souffrent, ont souffert ou souffriront du dos. Cette constatation nous incite à analyser ce risque avec les personnels concernés et à leur transmettre les connaissances et techniques propres à éviter les accidents survenant à l'occasion du transport manuel d'objets ou de la manipulation au poste de travail.

### PUBLIC

Personnel d'entretien des immeubles, personnel d'encadrement.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIFS

- › analyser les principes réglementaires de la manutention manuelle
- › expliquer l'anatomie du corps humain : définition, composition et rôle
- › analyser les mauvaises positions et en repérer les conséquences
- › appliquer les bonnes pratiques à mettre en œuvre : techniques de manutention.

### PÉDAGOGIE

Alternance d'exposés théoriques et de mises en pratique 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

Jeoffrey CLAUX, Expert en techniques d'entretien et management de la propreté. Au contact du secteur du logement social depuis 10 ans.

### DATES DES SESSIONS INTER

les 29 et 30 avril 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

##### **Cadre réglementaire et statistiques de la manutention manuelle**

- définition de la manutention manuelle
- limitation des charges
- données sur les accidents de travail
- anatomie du corps humain : définition, composition et rôle
- le squelette
- les muscles
- la colonne vertébrale
- les disques intervertébraux

##### **Les accidents et leurs conséquences**

- la hernie discale
- le lumbago
- la sciatique
- autres typologies possibles d'accidents

##### **Les bonnes pratiques à respecter : techniques de manutention**

- les diverses typologies de charges à lever : lourdes, encombrantes, longues
- la bonne position par rapport à la charge à lever
- la recherche de l'équilibre et des bons appuis
- la position de la colonne vertébrale
- le travail des jambes et l'orientation des pieds
- la manipulation collective (à deux ou plus) : présentation et techniques spécifiques.

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

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



C0260

GESTION DE PROXIMITÉ PROPRETÉ

# GESTION DE L'ACTIVITÉ PROPRETÉ : PLAN DE NETTOYAGE OU CCTP

4 JOURS (28 h) - DISTANCIEL

## Pour une gestion efficace.

La propreté et l'hygiène des immeubles est au centre des préoccupations des habitants et par conséquent des bailleurs. La définition des prestations, la maîtrise des moyens, les méthodes et compétences doivent permettre d'atteindre un résultat qualitatif, quantifiable et financièrement gérable. L'outil d'interprétation, le cahier des charges pour un prestataire ou le plan de nettoyage pour une équipe interne, doit faire ressortir une photographie du niveau de propreté attendu.

## PUBLIC

Responsable d'agence, responsable de site, responsable des achats, de la rédaction et de la négociation des marchés propreté, responsable hygiène et sécurité...

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## OBJECTIFS

- › formuler et ordonner les prestations qui permettent d'atteindre un résultat
- › élaborer un outil de pilotage
- › évaluer et contrôler la performance de l'outil.

## PÉDAGOGIE

Alternance d'exposés théoriques et de mises en pratique 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

Jeffrey CLAUD, Expert en techniques d'entretien et management de la propreté. Au contact du secteur du logement social depuis 10 ans.

## DATES DES SESSIONS INTER

du 19 au 22 mai 2026 - Distanciel

**PRIX NET : 3 000 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

**L'analyse des pratiques actuelles et des besoins**

**La description des moyens**

**L'élaboration du CCTP**

**La production du plan de nettoyage**

- L'évaluation du résultat et des moyens.

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

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



GESTION DE PROXIMITÉ PROPRETÉ

# LA GESTION DES DÉCHETS MÉNAGERS

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL

## Organiser et piloter l'activité.

La gestion des encombrants, autres déchets ménagers, engage également la responsabilité des bailleurs. Il est donc nécessaire de mesurer les conséquences du stockage sauvage ou inadapté et l'impact économique pour le collectif. Compte tenu des difficultés propres à l'habitat collectif (stockage, communication, accès aux résidents...), il est important de clarifier et développer le rôle des personnels de proximité dans la gestion des déchets ménagers.

### PUBLIC

Personnel de proximité, gardien d'immeuble.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIFS

- › définir les catégories de déchets ménagers et identifier les modalités de stockage, d'évacuation et de recyclage
- › appliquer une organisation des déchets sur son site
- › exploiter des indicateurs de résultats afin de réajuster les actions sur le terrain.

### PÉDAGOGIE

Alternance d'exposés théoriques et de mises en pratique 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

Jeoffrey CLAUX, Expert en techniques d'entretien et management de la propreté. Au contact du secteur du logement social depuis 10 ans.

### DATES DES SESSIONS INTER

les 27 et 28 mai 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

**Les connaissances de base**

**Les besoins, attentes et contraintes**

- la mise en œuvre de micro-projets adaptés à son site.

### 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 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 **LILLO** 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)