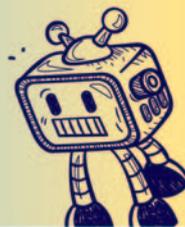
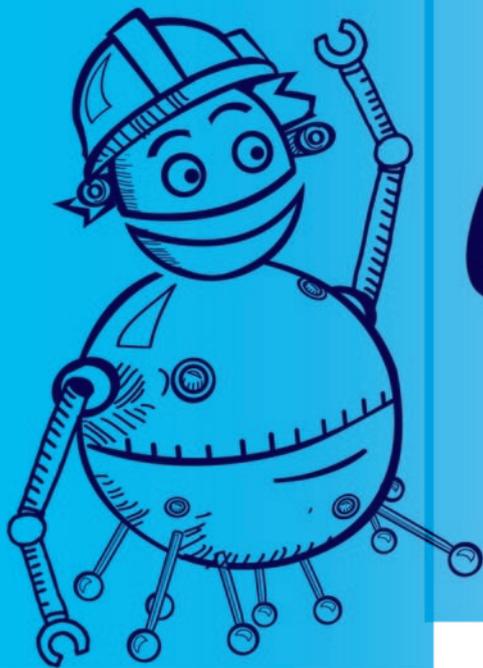


# 2020 FORMATIONS INTER- ENTREPRISES

VOTRE AVENIR  
EST NOTRE  
QUOTIDIEN!



# VOS OFFRES TARIFAIRES ET VOTRE AVANTAGE AFPOLS

L'AFPOLS RÉCOMPENSE VOTRE FIDÉLITÉ.

## OFFRE "DUO"\*

- 10 % à partir de votre deuxième inscription à une même session de formation.

## OFFRE "ITINÉRAIRE"\*

Pour accompagner au mieux vos collaborateurs dans leur métier, ces parcours proposent des formations choisies pour leur complémentarité en lien avec une activité.

Pour toute inscription à un itinéraire complet, bénéficiez d'une **remise tarifaire de 10%** sur le prix global de l'itinéraire.

Retrouvez tous nos itinéraires détaillés en :

- ▶ page 63 du Domaine 1 Culture et efficacité professionnelle
- ▶ page 75 du Domaine 2 Équipes de direction et pilotage
- ▶ page 119 du Domaine 3 Gestion et finance
- ▶ page 189 du Domaine 5 Gestion locative et sociale
- ▶ page 265 du Domaine 6 Maîtrise d'ouvrage
- ▶ page 325 du Domaine 7 Patrimoine
- ▶ page 361 du Domaine 8 Accession Vente Hlm et Copropriétés

## "ACHATS FUTÉS"

Économisez en anticipant vos inscriptions grâce aux "Achats futés".

- 10 % sur toutes les inscriptions reçues **avant le 31 janvier 2020** sur des stages planifiés du 1<sup>er</sup> janvier au 30 avril 2020.

Le tarif des stages est indiqué sur chaque fiche.

Il est valable du 1<sup>er</sup> janvier 2020 au 31 décembre 2020.

Ces offres sont valables uniquement sur le catalogue inter (hors inter local et hors catalogue de branche).



## VOTRE AVANTAGE AFPOLS POUR TOUTE INSCRIPTION À UN STAGE INTERNATIONAL

Une inscription à LILO, notre collaborateur chargé de votre veille sur le web pour dénicher les contenus les plus pertinents en lien avec le secteur Hlm.

\* tarif appliqué à réception de l'ensemble des inscriptions sur le tarif de la deuxième inscription



## LE MOT DE LA PRÉSIDENTE

# TRANSFORMER L'AFPOLS POUR MIEUX ACCOMPAGNER LES ORGANISMES HLM

La récente loi sur la formation professionnelle a engagé une profonde réorganisation du monde de la formation, qui a conduit l'Afpols à prendre des options stratégiques pour être en mesure d'améliorer les conditions d'exercice de sa mission de mise à disposition de solutions de formation pour les collaborateurs des organismes et leurs partenaires.

C'est ainsi que nous accroissons encore le nombre de certifications professionnelles. Nous proposons à présent une certification pour chacun des principaux métiers de la proximité, nous complétons ces filières pour les personnels en charge du patrimoine et de la maîtrise d'ouvrage. Nous proposons également des accès individuels facilités aux différentes formations certifiantes, en cohérence avec la mise en place du Compte Personnel de Formation (CPF). Nous nous appuyons particulièrement sur les possibilités d'individualisation des parcours offertes par la formation à distance.

Si ce tourbillon de réformes est particulièrement intense, nous avons gardé le cap en nous appuyant sur un atout fondamental : notre proximité et notre expertise du secteur du logement social. Il nous faut, en permanence nous montrer performants pour les organismes, et cet atout nous a beaucoup servi, car parler des métiers du quotidien, de la proximité, de la gestion locative, du patrimoine ou encore de l'optimisation économique est aujourd'hui l'essentiel pour les organismes de logement social.

Le tissu Hlm est également en grande transformation. Les rapprochements, fusions d'organismes modifient l'organisation opérationnelle de nos clients. Nos interventions s'enrichissent souvent de nouveaux métiers, liés à la relation locataire, la copropriété, ou encore à la vente de patrimoine. Cette liste ne saurait être exhaustive, tant les besoins de compétences nouvelles au sein des organismes sont nombreux. Nous avons pris le parti de répondre à la totalité des enjeux d'évolution des métiers des organismes.

C'est pourquoi, au nom des administrateurs de l'Afpols, je suis fière de vous assurer que l'Afpols est en mesure d'accompagner les équipes des organismes dans la mise en œuvre de toutes leurs stratégies. Ce catalogue 2020 est l'un des outils à votre disposition !

**Cathy HERBERT**  
Présidente du Conseil d'Administration



## LE MOT DU PRÉSIDENT DU COP

# FORMER MIEUX, PLUS VITE ET MOINS CHER !

D'année en année, l'Afpols, à travers le Conseil d'Orientation et de Perfectionnement adapte et fait évoluer ses programmes de formation et son offre, en fonction de l'actualité qui touche le monde du logement social.

Cette réactivité est une vraie exigence pour nos équipes. C'est ainsi que de nouvelles formations apparaissent régulièrement, pour mieux coller à l'opérationnel et à la réalité du terrain. De ce point de vue, notre panel de formations certifiantes rencontre un écho très favorable tant auprès des organismes qu'auprès des stagiaires.

Mais les méthodes et les modes de formation sont aussi en pleine évolution. Lorsqu'il y a quelques années, l'Afpols a pris très tôt le virage de la digitalisation, ce défi n'était pas partagé unanimement.

Les premières formations e-learning ont rapidement connu un succès et nous ont encouragés à poursuivre ce développement du digital. La transmission des connaissances par ces nouvelles méthodes s'est très vite imposée. Cet e-learning traditionnel s'est au fur et à mesure transformé en "learning-by doing", soit "apprendre en faisant". Aujourd'hui, l'Afpols est prête et a encore enrichi son offre de nouveaux programmes de formations digitales.

Elles serviront notamment à accompagner les salariés dans leur projet de formation certifiante et diplômante, tout en répondant aux enjeux et aux contraintes des organismes, à savoir former mieux, plus vite, moins cher, mais également former en s'adaptant à la demande spécifique de nos clients.

Peter DRÜCKER, théoricien du management disait "le meilleur moyen de prévoir le futur, c'est de le créer". L'Afpols a bien compris, il y a quelques années déjà, qu'il fallait répondre à de nouveaux enjeux et s'est donné les moyens d'anticiper pour répondre mieux encore aujourd'hui, à ceux qui font appel à nous.

**Antoine BREINING**

**Président du Conseil d'Orientation et de Perfectionnement**



## LE MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

# 2020, UNE ANNÉE RICHE EN DÉFIS POUR TOUS LES MÉTIERS

C'est avec grand plaisir que nous vous présentons le catalogue 2020 de nos formations dédiées à l'ensemble des collaborateurs du secteur du logement social.

Vous retrouverez l'intégralité de notre offre qui a été très fortement adaptée après la publication de la loi Elan.

En effet, les objectifs de cette loi sont multiples et impactent de nombreuses activités et métiers du logement social.

En premier lieu, **construire plus, mieux et moins cher** grâce à l'allègement de l'exercice de la maîtrise d'ouvrage sociale dans son recours à la maîtrise d'œuvre et aux marchés de conception-réalisation mais aussi à l'adaptation de certaines règles du droit de la construction. Pour accompagner ces évolutions, l'Afpols est partenaire de l'Union Sociale pour l'Habitat dans la création d'une école dédiée : l'Ecole de la Maîtrise d'Ouvrage Sociale.

En second lieu, **faire évoluer le secteur par des obligations de regroupements** des organismes qui vont entraîner des changements importants de gouvernance et de pilotage.

La loi Elan comporte également de nombreuses dispositions pour répondre aux besoins de chacun et **favoriser la mixité sociale**, dispositions qui impactent fortement les métiers de la gestion locative sociale.

Cette loi vise aussi à **améliorer le cadre de vie** notamment par des mesures liées à la rénovation énergétique, à la revitalisation des centres villes et à une refonte du droit des copropriétés

Enfin, dans un contexte de mise en œuvre de la RLS et de recherche de capacité de financement, la loi Elan doit favoriser **l'accroissement de la vente Hlm** par une simplification des procédures et la création d'opérateurs spécialisés que sont les sociétés de vente Hlm

Dans ce contexte, **2020 s'annonce comme une année riche en défis pour tous les métiers** du secteur de l'habitat social et plus particulièrement ceux de la gestion locative, de la maîtrise d'ouvrage sociale et bien entendu de la vente et la gestion de copropriétés.

Pour vous accompagner dans la mise en œuvre de ces changements, les équipes de l'Afpols ont créé plus de **40 formations nouvelles** qui couvrent notamment la gouvernance, l'aménagement, l'urbanisme, les constructions, la réglementation, les politiques sociales de l'habitat, le vente et les questions de copropriétés. Par ailleurs, **plus de la moitié de notre offre a été revue** pour tenir compte des évolutions connues à ce jour et nous continuerons à adapter celle-ci au regard des textes attendus dans les 12 prochains mois.

Espérant vous rencontrer prochainement sur nos formations, l'équipe de l'Afpols et ses experts intervenants sont à votre disposition pour construire avec vous des solutions qui vous seront utiles ainsi qu'à l'ensemble de vos collaborateurs.

Bonne lecture

Franck MARTIN  
Directeur Général

# AFPOLS

AU SERVICE DU DÉVELOPPEMENT  
DES COMPÉTENCES DE L'IMMOBILIER  
SOCIAL DEPUIS PLUS DE 40 ANS

---

**542** ORGANISMES ET ENTREPRISES  
ADHÉRENTES



**32** COLLABORATEURS  
PERMANENTS

**169** FORMATEURS DANS LE  
RÉSEAU AFPOLS



**12 400**



PERSONNES FORMÉES PAR AN

**8,8 M€** DE CHIFFRE D'AFFAIRES



**300** THÉMATIQUES  
DE FORMATION MÉTIER

**19%** DES FORMATIONS RÉALISÉES  
DANS NOS LOCAUX



**81%**  
EN RÉGION ET DANS  
LES ORGANISMES HLM

# QUE DISENT NOS CLIENTS ?

Résultats impact de la formation 2018. Enquête réalisée entre janvier et mars 2019 par l'Afpols auprès des clients (bénéficiaires/commanditaires) de l'année 2018.

## L'AFPOLS, GARANTIE DE QUALITÉ

 **98,6 %** de nos clients recommanderaient l'Afpols à leurs collègues

**83%** apprécient particulièrement l'expertise des formateurs

**61,7%** apprécient particulièrement la qualité des animations

## LA FORMATION, C'EST UTILE

**97%** trouvent nos formations utiles à leur travail



**93,3%** des équipes RH et Managers jugent la formation suivie utile à leurs collaborateurs pour mieux réaliser leurs missions

**62,5%** des participants ont participé au choix de leur formation (39 % à être seul décideur)

## LA FORMATION, ÇA SE PARTAGE **74%**



des participants ont échangé sur leur formation avec leurs collègues et leur responsable hiérarchique à leur retour

**96%** ont échangé sur les contenus

## LA FORMATION CONTRIBUE À L'ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE

Pour **43,6%**

la formation a permis une évolution professionnelle ou une reconnaissance par la certification



## EN SYNTHÈSE **VOUS "LIKEZ"**



L'afpols obtient une note de 3,4 sur 4

★★★★★ MERCI À TOUS NOS CLIENTS





## PRÉSENTATION DE L'AFPOLS

# L'AFPOLS, UN ACTEUR DE RÉFÉRENCE

L'Afpols est une association qui a pour mission de développer les compétences des personnes et structures intervenant dans le domaine du logement social. L'Afpols met en œuvre des actions de formation, de professionnalisation, de certification, d'accompagnement et de conseil. Les adhérents de l'Afpols sont les organismes de logement social.

Avec plus de 12 000 personnes formées chaque année, l'Afpols est l'opérateur de formation majeur du secteur Hlm. 81 % de nos actions se déroulent dans les organismes et en région.

Nos actions de formation se déploient sur l'ensemble des domaines d'expertise des organismes de logement social : gestion locative, gestion de proximité, gouvernance et pilotage, gestion, patrimoine, maîtrise d'ouvrage, accession sociale à la propriété, vente et gestion des copropriétés, ressources humaines, management.

Association dont la gouvernance est paritaire, elle est administrée par des représentants des 5 fédérations constitutives du mouvement Hlm et des 9 organisations syndicales représentant les salariés. L'ensemble est gouverné par deux instances – le Conseil d'Administration et le Conseil d'Orientation et de Perfectionnement – et contrôlé par son assemblée générale.

Le Conseil d'Administration se réunit deux fois par an pour examiner l'ensemble de l'activité de l'Afpols. Il prête une attention particulière au respect de son objet social et s'assure de la qualité de la gestion économique. Il veille notamment à maintenir un niveau d'investissement très élevé, de sorte que la mise à jour des contenus des formations soit assurée dans les meilleures conditions par les consultants de l'Afpols.

Le Conseil d'Orientation et de Perfectionnement se réunit 5 à 6 fois par an pour débattre des évolutions des contenus de formation, dialoguer avec les organismes Hlm à l'occasion de réunions régionales et pour engager et suivre les nouveaux projets de formation.

C'est ainsi que le conseil s'est mobilisé sur la création d'une filière de certifications professionnelles, portée par l'École des Métiers de l'Immobilier Social (EMIS) et s'est engagé sur la formation des dirigeants Hlm. Le conseil veille à l'intégration des nouvelles technologies du numérique dans l'offre de l'Afpols, permettant un accompagnement individualisé par les formateurs notamment par les Webformations ou encore la création de MOOC pour soutenir les projets innovants du monde Hlm.

Les projets de l'Afpols sont réalisés par une équipe de plus de 180 personnes composée de consultants, d'assistantes de formation, d'intervenants et de formateurs.

L'Afpols est référencé au Datadock depuis juin 2017, conformément au décret qualité du 14 mars 2015. Uniformation, Opcalia et Agefiph ont d'ores et déjà inscrit l'Afpols dans leur liste de référencement.



## NOS PARTENAIRES

L'équipe permanente de l'Afpols mobilise régulièrement les conseillers techniques et experts de l'Union Sociale pour l'Habitat pour mettre à jour les contenus des formations.

L'Afpols accompagne les deux branches professionnelles des OPH et des ESH dans la mise en œuvre de leur plan de formation mutualisé en proposant une offre de formation adaptée à leur catalogue.

La diversité des expertises requises par les organismes de logements est très importante et en constante évolution ; pour y répondre, nous développons des partenariats et coopérations avec des institutions de formation et de recherche : l'AEF, le CESI, l'IRTS de La Réunion, Pic Formation, Losfor, l'Université Paris 13, l'Université Paris-Dauphine, le Siadep, le CREFO.

## LES FORMATIONS INTER ET INTRA ENTREPRISES

Nos programmes de formation proposent un approfondissement systématique des connaissances et des savoir-faire mobilisés dans les pratiques du "cœur de métier" de maître d'ouvrage et de bailleur social. Ils sont tous animés par des experts du secteur et sont revus chaque année au vu des évolutions réglementaires, techniques et technologiques, des besoins opérationnels des acteurs de terrain et de l'évolution de leur pratique. Le savoir-faire de l'Afpols consiste en particulier à concilier dans une même action "l'approche métier" et la dimension managériale et/ou organisationnelle.

Ces actions se déroulent sur l'ensemble du territoire, en inter ou intra organismes. Elles peuvent être déployées en partenariat avec les fédérations professionnelles OPH et ESH, les associations régionales Hlm ou encore des regroupements d'organismes sur un même territoire.

Dans le cadre de formations intra organismes, elles sont ajustées au contexte précis du bailleur, à ses méthodes et process internes.

Les actions intra peuvent également se traduire par des démarches originales de formation-action et d'accompagnement d'équipes, s'appuyant sur des méthodologies agiles et valorisant l'intelligence collective nécessaire à la mise en œuvre des projets des organismes.

## LES FORMATIONS CERTIFIANTES L'ÉCOLE DES MÉTIERS DE L'IMMOBILIER SOCIAL

L'EMIS a pour objet d'accompagner des personnes et des organismes Hlm dans la validation des compétences mobilisées par les métiers de l'habitat social. L'EMIS propose des titres professionnels reconnus par les branches professionnelles du logement social, sur les métiers cibles du secteur : gardien d'immeubles (titre RNCP), responsable de site (titre RNCP), directeur d'agence (titre RNCP), chargé de gestion locative et sociale (titre RNCP), technicien de patrimoine (titre RNCP), chargé d'accueil, chargé d'opérations.

Tous les parcours certifiants sont accessibles :

- par un parcours de formation (parcours complet ou par blocs de compétences en inter ou en intra organismes)
- par la Validation des Acquis de l'Expérience : VAE (parcours d'accompagnement de VAE collective ou individuelle)
- en passant l'examen en candidat libre (inscription au Jury de certification selon calendrier).



## LES ACTIONS DE CONSEIL ET D'ACCOMPAGNEMENT DU CHANGEMENT

Le monde Hlm est en transformation et de nombreuses structures se réorganisent, se regroupent, intensifient leur action territoriale, s'adaptent aux impacts des transformations numériques et énergétiques. Afin de les accompagner au mieux, l'Afpols a créé trois offres de conseil opérationnel :

- **Mission globale pour DG** : Une mission de conseil dédiée aux équipes de direction, task force d'experts de très haut niveau en mesure de réagir dans des délais très courts pour accompagner les directions générales dans leur projet de transformation. Nous proposons un conseil innovant et personnalisé et nous vous accompagnons dans la définition et la mise en oeuvre de vos plans d'actions opérationnels.
- **Mission RH** : une mission de conseil dédiée aux équipes RH, pour accompagner les transformations et sécuriser les pratiques. Audit, conseil et assistance opérationnelle pour votre politique sociale et salariale, négociation de vos accords collectifs, politique de rémunération, GPEC... Vous bénéficiez d'une assistance en ligne pour faciliter et fiabiliser vos décisions.
- **Mission Accompagnement du changement et communication** : une mission de conseil pour garantir une dynamique interne et fédérer les équipes autour des nouvelles stratégies et des nouveaux projets ; élaborer une stratégie et un plan de communication pour accompagner les changements, communiquer auprès des parties prenantes (locataires, élus, journalistes, financeurs, médias sociaux...)

Chaque offre est portée par des experts métiers du logement social, de l'accompagnement du changement et de l'intelligence collective. Ils vous aideront à mettre en oeuvre vos plans d'actions en garantissant la prise en compte des enjeux de pilotage et de management ainsi que l'intégration des équipes opérationnelles dans la transformation.

## L'ASSISTANCE OPÉRATIONNELLE AU RECRUTEMENT

Afpols recrutement est une solution de recrutement sur-mesure dédiée aux organismes Hlm. Cette offre de service vous permet de vous concentrer sur les sélections finales en vous dégageant de l'activité chronophage de sourcing et d'entretiens de masse. Les candidats sont évalués et sélectionnés en fonction de vos besoins. Nous affinons avec vous les profils de poste en réalisant une visite de terrain, nous réalisons un contrôle de référence systématique des candidats, nous mobilisons des outils d'évaluation qui permettent d'objectiver les entretiens.



# PÔLES D'ACTIVITÉ

## INTERVENTIONS INTRA SUR-MESURE

Formation-action, formation à distance, dispositifs d'accompagnement et de codéveloppement, coaching, journée du personnel.

## FORMATIONS EN INTER-LOCAL

Pour répondre à une dynamique spécifique de territoire et à des problématiques plus locales.

## UN CENTRE DE FORMATION À PARIS

Plus de 300 stages par an. Des rendez-vous de l'actualité. L'EASP (École de l'Accession Sociale à la Propriété).



**12 400 PERSONNES FORMÉES PAR AN**  
**32 COLLABORATEURS PERMANENTS À PARIS ET À BORDEAUX**  
**169 INTERVENANTS**



## L'EMIS (ÉCOLE DES MÉTIERS DE L'IMMOBILIER SOCIAL)

Pour accompagner les salariés et les entreprises dans le développement et la validation des compétences mobilisées dans les métiers du logement social.

Une offre de titres et de diplômes construits en partenariat avec des acteurs institutionnels.

## ASSISTANCE OPÉRATIONNELLE

Pour cibler, présélectionner et évaluer vos candidats.

## DES MISSIONS OPÉRATIONNELLES DE DÉVELOPPEMENT D'AUDIT ET D'ACCOMPAGNEMENT

Mission globale pour DG.  
Mission RH.  
Mission Accompagnement du changement et communication.



Laurine BADACHE

laurine.badache@afpols.fr

Benoît BARRE

benoit.barre@afpols.fr

Catherine DUBOIS

catherine.dubois@afpols.fr

Lucie GAUTHERIN

lucie.gautherin@afpols.fr

Marie KERROUCHE

marie.kerrouche@afpols.fr

Nathalie MENDES

nathalie.mendes@afpols.fr

Vincent QUILLIEN

vincent.quillien@afpols.fr

Mareka DELEPIERRE

mareka.delepierre@afpols.fr

Fabrice RIVIÈRE

fabrice.riviere@afpols.fr

LES  
TERRITOIRES

L'INTER-  
ORGANISMES  
NATIONAL

## LES CONSULTANTS À VOTRE SERVICE

LES  
CERTIFICATIONS

Régine BAUSSIAN

regine.baussian@afpols.fr

Cécile CROQUIN

cecile.croquin@afpols.fr

Bernadette JEZEQUEL

bernadette.jezequel@afpols.fr

LE  
RECRUTEMENT

Cécile CROQUIN

cecile.croquin@afpols.fr

LE  
CONSEIL

Franck MARTIN

franck.martin@afpols.fr

Béatrice FRINGUET

beatrice.fringuet@afpols.fr

Bernadette JEZEQUEL

bernadette.jezequel@afpols.fr



# LA GOUVERNANCE DE L'AFPOLS

L'Afpols est une association loi 1901 dont les membres sont les organismes du secteur professionnel.

Le Conseil d'administration de l'Afpols réunit des représentants de personnes morales.

## COLLÈGE DES EMPLOYEURS

Union Sociale pour l'Habitat. Fédération Nationale des Associations Régionales d'organismes d'Hlm. Fédération Nationale des Offices Publics de l'Habitat. Fédération des Entreprises Sociales pour l'Habitat. Chambre Syndicale des Sociétés Anonymes de Crédit Immobilier. Fédération des Sociétés Coopératives d'Hlm. Action Logement.

## COLLÈGE DES SALARIÉS

Fédération des services publics et de santé Force Ouvrière. Fédération C.G.T. des Services Publics. Fédération C.F.D.T. Interco et Construction Bois. Fédération BATI-MAT-TP CFTC. Syndicat National de l'Urbanisme de l'Habitat et des Administrateurs de Biens (SNUHAB CFE CGCI). Syndicat National du Personnel des Sociétés de Crédit Immobilier (SNPSCI). Syndicat National du Personnel des Sociétés Anonymes d'Hlm (S.N.P.H.L.M.). Syndicat National du Personnel des Sociétés Coopératives d'Hlm. Fédération Autonome de la Fonction Publique Territoriale.

**L'Afpols est dotée d'un Conseil d'Orientation et de Perfectionnement.**

Le Conseil d'Orientation et de Perfectionnement joue un rôle essentiel dans le fonctionnement pédagogique de l'Afpols. Du fait de sa composition mêlant membres du Conseil d'administration et personnalités qualifiées, il apporte des éclairages multiples sur les besoins de formation et de développement des compétences du secteur professionnel. Le Conseil d'Orientation et de Perfectionnement est présidé par un représentant des salariés.



# QUI SONT NOS FORMATEURS ?

L'Afpols propose à ses clients des formations et des actions de conseil en développement des compétences à haute valeur ajoutée professionnelle dans un souci permanent de qualité.

Si la qualité d'une formation dépend naturellement de multiples facteurs, il est clair que l'expérience professionnelle et le talent pédagogique du formateur constituent des éléments-clefs de la réussite.

Expertises reconnues, capacités d'adaptation à des contextes professionnels et à des publics variés, mobilisation de ressources pédagogiques adaptées, et vigilance permanente de non discrimination sont les critères de sélection de nos intervenants. Chacun d'entre eux s'engage à mettre en œuvre ces principes.

L'Afpols mobilise un réseau de 165 formateurs et intervenants pour répondre au mieux aux attentes et aux spécificités de chacun de ses clients. Professionnels reconnus, en parallèle de leurs activités de formation, nos intervenants travaillent en organismes Hlm, en entreprises ou en cabinet conseil. Cela leur permet de toujours être au cœur de l'actualité des métiers, de ne pas être simples passeurs de connaissances mais bien formateurs-développeurs dans l'échange de pratiques professionnelles. Ainsi lorsqu'ils ne sont pas formateurs, ils sont avocats, juristes, commissaires aux comptes, directeurs financiers, urbanistes, architectes, gérontologues, directeurs du patrimoine, coachs, psychanalystes, sociologues, Rh, médiateurs...

Nos formateurs privilégient l'écoute et la participation des stagiaires, suscitent l'échange et le débat pour garantir la pluralité des idées et pratiques opérationnelles, tout en garantissant la conformité règlementaire dans laquelle s'exercent les métiers du logement social et le respect de procédures internes des organismes.

Deux fois par an, avec les équipes des permanents de l'Afpols, ils participent aux ateliers d'échanges de pratiques permettant à tous de questionner l'évolution des attentes des clients, des métiers de la formation, l'intégration des nouvelles pratiques pédagogiques et des technologies associées et permettent ainsi d'apporter les réponses les plus adaptées aux besoins des organismes.

Pour répondre aux enjeux environnementaux et à ceux de développement de ressources pédagogiques agiles et vivantes et d'accès au format numérique pour le plus grand nombre, l'Afpols avec ses formateurs-intervenants s'est engagé dans un projet de dématérialisation des ressources pédagogiques. Ainsi progressivement chaque stagiaire aura son espace de ressources sur l'application "my afpols" et pourra y retrouver ses contenus de formation, des quizz de positionnement, des liens vers les sites règlementaires et institutionnels... Les contenus y seront mis à jour régulièrement en fonction de l'actualité.







**OFFRE DIGITALE**





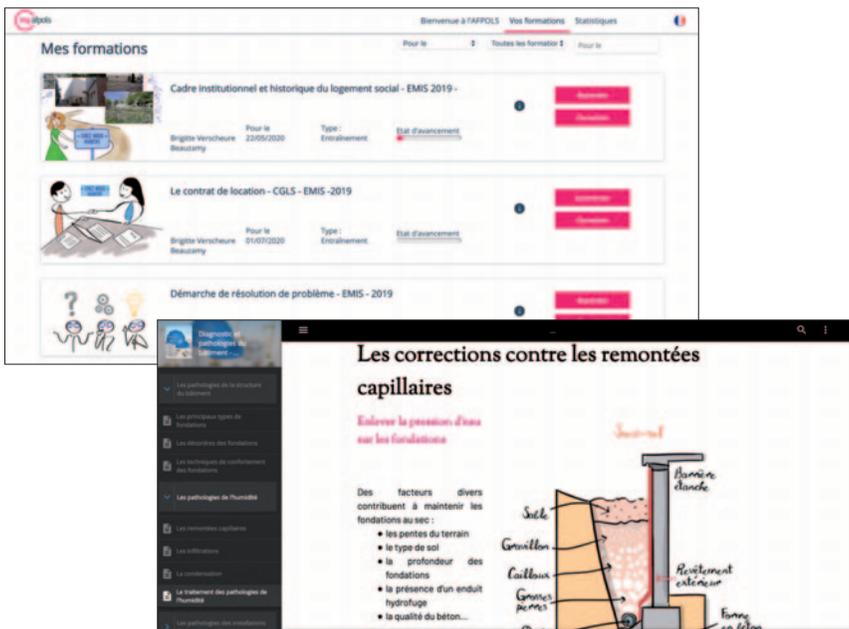
# METTEZ VOTRE FORMATION EN MOUVEMENT AVEC

## LA DOCUMENTATION DES STAGES DE L'AFPOLS EST MAINTENANT DISPONIBLE EN FORMAT DIGITAL !

Lorsque vous inscrivez des collaborateurs à une formation à l'Afpols, ils pourront consulter et télécharger leur contenu en ligne.

Pour cela rien de plus simple :

- Téléchargez gratuitement l'app My Afpols et retrouvez votre documentation
- Accessible sur smartphone, tablette et ordinateur, elle vous accompagne partout
- Consultable en ligne et hors ligne
- Découvrez vos contenus multimédia : images, vidéos, podcasts...
- Suivez les mises à jour au fil de l'actualité métier
- Des activités et quizz pour s'entraîner et tester ses connaissances !



The image shows a screenshot of the myafpols web application. The top navigation bar includes 'Bienvenue à l'AFPOLS', 'Mes formations', and 'Statistiques'. The main content area is titled 'Mes formations' and lists three training modules:

- Cadre institutionnel et historique du logement social - EMIS 2019 -** (Pour le: 22/05/2020, Type: Entraînement, État d'avancement: 100%)
- Le contrat de location - CGLS - EMIS -2019** (Pour le: 01/07/2020, Type: Entraînement, État d'avancement: 100%)
- Démarche de résolution de problème - EMIS - 2019** (État d'avancement: 100%)

Below the list, there is a sidebar menu with categories like 'Les pathologies de la structure de béton', 'Les pathologies liées au béton', 'Les observations des fondations', 'Les techniques de vérification des fondations', 'Les pathologies de l'humidité', 'Les remontées capillaires', 'Les infiltrations', 'La condensation', 'Le traitement des pathologies de l'humidité', and 'Les pathologies des menuiseries'. The main content area displays a detailed view of the 'Démarche de résolution de problème' module, titled 'Les corrections contre les remontées capillaires'. It includes a sub-heading 'Élever la pression d'eau sur les fondations' and a list of factors contributing to dry foundations:

- les pentes du terrain
- le type de sol
- la profondeur des fondations
- la présence d'un enduit hydrofuge
- la qualité du béton...

A hand-drawn diagram illustrates the concept of raising water pressure above the foundations. It shows a cross-section of a wall and foundation. Labels include 'Sable', 'Grenailles', 'Cailloux', 'Grosses pierres', 'Fondation', 'Revêtement extérieur', 'Fosse en béton', and 'Pompe à eau'. A red arrow indicates the direction of water flow from the ground up to the foundation level.

 un vrai plus pour vos équipes



# LES WEBFORMATIONS ASSOCIÉES À UN STAGE (EN INTER-ORGANISMES)

**Cette année sur certains stages, des formations à distance sont associées, en amont ou en aval des journées de formation.**

## COMMENT SAVOIR SI UNE WEBFORMATION EST ASSOCIÉE À UN STAGE ?

Si une webformation est associée au stage, un visuel le signale sur la fiche pédagogique



## QU'EST-CE QU'UNE WEBFORMATION ?

C'est de la formation à distance avec un formateur, d'une durée de 1h30 à 2h. Ce temps de formation peut s'organiser :

- › en synchrone (en direct comme dans une visioconférence) ou en asynchrone (en replay comme une vidéo)
- › en amont ou en aval d'une formation présentielle (blended learning, formation mixte).

Dans ce catalogue, nous avons privilégié la formation mixte associant format présentiel et à distance. Les webformations peuvent également s'organiser indépendamment des stages classiques.

## QUELLE VALEUR AJOUTÉE ?

**En amont du stage**, c'est une opportunité de se préparer pour profiter pleinement du face-à-face pédagogique.

**En aval du stage** c'est une occasion unique pour le participant de prolonger la relation avec le formateur expert pour partager ses pratiques, faire un point sur une actualité...

## COMMENT ACCÉDER À LA WEBFORMATION ASSOCIÉE AU STAGE ?

À l'inscription, le participant reçoit un mail lui indiquant la procédure à suivre. Il se connecte à la webformation via un lien indiqué dans le mail. Il s'identifie par son nom ou par un pseudo\*.

## QUELLE INTERACTIVITÉ DANS LA WEBFORMATION ?

Le participant voit le formateur et les documents qu'il présente. Il peut échanger avec le formateur et le groupe :

- › À l'écrit via une chat'box
- › En visio et audio s'il dispose d'une webcam et d'un micro.

## QUELLES SONT LES CONDITIONS TECHNIQUES REQUISES ?

Le participant a besoin :

- › d'un terminal : ordinateur ou tablette ou smartphone
- › d'une connexion internet
- › de pouvoir activer le son : un casque est conseillé
- › d'une webcam et d'un micro (facultatif).

## QUELLE EST LA SOLUTION TECHNIQUE UTILISÉE ?

Nous utilisons le logiciel **zoom** compatible avec tous les systèmes d'exploitation et tous les navigateurs.

## SI JE NE SUIS PAS DISPONIBLE POUR LA WEBFORMATION SYNCHRONE, QUE FAIRE ?

La webformation est conçue comme un "plus". Un participant peut tout à fait participer au stage sans assister à la webformation associée. Il pourra visionner le replay.

\* Usage des données personnelles en conformité avec le RGPD



# LES PARCOURS WEBFORMATIONS SUR-MESURE (EN INTRA-ORGANISME)



**VOUS AVEZ UN BESOIN  
DE FORMATION URGENT  
POUR UN COLLABORATEUR  
NE POUVANT PAS SE DÉPLACER ?**



**VOUS SOUHAITEZ FORMER  
RAPIDEMENT PLUSIEURS  
COLLABORATEURS SITUÉS  
SUR DES SITES DISPERSÉS ?**

**L'Afpols peut concevoir un parcours de webformations individualisées  
d'une durée de 1h30 à 2h par module.**

## **POURQUOI CHOISIR UN FORMAT WEBFORMATION SUR-MESURE ?**

Un format, souple, hyper sur-mesure, innovant, pouvant être organisé dans des délais courts. Le dispositif se construit en amont, lors d'échange avec le consultant Afpols et le formateur expert dans un délai de 1 à 3 mois

## **TOUTES LES THÉMATIQUES DU CATALOGUE PEUVENT-ELLES ÊTRE PROPOSÉES EN WEBFORMATION ?**

Oui ! ou presque.

Certaines compétences nécessitent un partage plus long avec des mises en situation, des études de cas et une prise de recul.... Dans ce cas, la solution en présentiel doit être privilégiée.

## **COMMENT ACCÉDER À LA WEBFORMATION ASSOCIÉE AU STAGE ?**

À l'inscription, le participant reçoit un mail lui indiquant la procédure à suivre. Il se connecte à la webformation via un lien indiqué dans le mail. Il s'identifie par son nom ou par un pseudo\*.

## **QUELLE INTERACTIVITÉ DANS LA WEBFORMATION ?**

Le participant voit le formateur et les documents qu'il présente. Il peut échanger avec le formateur et le groupe

- À l'écrit via une chat'box
- En visio et audio s'il dispose d'une webcam et d'un micro.

## **QUELLES SONT LES CONDITIONS TECHNIQUES REQUISES ?**

Le participant a besoin :

- d'un terminal : ordinateur ou tablette ou smartphone
- d'une connexion internet
- de pouvoir activer le son : un casque est conseillé
- d'une webcam et d'un micro (facultatif).

## **QUELLE EST LA SOLUTION TECHNIQUE UTILISÉE ?**

Nous utilisons le logiciel **zoom** compatible avec tous les systèmes d'exploitation et tous les navigateurs.

## **COMBIEN ÇA COÛTE ?**

Prix sur devis en fonction du projet et de son ingénierie.  
Contacter votre interlocuteur Afpols.

\* Usage des données personnelles en conformité avec le RGPD



# LE PARCOURS RENOUVELLEMENT DE LA CARTE PROFESSIONNELLE IMMOBILIÈRE

Pour répondre à l'obligation de formation qui s'impose aux organismes exerçant des activités soumises à la réglementation applicable aux intermédiaires de l'immobilier (activités de syndic ou d'administrateurs de bien), l'AFpols a conçu un parcours dédié souple et adaptable, conforme au décret du 18 février 2016.

## ARCHITECTURE DU PARCOURS

Ce parcours est proposé uniquement en intra-organisme.

## ORGANISATION

### PARCOURS ACCOMPAGNEMENT AU RENOUVELLEMENT DE LA CARTE PROFESSIONNELLE IMMOBILIÈRE

Il est composé de 9 thèmes soit un total de 42 heures\* de formation 100% à distance, ciblés sur les questions essentielles du logement social, de la vente Hlm et de la gestion des copropriétés et orientés sur :

- |  |  |
|--|--|
| .....> VEFA : LES FONDAMENTAUX   | .....> ÊTRE SYNDIC DE COPROPRIÉTÉ – LES OPPORTUNITÉS ET LES RISQUES        |
| .....> VEFA ET COPROPRIÉTÉS  | .....> ÉLABORER UN BUDGET PRÉVISIONNEL POUR LE SYNDIC                      |
| .....> LA COPROPRIÉTÉ : ÉMERGENCE D'UN NOUVEAU TYPE DE PATRIMOINE                  | .....> LE RECOUVREMENT DES APPELS DE FONDS DU SYNDICAT DES COPROPRIÉTAIRES |
| .....> RÉUSSIR SON PASSAGE DE PLEINE GESTION LOCATIVE À UNE GESTION EN COPROPRIÉTÉ | .....> LES PRINCIPES FONDAMENTAUX DU CODE DE DÉONTOLOGIE                   |
| .....> ASSURER SON DÉVELOPPEMENT IMMOBILIER EN CRÉANT DES COPROPRIÉTÉS OPTIMISÉES  |  |

#### Chacun de ces thèmes est séquencé comme suit :

- > une web-vidéo d'introduction de la thématique en asynchrone (replay en vidéo)
- > une phase d'auto-formation à partir de documents mis à disposition de l'apprenant (support de formation/études/extraits de réglementation, études de cas...)
- > une web-réunion avec le formateur en synchrone (en direct en visio-conférence)
- > un QCM de validation des acquis sur chaque thème.\*\*

## ÉQUIPE PÉDAGOGIQUE

Sophie CEZANNE, Consultante et formatrice spécialisée dans les questions de copropriétés dans le logement social

Gaëlle DURANTON, Consultante et formatrice spécialisée en vente immobilière

Rémy NERRIERE, Juriste spécialisé en droit immobilier

Alain PAPADOPOULOS, Consultant et formateur spécialisé sur les copropriétés.

## PRIX

Pour un renouvellement de la carte d'un organisme (directeur général et personnes habilitées)

Abonnement annuel de 4000 euros pour 14 heures de formation par an et par organisme (nombre illimité de personnes).

En cas d'engagement sur 3 ans soit 42 heures de formation : le parcours est proposé au prix de 10 000 euros au lieu de 12 000 euros (soit 7 heures offertes).

\* l'obligation réglementaire est de 14 heures par an sur 3 ans.

\*\* l'attestation de fin de formation est conditionnée au suivi du parcours complet.



# LE PARCOURS ANIMER UN RÉSEAU À DISTANCE AVEC LES OUTILS COLLABORATIFS EN LIGNE

Les organismes de logement social évoluent et se reconfigurent sur les territoires, l'organisation du travail des équipes se fait plus souple, plus agile et à distance. Il devient nécessaire d'être en capacité de travailler en équipe, en réseau, au sein de communauté d'experts, à distance. Cela ne va pas de soi... L'AFPols, vous propose un parcours de formation permettant de développer /renforcer les compétences de travail collaboratif à distance.

Proposé en inter ou intra-organisme, ce parcours peut s'adapter au contexte local, aux besoins des acteurs, aux contraintes spécifiques du territoire. Il peut notamment être associé à des actions en face-à-face.

## ORGANISATION

Ce parcours est proposé 100 % en ligne. Il est composé de 4 webformations synchrones (en direct en visio) d'une durée de 3 h 30.

### PARCOURS RÉSEAU À DISTANCE AVEC LES OUTILS COLLABORATIFS EN LIGNE

- 1 .....> LES FONDAMENTAUX D'UNE COOPÉRATION À DISTANCE EFFICACE
- 2 .....> LA CONDUITE D'UN PROJET ET LA PRODUCTION D'UN DOCUMENT À DISTANCE
- 3 .....> L'UTILISATION ET LA MAÎTRISE D'OUTILS NUMÉRIQUES FAVORABLES AU TRAVAIL COLLABORATIF À DISTANCE
- 4 .....> ANIMER UN RÉSEAU À DISTANCE - MANAGER LES CONTRIBUTEURS À DISTANCE

## PUBLIC

Tout collaborateur en charge d'initier et/ou d'animer des projets inter-services, inter-agences, inter-organismes souhaitant s'outiller pour animer à distance des équipes dispersées.

## ANIMATION

Solène DUTHOIT, intervenante spécialisée en communication digitale et travail collaboratif.

## DATES

Programmé en fonction des demandes.

## PRIX

En inter-organismes : 1500 €

En intra-organisme : À définir avec votre interlocuteur AFPols



**pipols** Parcours d'intégration  
professionnelle pour les organismes  
de logement social

# LA SOLUTION E-LEARNING POUR INTÉGRER LES NOUVEAUX SALARIÉS

**3 HEURES EN E-LEARNING = 1 JOUR EN PRÉSENTIEL**



## OBJECTIFS DU MODULE

- › appréhender les enjeux actuels du secteur
- › repérer les missions et les métiers de l'organisme
- › identifier les transversalités entre les services.

**IMMÉDIAT** : la formation peut démarrer à tout moment dès l'arrivée d'un nouveau salarié

**SOUPLE** : le stagiaire planifie lui-même ses temps de formation en fonction de sa charge de travail.

Le tuteur (responsable de formation) suit sa progression pédagogique grâce au dispositif de suivi PIPOLS.

**ÉCONOMIQUE** : 130 € maximum par stagiaire

**INNOVANT** : peut être suivi seul ou complété par une journée de regroupement en présentiel.

S'articule au parcours d'intégration prévu par votre organisme.

## CONTENU

Le module est composé de 5 séquences portant sur :

- › les origines, missions et enjeux du logement social
- › les partenariats et les financements qui permettent de produire le logement social
- › les clients internes et externes pour qui construit la maîtrise d'ouvrage
- › le développement durable : enjeux pour le logement social et applications dans l'organisme
- › le logement et l'accompagnement des locataires : nouveaux enjeux de la gestion locative et évolution des métiers.

## FONCTIONNEMENT

PIPOLS est accessible d'un simple clic. En termes de configuration matérielle, un ordinateur muni d'une connexion internet et d'une carte son suffit.

Pour plus d'informations,  
contactez Catherine DUBOIS. 01 40 75 79 09. catherine.dubois@afpols.fr



# 3 MOOCs DÉDIÉS AU "BÂTIMENT DURABLE"

L'Union sociale pour l'habitat est associée au Programme d'Actions pour la Qualité de la Construction et la Transition Énergétique (PACTE), à l'ADEME, à Uniformation et à l'AFPols pour la réalisation de 3 MOOCs dédiés au bâtiment durable. Ils s'adressent aux habitants, aux salariés de la gestion locative et de la proximité, et aux salariés de la maîtrise d'ouvrage et de la maintenance.

Ils sont gratuits et accessibles en ligne sur la plateforme Mooc bâtiment durable <https://www.mooc-batiment-durable.fr/>

Les 3 premières sessions ont réuni plus de 6000 participants.  
Une quatrième session est en cours à l'heure où ce catalogue est édité.



**HABITANTS**

## OPTIMISER SON CONFORT ET CONSOMMER MIEUX !

Vous souhaitez améliorer votre confort dans votre logement et faire des économies ? Ce MOOC est fait pour vous !



**MOA**

## AMÉLIORER LA PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE, EN RÉNOVATION COMME DANS LE NEUF !

Professionnels de la maîtrise d'ouvrage et de la maintenance, ce MOOC est fait pour vous !



**PROXI**

## ACCOMPAGNER ET SENSIBILISER À LA MAÎTRISE DE L'ÉNERGIE !

Collaborateurs des services de proximité et de gestion locative, ce MOOC est fait pour vous !

**Plus d'informations sur ces 3 moocs:**  
<https://www.mooc-batiment-durable.fr/>



# LE MOOC "ACCESSION SOCIALE À LA PROPRIÉTÉ"



Afin de compléter l'offre de stages existante en accession sociale pour les personnels des organismes Hlm, des collectivités et des financeurs, l'USH a souhaité innover en s'inscrivant dans la démarche d'une formation en ligne, ouverte à tous, à distance et gratuite, sur le thème de l'accèsion sociale à la propriété.

Le MOOC Accession sociale est un travail collaboratif réalisé par les équipes de l'USH, de l'Afpols et d'ARECOOP, organismes spécialisés dans le logement social, en s'appuyant sur un réseau d'intervenants spécialisés dans le champ de l'accèsion sociale.

Le MOOC accession sociale a pour objectifs de :

- faire connaître l'accèsion sociale au sein du secteur Hlm (collaborateurs des organismes Hlm et de PROCIVIS)
- promouvoir l'accèsion sociale auprès des collectivités (élus, techniciens) comme produit complémentaire au développement des territoires et en QPV
- présenter au grand public (futurs accédants, étudiants) les spécificités de l'accèsion sociale sécurisée.

Ce MOOC est composé de 6 séquences retraçant les grandes étapes de la réalisation d'une opération d'accèsion sociale, de l'opportunité du projet à la livraison du bâtiment.

Il est gratuit, accessible à tout moment.

- MODULE 1 .....➤ DÉVELOPPER L'ACCESSION SOCIALE À LA PROPRIÉTÉ, UNE OPPORTUNITÉ POUR LES TERRITOIRES
- MODULE 2 .....➤ DÉFINIR UN PROJET EN COHÉRENCE AVEC LE MARCHÉ LOCAL
- MODULE 3 .....➤ DÉTECTER, ANALYSER ET MAÎTRISER LE FONCIER : UN ENJEU MAJEUR
- MODULE 4 .....➤ ASSURER L'ÉQUILIBRE ÉCONOMIQUE DE L'OPÉRATION D'ACCESSION
- MODULE 5 .....➤ VENTE ET CONDITIONS DE L'ACCESSION SOCIALE SÉCURISÉE
- MODULE 6 .....➤ ACCOMPAGNER LES ACCÉDANTS À LA PROPRIÉTÉ AU MOMENT DE LA LIVRAISON

En suivant cette formation, l'apprenant pourra obtenir un certificat "d'initiation à l'accèsion sociale à la propriété" après validation des 6 modules.

Accès Démo : <https://vimeo.com/182843986>

Plus d'information et inscription en ligne :

<https://www.accessionsocialeinitiation.com>



# eFool's : LES “EFORMATIONS OPEN ONLINE POUR LE LOGEMENT SOCIAL”

Une nouvelle façon ludique de se former : 2 min. 30 de lecture par notion.  
De courtes capsules pour sensibiliser sur des sujets complexes et variés.

Une formule en abonnement qui vous permet de recevoir au rythme choisi une courte séquence de formation grâce à des notions claires et essentielles, des histoires et anecdotes, des illustrations sur les thématiques clefs du logement social. 2 parcours disponibles :

- le bâtiment et son environnement
- le logement et ses équipements.

Que ce soit en amont d'une formation présentielle, en approfondissement ou maintien des connaissances, en accompagnement de réorganisation des métiers... les usages sont nombreux tout comme les supports d'utilisation : smart phone, tablette ou ordinateur.



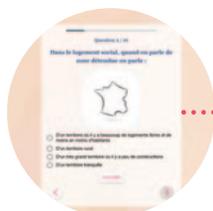
UNE MISE EN BOUCHE  
POUR INTRODUIRE  
UNE THÉMATIQUE



DES NOTIONS  
POUR APPROFONDIR  
LES POINTS CLEFS  
DE LA THÉMATIQUE



UNE “ANTI-SÈCHE”  
POUR CHOISIR SES NOTIONS  
À REVOIR PLUS TARD



UN QUIZZ  
POUR VALIDER  
SES CONNAISSANCES

**e-Fools, une façon agile, simple d'utilisation et ouverte, pour apprendre et se cultiver de manière ludique.**

## COMBIEN ÇA COÛTE ?

- 200 euros / 2 parcours / 1 an.
- Au-delà de 10 abonnements, nous consulter pour une solution personnalisée.

## POUR VOUS ABONNER

contact : Cécile Croquin - [cécile.croquin@afpols.fr](mailto:cécile.croquin@afpols.fr)  
Tests complets en ligne des 2 parcours sur demande



# PARCOURS CERTIFIANTS





# LES FORMATIONS CERTIFIANTES AFOLS



## QU'EST-CE QU'UNE CERTIFICATION PROFESSIONNELLE ?

C'est la reconnaissance pour une personne de sa capacité à exercer des activités professionnelles et l'ensemble des compétences associées, dans le cadre de plusieurs situations de travail.

Chaque compétence est évaluée par examen ou validation de l'expérience (VAE).

Une certification peut faire l'objet d'un enregistrement sur demande au Répertoire National de Certifications Professionnelles – RNCP.

Une certification peut être déclinée en blocs de compétences.

## COMMENT ACCÉDER À UNE CERTIFICATION ?

- › à l'issue d'un parcours de formation portant sur l'ensemble des compétences métier
- › en cumulant les blocs de compétences constitutifs de la certification visée
- › par la VAE.

## POUR QUELS PUBLICS ?

- › les salariés en poste qui souhaitent acquérir, actualiser ou développer de nouvelles compétences
- › les salariés en mobilité et/ou évolution professionnelle
- › les entreprises qui souhaitent accompagner leurs projets de réorganisation, remobilisation des salariés, harmonisation des pratiques, reclassement
- › les salariés recrutés dans le cadre d'un contrat de professionnalisation
- › les demandeurs d'emploi qui souhaitent rejoindre le secteur
- › les personnes, salariées ou sans emploi, qui souhaitent valider leur expérience par la VAE.

## QUELS FINANCEMENTS ?

- › la professionnalisation en alternance - Pro - A (nouveau dispositif loi "Avenir Professionnel")
- › le contrat de professionnalisation
- › le CPF et le CPF de transition (nouveau dispositif loi "Avenir Professionnel")
- › le Plan de développement des Compétences (nouveau dispositif loi "Avenir Professionnel")
- › le Fonds de Soutien à l'Innovation - FSI (CGLLS), renseignement auprès de votre association régionale
- › l'abattement TFPB, volet soutien au personnel
- › les dispositifs dédiés aux demandeurs d'emploi (POE, Pôle Emploi, formations conventionnées Région...).



# L'ACCÈS À LA CERTIFICATION PAR LA VAE



**Vous allez  
être fier de votre  
parcours**

**VALIDATION DES ACQUIS DE L'EXPÉRIENCE (VAE)  
TRANSFORMEZ VOTRE PARCOURS EN DIPLÔME**

[www.afpols.fr](http://www.afpols.fr)

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.

Elle permet ainsi de faire reconnaître et d'obtenir une qualification en adéquation avec son expérience professionnelle sans avoir à reprendre tout le parcours de formation initiale.

La VAE est un droit individuel inscrit à la fois dans le Code du travail L6411-1 et dans le Code de l'éducation L 335-5 : "toute personne engagée dans la vie active est en droit de faire valider les acquis de son expérience, notamment professionnelle, en vue de l'acquisition d'un diplôme, d'un titre à finalité professionnelle ou d'un certificat de qualification."

La VAE est ouverte à tous : il n'y a aucun critère d'âge, de statut (salarié, artisan, bénévole, travailleur indépendant, intérimaire, etc.) ou encore de niveau de formation requis. La seule condition est de justifier d'une année au minimum d'expérience professionnelle présentant un lien direct avec le contenu et le niveau du diplôme visé.



# L'ACCÈS À LA CERTIFICATION PAR LA VAE

## La VAE avec l'Afpols

### › Pour quelle formation certifiante du secteur du Logement social ?

Tous les titres de l'Afpols sont ouverts à la VAE.

### › En quoi cela consiste ?

Après avoir fait une demande de recevabilité auprès de l'Afpols ([vae@afpols.fr](mailto:vae@afpols.fr)), vous vous engagez dans un accompagnement avec un expert, vous permettant de présenter votre dossier à un jury. Ce jury évalue vos compétences au regard du référentiel de certification du titre que vous souhaitez obtenir. Il valide tout ou partie votre expérience et vous délivre le titre ou des blocs de compétences reconnus. Si la validation est partielle il vous donne un avis sur le parcours à mettre en place pour une obtention totale de la certification.

La VAE est une démarche individuelle qui demande un investissement personnel de chaque candidat. Mais cette démarche peut être soutenue par l'employeur et identifiée lors d'un entretien professionnel.

La VAE permet au collaborateur de "jeter un œil dans le rétroviseur", de faire le point sur son parcours professionnel. C'est l'occasion d'envisager ses compétences au sens large.

Pour les équipes RH, la validation des acquis est aussi un outil de GPEC qui accompagne les analyses de potentiel d'évolution de chaque collaborateur et favorise les projets de mobilité interne.

Elle permet d'éviter des parcours de certifications qui peuvent durer plus d'une année ainsi que des formations sur des sujets déjà parfaitement maîtrisés par le salarié, et donc redondants. Elle réduit ainsi les risques de démotivation liés à des parcours de formation longs.

### › Le déroulement

L'accompagnement se fait sur une base de 70 heures pour la VAE gardiens d'immeuble et 24 heures pour les autres métiers (Responsable de sites en habitat social, Chargé de gestion locative sociale, Directeur d'agence en habitat social, Technicien de patrimoine immobilier social, Chargé d'accueil de l'habitat social, Chargé d'opération en habitat social).

L'accompagnement peut se faire soit individuellement (sur Paris, dans nos locaux) au sein de groupes mixtes (regroupant plusieurs métiers), soit par métier et au sein de la structure, si le nombre de candidats le permet.

La soutenance devant le jury dure une heure. Elle inclut un questionnaire du jury sur le dossier rendu par le candidat et une mise en situation tirée au sort.

Lors de la remise des résultats, le candidat peut obtenir le titre ou une partie du titre (blocs).

Pour chaque candidat, nous faisons des propositions ou des préconisations de formations individualisées (ou groupées), de tutorat, de mise en situation professionnelle occasion de développer de nouvelles compétences non encore exercées par le candidat.

### › Les tarifs

- Responsable de sites en habitat social, Chargé de gestion locative sociale, Directeur d'agence en habitat social, Technicien de patrimoine immobilier social : 1750 € net de taxes / stagiaire individuel pour 24h d'accompagnement (le prix inclut la soutenance)
- Gardien d'immeuble : 2500 € net de taxes / stagiaire individuel pour 70h d'accompagnement (le prix inclut la soutenance).

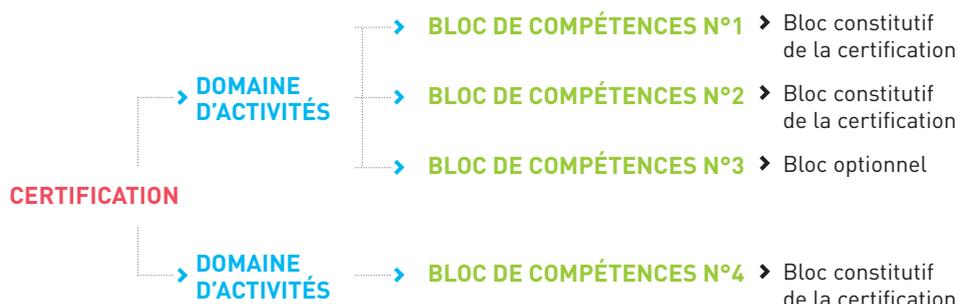
La VAE peut faire l'objet d'une prise en charge par le CPF.

Contact : [vae@afpols.fr](mailto:vae@afpols.fr)



# LES BLOCS DE COMPÉTENCES D'UNE CERTIFICATION

## STRUCTURE D'UNE CERTIFICATION



## QU'EST-CE QU'UN BLOC DE COMPÉTENCES ?

Un bloc est un ensemble de compétences homogène et cohérent, centré sur une activité professionnelle. Par exemple : les états de lieux, la commercialisation locative, la surveillance du patrimoine, le montage financier d'une opération...

Conformément aux exigences du RNCP, toutes les certifications de l'Afpols sont aujourd'hui composées de blocs de compétences.

Chaque bloc est un certificat en tant que tel qui permet de valider des compétences opérationnelles. Ils sont reconnus par les branches professionnelles du logement social et garantissent une certification sans limite de validation. Ils peuvent être obtenus indépendamment les uns des autres.

Pour chaque titre de l'Afpols, les blocs proposés correspondent à des activités spécifiques du secteur Logement Social et reconnues comme mobilisables en situation de travail. Ils permettent de reconnaître une expertise ou une spécialisation d'un collaborateur dans son activité.

Bien que les blocs de compétences soient partie intégrante d'une certification professionnelle complète (par exemple Directeur.trice d'agence), chaque bloc est une unité indépendante et n'engage ni le candidat ni son entreprise à poursuivre la démarche de certification vers le titre complet.

Les blocs sont accessibles par un parcours de formation suivi d'une évaluation spécifique ou par la VAE, ou par inscription à l'examen en candidat libre.

Les parcours de formation et les évaluations pour l'obtention d'un certificat de bloc de compétences sont donc beaucoup plus courts et adaptables au parcours de chacun, au projet et mode opératoire de chaque organisme.

**Contact : [accueil.emis@afpols.fr](mailto:accueil.emis@afpols.fr)**



# DIRECTEUR·TRICE D'AGENCE EN HABITAT SOCIAL

TITRE ENREGISTRÉ AU RNCP (ARRÊTÉ DU 7 AVRIL 2017 PARU AU JO DU 21 AVRIL 2017)

Le directeur d'agence assure, en position d'interface entre l'organisme, les clients et les partenaires de son territoire, le management des produits et services. Il gère les ressources humaines de l'unité, gère et pilote les moyens qui lui sont alloués, organise et anime les équipes dans le cadre des délégations confiées par la direction.

Responsable d'une structure autonome, mais intégrée dans un ensemble complexe dont il partage les stratégies, les objectifs et les contraintes, le directeur d'agence doit être capable à la fois d'assurer le suivi qualitatif de la demande de service des clients, et de garantir l'adaptation de la compétence de son équipe à une demande en perpétuelle mutation.

## 44 JOURS PARCOURS COMPLET VISANT LA CERTIFICATION

- |                                       |  |
|---------------------------------------|--|
| <b>MANAGEMENT DE L'AGENCE</b> .....   | Rôles et enjeux d'une agence. Gestion financière à l'échelle de l'agence. Gestion de budgets. Participation et conduite de réunion. Démarche de résolution de problèmes.<br><b>8 j</b>   |
| <b>MANAGEMENT DE L'ÉQUIPE</b> .....   | Piloter une équipe autonome. Conduite d'entretiens : régulation, évaluation, recrutement /intégration. Droit du travail et prévention RPS.<br><b>8 j</b>   |
| <b>PILOTAGE DES ACTIVITÉS</b> .....   | Réglementation de la gestion locative. Politique d'attribution, prévention des discriminations. Commercialisation locative, mobilité résidentielle. Gestion des copropriétés. Charges récupérables et développement durable. Assurances et gestion des sinistres. Vocabulaire technique et principales pathologies. Amiante. Prévention et gestion des situations contentieuses. Mise en place de l'entretien prévisionnel. Prévention des risques et sécurité du patrimoine.<br><b>20 j</b> |
| <b>MANAGEMENT DE LA QUALITÉ</b> ..... | Pilotage d'une démarche qualité de service – tableaux de bord. Processus de traitement des réclamations. Politique de propreté et plan de nettoyage.<br><b>4 j</b>   |
| <b>ACTIONS PARTENARIALES</b> .....    | L'agence au cœur des quartiers, projets locaux, sites sensibles. Travail avec les représentants des locataires et acteurs locaux, concertation.<br><b>2 j</b>  |
| <b>ÉVALUATIONS</b> .....              | Épreuves théoriques et pratiques. Épreuves orales devant le jury.<br><b>2 j</b>  |

---

Certification par la VAE : Validation et accompagnement (24 heures) - [vae@dafpols.fr](mailto:vae@dafpols.fr)

---

Code Certif Info : 95125  
Code CPF : 248637



Pour tous renseignements et inscriptions, contacter  
**Jonathan GUERRAND** T 01 40 75 23 90 M [jonathan.guerrand@dafpols.fr](mailto:jonathan.guerrand@dafpols.fr)

## ACCÈS À LA CERTIFICATION PAR CAPITALISATION DES BLOCS DE COMPÉTENCES

### MANAGEMENT DE L'AGENCE

**BLOC 1.** 8,5 JOURS  
RÉALISATION DU DIAGNOSTIC  
ET DU PROJET DE L'AGENCE

Du diagnostic au projet d'agence (4 j).  
Tableaux de bord (2 j) Démarche projet  
(2 j). Évaluation (0,5 j).

**BLOC 2.** 5,5 JOURS  
GESTION ÉCONOMIQUE DE L'AGENCE

Gestion financière au quotidien pour  
un organisme de logement social (1 j).  
Gestion financière à l'échelle de l'agence (2 j).  
Négocier et gérer son budget (2 j).  
Évaluation (0,5 j).

### MANAGEMENT DE L'ÉQUIPE

**BLOC 3.** 8,5 JOURS  
MANAGEMENT DE L'ÉQUIPE

Du diagnostic à l'action managériale (2 j).  
Gestion des plannings et des priorités,  
délégation, reporting (1 j). Conduite  
d'entretiens (régulation, évaluation,  
recrutement, intégration, formation) (2 j).  
Participation et conduite de réunion (1 j).  
Droit du travail (2 j). Évaluation (0,5 j).

### PILOTAGE DES ACTIVITÉS

**BLOC 4.** 8,5 JOURS  
PILOTAGE DES ACTIVITÉS DE GESTION LOCATIVE  
EN AGENCE

Réglementation de la gestion locative (2 j).  
Politique d'attribution (1 j) Prévention des  
discriminations, CNIL (1 j). Charges  
récupérables (2 j). Gestion des copropriétés  
(2 j). Évaluation (0,5 j).

**BLOC 5.** 7,5 JOURS  
PILOTAGE DES SITUATIONS NON CONFORMES  
AU CONTRAT (PRÉ-CONTENTIEUX  
VOIRE CONTENTIEUX)

Procédures troubles de voisinage (2 j).  
Traitement des impayés locatifs (2 j).  
Management des situations contentieuses  
(2 j). Procédures civiles d'exécution (1 j).  
Évaluation (0,5 j).

**BLOC 6.** 5,5 JOURS  
PILOTAGE DE LA COMMERCIALISATION LOCATIVE

La vacance (2 j). Commercialisation  
locative (2 j). Mobilité résidentielle (1 j).  
Évaluation (0,5 j).

**BLOC 7.** 9,5 JOURS  
PILOTAGE DE L'ENTRETIEN COURANT  
DU PATRIMOINE

Vocabulaire technique et principales  
pathologies (2 j). Organisation et contrôle  
de la maintenance (2 j). Contrats de  
prestations (1 j). Prévention des risques,  
sécurité du patrimoine (2 j). Assurances  
et gestion des sinistres (1 j). Amiante (1 j).  
Évaluation (0,5 j).

**BLOC 8.** 6,5 JOURS  
STRATÉGIE PATRIMONIALE DE L'AGENCE

De la maîtrise d'ouvrage à la gestion  
patrimoniale et locative (2 j). Stratégie  
patrimoniale et PSP (2 j). Mise en place  
de l'entretien prévisionnel (2 j). Évaluation  
(0,5 j).

### MANAGEMENT DE LA QUALITÉ & ACTIONS PARTENARIALES

**BLOC 9.** 6,5 JOURS  
RELATIONS HABITANTS ET QUALITÉ DE SERVICE

Pilotage de la qualité de service (2 j).  
Organiser l'accueil en agence (2 j).  
Microprojets avec les habitants (2 j).  
Évaluation (0,5 j)

**BLOC 10.** 5,5 JOURS  
GESTION DES PARTENARIATS LOCAUX

Tranquillité et sécurité, actions avec les  
partenaires (2 j). La concertation locative (2 j).  
Les projets de quartier (GUP, PGS...) (1 j).  
Évaluation (0,5 j).

POUR OBTENIR LA CERTIFICATION DIRECTEUR(TRICE) D'AGENCE EN HABITAT SOCIAL, TOUS LES  
BLOCS DOIVENT ÊTRE VALIDÉS.



# RESPONSABLE DE SITE EN HABITAT SOCIAL

TITRE ENREGISTRÉ AU RNCP (ARRÊTÉ DU 07 AVRIL 2017 PARU AU JO DU 21 AVRIL 2017)

Parfois appelé “responsable de secteur” ou “manager de proximité” le responsable de site est, dans tous les cas, un hiérarchique intermédiaire présent sur le terrain. Relais entre le responsable d’agence et les personnels de terrain, le responsable de site est le **garant de la qualité des prestations et de l’entretien courant** sur un patrimoine donné. Véritable **manager**, il anime, suit et contrôle l’activité d’une équipe de gardiens et veille à la propreté des immeubles. Il peut participer à leur formation, notamment lors de l’intégration de nouveaux collaborateurs.

Le responsable de site organise et contrôle, pour et avec son équipe de terrain, la relation de proximité avec les locataires dans le cadre d’une démarche qualité.

## 48 JOURS PARCOURS COMPLET VISANT LA CERTIFICATION

<b>MANAGEMENT</b> .....	Animation d’une équipe de terrain. Gestion des plannings et des priorités, délégation et reporting. Conduite des entretiens annuels d’évaluation. Participation et conduite de réunion. <b>8 j</b>
<b>GESTION PATRIMONIALE</b> .....	Le bâti et le fonctionnement des équipements communs et privés. Sécurité du patrimoine : réglementation et contrôles. Demandes d’interventions techniques. États des lieux : constat, chiffrage, visite-conseil. Étapes de la remise en état du logement dans le processus de relocation. Suivi et contrôle des travaux. Contrôle des prestations de nettoyage. Gestion du budget entretien. <b>14 j</b>
<b>GESTION LOCATIVE</b> .....	Attribution de logements. Contrat de location : forme et contenu. Aspects économiques du bail. Les charges locatives. Impayés locatifs. Troubles de voisinage. Assurances. Gestion de copropriétés. <b>10 j</b>
<b>COMMUNICATION ET PARTENARIAT</b> .....	Communication de proximité avec les locataires. Gestion des conflits. <b>5 j</b>
<b>ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL</b> .....	Le métier et les compétences du RS. Cadre institutionnel et juridique du logement social. Le salarié dans l’entreprise. Démarche de résolution de problème. Rédaction d’écrits professionnels. <b>8 j</b>
<b>ÉVALUATION</b> .....	Épreuves théoriques, pratiques. Épreuves orales devant le jury. <b>3 j</b>

Certification par la VAE : Validation et accompagnement (24 heures) - vae@afpols.fr

Code Certif Info : 76753

Code CPF : 247582



Pour tous renseignements et inscriptions, contacter

**Jonathan GUERRAND** T 01 40 75 23 90 M jonathan.guerrand@afpols.fr

## ACCÈS À LA CERTIFICATION PAR CAPITALISATION DES BLOCS DE COMPÉTENCES

### MANAGEMENT D'ÉQUIPE

**BLOC 1.** 9,5 JOURS  
MANAGEMENT DE PROXIMITÉ

Animation d'une équipe de terrain (4 j).  
Gestion des plannings, des priorités,  
délégation et reporting (1 j). Conduite  
des entretiens annuels d'évaluation (1 j).  
Participation et conduite de réunion (2 j).  
Droit du travail (1 j). Évaluation (0,5 j).

### STRATÉGIE PATRIMONIALE

**BLOC 2.** 5,5 JOURS  
PARTICIPATION AUX PROJETS PATRIMONIAUX  
DE CONSTRUCTION, DE RÉHABILITATION  
ET DE RENOUVELLEMENT URBAIN

Les programmes d'investissements,  
la maîtrise d'ouvrage (2 j). Le PSP (1 j).  
La concertation locative (1 j). Les projets  
locaux (1 j). Évaluation (0,5 j).

### ORGANISATION DE L'ENTRETIEN COURANT

**BLOC 3.** 9,5 JOURS  
GESTION DE L'ENTRETIEN COURANT  
DU PATRIMOINE

Le bâti et le fonctionnement des équipements  
(2 j). Demandes d'interventions techniques  
(2 j). Contrats de maintenance, suivi et  
contrôle (2 j). Suivi et contrôle des travaux (1 j).  
Contrôle des prestations de nettoyage (2 j).  
Évaluation (0,5 j)

**BLOC 4.** 9,5 JOURS  
GESTION TECHNIQUE DE LA RELOCATION  
(EDL, REL...)

Vocabulaire des équipements et revêtements  
(2 j). Constat de l'état des lieux (2 j). Chiffrage  
de l'état des lieux, la visite-conseil (2 j). Les  
réparations locatives (1 j). Étapes de la remise  
en état du logement (1 j). Gestion du budget  
entretien (1 j). Évaluation (0,5 j)

**BLOC 5.** 6,5 JOURS  
GESTION DE LA SÉCURITÉ DES BIENS  
ET DES PERSONNES ET GESTION DES SINISTRES

Sécurité du patrimoine, équipements  
et contrôles (2 j). Conduites à tenir en cas  
de sinistres (2 j). Assurances et gestion  
des sinistres (2 j). Évaluation (0,5 j).

### GESTION DES RELATIONS DE PROXIMITÉ

**BLOC 6.** 7,5 JOURS  
GESTION DES DIFFÉRENTS ASPECTS RELATIONNELS  
AVEC LES HABITANTS (COMMERCIAL, CONFLICTUEL,  
INTERCULTUREL...)

Organisation de la relation quotidienne  
(2 j). Gestion des conflits (3 j). Mixité sociale :  
relation interculturelle, santé mentale... (2 j).  
Évaluation (0,5 j).

**BLOC 7.** 6,5 JOURS  
RAPPEL AU BAIL AUPRÈS DES HABITANTS

Cadre institutionnel et juridique du logement  
social (1 j). L'accès au logement social (1 j).  
Le contrat de location (2 j). Les aspects  
économiques du bail (2 j). Évaluation (0,5 j).

**BLOC 8.** 6,5 JOURS  
GESTION DES TROUBLES DE VOISINAGE  
ET D'OCCUPATION

Les troubles de voisinage et d'occupation (2 j).  
Entretiens fauteur, plaignant (2 j).  
Les procédures (2 j). Évaluation (0,5 j).

**BLOC 9.** 5,5 JOURS  
PARTICIPATION À LA COMMERCIALISATION LOCATIVE

Commercialisation locative (2 j). La visite  
de logement (2 j). Lutte contre la vacance (1 j).  
Évaluation (0,5 j).

**BLOC 10.** 6,5 JOURS  
ORGANISATION DE L'ENCAISSEMENT DES LOYERS  
ET DES PREMIÈRES RELANCES DES IMPAYÉS

Encaissement des loyers, modalités,  
bordereaux (2 j). Entretien de première  
relance d'impayés locatifs (2 j). Les  
procédures amiables et contentieuses (2 j).  
Évaluation (0,5 j).

**BLOC 11.** 5,5 JOURS  
PARTICIPATION À DES PROJETS  
MULTIPARTENARIAUX

Les projets de quartier (GUP, PGS...) (2 j).  
La concertation (1 j). Démarche projet (2 j).  
Évaluation (0,5 j).

POUR OBTENIR LA CERTIFICATION RESPONSABLE DE SITE EN HABITAT SOCIAL, LES BLOCS DE 1 À 8  
DOIVENT ÊTRE VALIDÉS. LES BLOCS 9 À 11 CONSTITUENT DES OPTIONS.



# GARDIEN·NE D'IMMEUBLES

TITRE ENREGISTRÉ AU RNCP (ARRÊTÉ DU 15 DÉC. 2016 PARU AU JO DU 18 DÉC. 2016)

Le gardien d'immeubles, relais incontournable de la gestion de proximité, représente quotidiennement l'organisme auprès des locataires. Il assure et coordonne l'ensemble des **services rendus aux locataires**. Les tâches qui lui sont confiées peuvent varier considérablement d'un site à l'autre, compte tenu de la diversité des quartiers et des modalités d'organisation de chaque bailleur. Dans tous les cas, c'est une réelle polycompétence qu'il doit mettre en œuvre. Il doit intégrer une véritable culture professionnelle pour situer son métier dans un cadre plus général et ainsi donner du sens à ses activités.

Si l'hygiène et la sécurité restent ses missions essentielles, il doit pouvoir intervenir auprès d'une population aux parcours de plus en plus complexes. Il doit faire preuve d'autonomie et de réactivité.

## 40 JOURS PARCOURS COMPLET VISANT LA CERTIFICATION

**SURVEILLANCE DU PATRIMOINE** ..... Fonctionnement technique d'un immeuble et surveillance du bâti. Équipements, revêtements et supports intérieurs des immeubles. Sécurité des biens et des personnes.

**6 j**

**ENTRETIEN DU PATRIMOINE** ..... Nettoyage des parties communes et des abords. Gestes et postures, EPI. Préparation à l'habilitation électrique BS.

**6 j**

**GESTION QUOTIDIENNE** ..... Métier de gardien et environnement professionnel. Accès au logement. Contrat de location. Les aspects économiques du bail. Traitement des réclamations techniques. Constat d'état des lieux.

**10 j**

**COMMUNICATION QUOTIDIENNE** ..... Accueil quotidien des locataires. Accueil commercial, visite de logement. Fonctionnement social de l'immeuble et du quartier. Gestion des situations sociales complexes et régulation des conflits.

**8 j**

**MÉTHODOLOGIE** ..... Les écrits professionnels. Démarche de résolution de problèmes.

**8 j**

**ÉVALUATION** ..... Épreuves théoriques, pratiques. Épreuves orales devant le jury.

**2 j**

---

Certification par la VAE : Validation et accompagnement (72 heures) - vae@afpols.fr

---

Code Certif Info : 54619

Code CPF : 248491



Pour tous renseignements et inscriptions, contacter

**Jonathan GUERRAND** T 01 40 75 23 90 M jonathan.guerrand@afpols.fr

## ACCÈS À LA CERTIFICATION PAR CAPITALISATION DES BLOCS DE COMPÉTENCES

### SURVEILLANCE TECHNIQUE DU PATRIMOINE

**BLOC 1.** 7,5 JOURS  
**SURVEILLANCE QUOTIDIENNE DU BÂTI  
ET DES ÉQUIPEMENTS DE SÉCURITÉ  
D'UN PATRIMOINE IMMOBILIER**

Vocabulaire du bâti et ses équipements et principales pathologies (2 j). Vocabulaire des équipements et revêtements du logement et principales pathologies (2 j). Sécurité du patrimoine et interventions en cas de sinistre (2 j). Rédaction de comptes rendus de désordres ou de dysfonctionnements (1 j). Évaluation (0,5 j).

### ENTRETIEN COURANT DES PARTIES COMMUNES

**BLOC 2.** 4,5 JOURS  
**NETTOYAGE DES PARTIES COMMUNES  
ET DES ABORDS D'IMMEUBLES**

Techniques de nettoyage des parties communes (2 j). Élimination des déchets et tri (1 j). Gestes et postures (1 j). Évaluation (0,5 j).

**BLOC 3.** 7,5 JOURS  
**EXÉCUTION DE PETITS TRAVAUX D'ENTRETIEN  
COURANT DANS LES ESPACES COMMUNS  
D'UN PATRIMOINE IMMOBILIER**

Vocabulaire des équipements du logement (2 j). Petits travaux de maintenance (3 j). Préparation à l'habilitation électrique BS (2 j). Évaluation (0,5 j).

### INTERVENTION DANS LES PROCÉDURES LOCATIVES

**BLOC 4.** 6,5 JOURS  
**INFORMATION DES HABITANTS SUR LES RÈGLES  
DE BASE DE LA GESTION LOCATIVE ET INTERVENTION  
POUR L'APPLICATION DES ENGAGEMENTS  
CONTRACTUELS**

Le cadre institutionnel et juridique du logement social (1 j). Les conditions d'accès au logement social (1 j). Le contrat de location (2 j). Les aspects économiques du bail (2 j). Évaluation (0,5 j).

**BLOC 5.** 7,5 JOURS  
**RECUEIL ET TRAITEMENT DES DEMANDES  
D'INTERVENTION TECHNIQUE DES LOCATAIRES**

Vocabulaire des équipements et revêtements du logement (2 j). Diagnostics et principales pathologies (2 j). Entretien d'investigation (2 j). Réparations locatives (1 j). Évaluation (0,5 j).

**BLOC 6.** 6,5 JOURS  
**RÉALISATION DES VISITES-CONSEILS  
ET DES CONSTATS D'ÉTAT DES LIEUX**

Cadre réglementaire des états des lieux (1 j). Le constat d'état des lieux (2 j). Vocabulaire et pathologie des équipements du logement (2 j). Transcription des désordres (1 j). Évaluation (0,5 j).

**BLOC 7.** 6,5 JOURS  
**RÉPONSE DE PREMIER NIVEAU AUX SITUATIONS  
NON CONFORMES AU CONTRAT DE LOCATION  
(IMPAYÉS LOCATIFS, TROUBLE DE VOISINAGE,  
TROUBLE D'OCCUPATION)**

Cadre juridique des impayés (2 j). Entretien de première relance impayés (1 j). Cadre juridique des troubles d'occupation ou de voisinage (2 j). Entretiens troubles de voisinage (fauteur/plaignant) (1 j). Évaluation (0,5 j).

### COMMUNICATION AVEC LES HABITANTS

**BLOC 8.** 9,5 JOURS  
**GESTION DES DIFFÉRENTS ASPECTS  
RELATIONNELS AVEC LES HABITANTS  
(COMMERCIAL, CONFLICTUEL, INTERCULTUREL...)**

Accueil quotidien des locataires (2 j). Gestion des Conflits (3 j). Accueil commercial et visite de logement et/ou de courtoisie (2 j). Relations interculturelles (2 j). Évaluation (0,5 jour).

POUR OBTENIR LA CERTIFICATION GARDIEN(NE) D'IMMEUBLES, LES BLOCS 1, 2, 4, 5 ET 8 DOIVENT ÊTRE VALIDÉS. LES BLOCS 3, 6 ET 7 CONSTITUENT DES OPTIONS.



# CHARGÉ·E DE GESTION LOCATIVE ET SOCIALE

TITRE ENREGISTRÉ AU RNCP (ARRÊTÉ DU 30 JUIL. 2018 PARU AU JO DU 7 AOÛT 2018)

Pour faire face aux mutations sociales, culturelles et financières des locataires, les bailleurs sociaux ont mis en place une politique de gestion sociale et administrative plus centrée sur la connaissance des clients. Ainsi le métier d'agent de gestion locative a évolué vers celui de "chargé de clientèle".

Depuis la demande de logement et jusqu'au départ du locataire, parfois au-delà, le chargé de clientèle assure, dans un souci de qualité de service rendu, l'accompagnement du client-locataire aussi bien dans ses démarches quotidiennes que dans la régulation des incidents. Ce métier, en constante évolution, notamment sur le plan juridique (accession, mobilité résidentielle, application du SLS...), requiert l'actualisation des connaissances et l'appropriation d'une démarche d'analyse permettant d'adapter ses réponses aux multiples situations rencontrées.

## 38 JOURS PARCOURS COMPLET VISANT LA CERTIFICATION

<b>GESTION DES ATTRIBUTIONS</b> .....	Attributions de logements et mobilité résidentielle. Prévention des discriminations. Ressources de la famille. <b>6 j</b>
<b>GESTION DU BAIL</b> .....	Contrat de location. Aspects économiques du bail. Les assurances. Impayés locatifs. Troubles de voisinage. Gestion de copropriétés. Les baux commerciaux. <b>11 j</b>
<b>LES HABITANTS</b> .....	Accueil quotidien. Accueil commercial et visite de logement. Fonctionnement social d'un immeuble et d'un quartier. Gestion des conflits. <b>9 j</b>
<b>DÉVELOPPEMENT PERSONNEL</b> .....	Le métier de chargé de clientèle. Cadre institutionnel et juridique du logement social. Démarche de résolution de problème. Écrits professionnels et déontologie. Organisation du travail, gestion des priorités. <b>10 j</b>
<b>ÉVALUATION</b> .....	Épreuves théoriques, pratiques. Épreuves orales devant le jury. <b>2 j</b>

---

Certification par la VAE : Validation et accompagnement (24 heures) - [vae@afpols.fr](mailto:vae@afpols.fr)

---

Code Certif Info : 102833  
Code CPF : 249256



Pour tous renseignements et inscriptions, contacter  
**Jonathan GUERRAND** T 01 40 75 23 90 M [jonathan.guerrand@afpols.fr](mailto:jonathan.guerrand@afpols.fr)

# ACCÈS À LA CERTIFICATION PAR CAPITALISATION DES BLOCS DE COMPÉTENCES

## GESTION DES ATTRIBUTIONS DE LOGEMENTS

**BLOC 1.** 8,5 JOURS  
**GESTION DE LA DEMANDE  
ET DE L'ATTRIBUTION DES LOGEMENTS**

Le processus d'attribution des logements sociaux (1j). Les règles d'attribution de logement (2j). La demande de logement et son enregistrement (1j). Mobilité et parcours résidentiels (1j). Aspects juridiques du logement des personnes de nationalité étrangère (1j). Gestion des données personnelles : questions pratiques (1j). Prévenir les discriminations (1j). Évaluation (0,5 j).

**BLOC 2.** 6,5 JOURS  
**LUTTE CONTRE LA VACANCE ET LES ACTIONS  
DE COMMERCIALISATION LOCATIVE**

Vaincre la vacance (2j). Communication et actions commerciales (2j). Entretien commercial et visite du logement (2j). Évaluation (0,5 j).

## GESTION DU CONTRAT DE LOCATION

**BLOC 3.** 4,5 JOURS  
**SIGNATURE DU BAIL ET DE SES AVENANTS  
CONSÉCUTIFS AUX MODIFICATIONS  
DE LA COMPOSITION FAMILIALE**

Le contrat de location (2j). Droits et obligations du bailleur et du locataire (1j). L'avenant au contrat de location (1j). Évaluation (0,5 j)

**BLOC 4.** 6,5 JOURS  
**GESTION DES ASPECTS ÉCONOMIQUES DU BAIL  
(LOYER, CHARGES, SLS, DÉPÔT DE GARANTIE)**

Les aspects financiers du contrat de location (1j). Le SLS et les enquêtes annuelle et biennale (2j). Les charges récupérables (2j). Estimation et suivi des aides au logement (1j). Évaluation (0,5 j)

**BLOC 5.** 3,5 JOURS  
**GESTION DU CONGÉ DU LOCATAIRE ET VALIDATION  
DES DÉLAIS DE PRÉAVIS**

Le congé du locataire (2 j). Organisation de la relocation (1 j). Évaluation (0,5 j).

**BLOC 6.** 4,5 JOURS  
**SIGNATURE ET GESTION D'UN BAIL COMMERCIAL  
(LOYER, RÉVISION, FIN DU BAIL)**

Les baux commerciaux : gestion et cession (3 j). Contentieux des baux commerciaux (1 j). Évaluation (0,5 j).

**BLOC 7.** 8,5 JOURS  
**GESTION DES DIFFÉRENTS ASPECTS  
RELATIONNELS AVEC LES HABITANTS**

La relation client (2 j). Gestion des conflits (2 j). Comprendre les cultures étrangères pour mieux communiquer (2j). Troubles de santé mentale (2j). Évaluation (0,5 j).

## GESTION DU PRÉCONTENTIEUX LOCATIF

**BLOC 8.** 8,5 JOURS  
**PRÉVENTION, TRAITEMENT SOCIAL  
ET ADMINISTRATIF DES IMPAYÉS LOCATIFS**

Prévention et traitement de l'impayé (2j). Négocier avec les locataires en impayés (2j). L'entretien avec le débiteur (1j). Surendettement et procédures de rétablissement personnel (1j). Revenus des locataires – prestations et droits sociaux (2j). Évaluation (0,5 jour).

**BLOC 9.** 7,5 JOURS  
**PRÉCONTENTIEUX DES TROUBLES DE VOISINAGE  
ET CONSTITUTION D'UN DOSSIER COMPLET  
POUR TRANSMISSION AU SERVICE CONTENTIEUX**

Troubles de voisinage : cadre juridique et moyens d'actions (2 j). Entretien avec le plaignant et/ou le fauteur de trouble (3 j). Troubles de santé mentale (2j). Évaluation (0,5 jour).



# TECHNICIEN·NE DE PATRIMOINE IMMOBILIER SOCIAL

TITRE ENREGISTRÉ AU RNCP (ARRÊTÉ DU 30 JUIL. 2018 PARU AU JO DU 7 AOÛT 2018)

Le technicien de patrimoine est chargé d'apprécier l'état technique d'un patrimoine et de maintenir ou développer la valeur locative sur un territoire donné. Il déclenche les interventions et travaux nécessaires, en assure le suivi et le contrôle dans le cadre d'un budget parfois tendu. Il réalise le **diagnostic des désordres et dysfonctionnements** techniques, commande et suit les travaux en prenant en compte les garanties en cours et le contenu des marchés avec les prestataires.

Il intègre dans ses activités les logiques de maintenance préventive et maintenance curative, le développement durable, et les conseils d'utilisation et d'entretien du logement et des parties communes.

Il assure la **sécurité des installations et équipements** de l'immeuble, déclenche les interventions d'urgence. Parfois, il peut être impliqué dans le suivi des opérations de réhabilitation ou de rénovation urbaine et tenir, à ce titre, un rôle d'information sur les travaux réalisés et de conseils aux habitants.

## 38 JOURS PARCOURS COMPLET VISANT LA CERTIFICATION

### ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL

Le métier de technicien de patrimoine. Le secteur du logement social. Le contrat de location. Les charges locatives. Les réparations locatives.

**6 j**

### ORGANISATION DE LA MAINTENANCE

Organisation, contrôle et suivi de la maintenance. Maintenance du patrimoine et développement durable. Contrats de prestations. Mise en place de l'entretien prévisionnel. Assurances et gestion des sinistres. Les étapes de la remise en état du logement dans le processus de relocation. Gestion du budget entretien. Les marchés de travaux, fournitures et services. BIM.

**15 j**

### TECHNIQUE

Diagnostics et pathologies du bâtiment. Gestion des exploitations de chauffage, obligations et contraintes techniques. Gestion d'un parc ascenseurs : obligations, outils et procédures. Ventilation et maîtrise de l'énergie. Amiante : réglementation et informations.

**11 j**

### SÉCURITÉ DU PATRIMOINE

Surveillance du patrimoine : réglementation et contrôle. Sécurité incendie : risques, prévention, contrôles et responsabilité pénale.

**4 j**

### ÉVALUATION

Épreuves théoriques, pratiques. Épreuves orales devant le jury.

**2 j**

---

Certification par la VAE : Validation et accompagnement (24 heures) - vae@afpols.fr

---

Code Certif Info : 102835  
Code CPF : 247533



Pour tous renseignements et inscriptions, contacter

**Jonathan GUERRAND** T 01 40 75 23 90 M jonathan.guerrand@afpols.fr

# ACCÈS À LA CERTIFICATION PAR CAPITALISATION DES BLOCS DE COMPÉTENCES

## GESTION GÉNÉRALE DE LA MAINTENANCE

### BLOC 1. 10,5 JOURS

**ORGANISATION DE LA SURVEILLANCE ET DES INTERVENTIONS, ACHATS DE PRESTATIONS, DE SERVICES ET DE TRAVAUX, GESTION DES BUDGETS MAINTENANCE**

Les enjeux et l'organisation de la maintenance du patrimoine (2j). L'ouvrage et les travaux (2j). Contrats de maintenance et marchés : passation, renouvellement et clauses essentielles (2j). Imputation des travaux : charges et réparations locatives (2j). Gestion des budgets de maintenance (2j). Évaluation (0,5j).

### BLOC 2. 6,5 JOURS

**INFORMATION ET CONSEIL AUPRÈS DES ÉQUIPES DE PROXIMITÉ, REPORTING D'ACTIVITÉS ET MISE À JOUR DES BASES DE DONNÉES**

La communication technique interne (2j). Les écrits professionnels (2j). Maintenance et tableaux de bord (2j). Évaluation (0,5 j).

## DIAGNOSTIC TECHNIQUE DU PATRIMOINE

### BLOC 3. 16,5 JOURS

**ORGANISATION DE LA SURVEILLANCE DU BTI, DES ÉQUIPEMENTS DE L'IMMEUBLE ET LES DISPOSITIFS DE SÉCURITÉ, DIAGNOSTIC DES DÉSORDRES ET DYSFONCTIONNEMENTS**

Surveillance du patrimoine : obligations et méthodes (1j). Diagnostics et pathologies du bâtiment (4j). Nouvelles technologies (2j). Les obligations de sécurité et de mise aux normes (2j). Sécurité incendie : risques, contrôles obligatoire et prévention (2j). Gestion des exploitations de chauffage et d'ECS (1j). Gestion du parc d'ascenseurs (2j). Les diagnostics obligatoires (1j). Amiante : les responsabilités envers les locataires et les entreprises (1j). Évaluation (0,5 j).

### BLOC 4. 8,5 JOURS

**GESTION DES SINISTRES, DES RÉCLAMATIONS DES LOCATAIRES ET DE LA REMISE EN ÉTAT DES LOGEMENTS À LA RELOCATION**

Les demandes d'interventions techniques (2j). Les réparations locatives (1j). Assurances (2j). Gestion des sinistres (1j). La remise en état du logement dans le processus de relocation (2j). Évaluation (0,5 j).

## GESTION DES TRAVAUX ENTRETIEN COURANT – GROS ENTRETIEN

### BLOC 5. 8,5 JOURS

**ÉLABORATION DES PLANS D' ACTIONS, COMMANDE, ORGANISATION, SUIVI ET CONTRÔLE DES TRAVAUX, SÉCURITÉ DES CHANTIERS EN PRENANT EN COMPTE NOTAMMENT LA MAÎTRISE DES CONSOMMATIONS D'ÉNERGIES ET LA PRÉSERVATION DE L'ENVIRONNEMENT. COMMUNICATION AVEC LES HABITANTS**

Le plan d'action : de l'élaboration à l'évaluation (2j). Coordination des travaux et sécurité des chantiers (2j). Nouvelles technologies et maîtrise des consommations (2j). Suivi et contrôle des travaux de maintenance (2j). Évaluation (0,5 j).

## GESTION PRÉVISIONNELLE - REMPLACEMENT DE COMPOSANTS ET RESTRUCTURATION

### BLOC 6. 7,5 JOURS

**PARTICIPATION À L'ÉLABORATION DU PEP, SUIVI, CONTRÔLE ET RÉCEPTION DES PROGRAMMATIONS DE TRAVAUX DE RC ET DE RESTRUCTURATION, D'ADAPTATION DU PATRIMOINE**

Mise en œuvre d'un plan d'entretien prévisionnel (2j). Les travaux de restructuration et d'adaptation du patrimoine (2j). Prise en compte de l'amiante dans les travaux (1j). Règles et normes à respecter lors des travaux de remplacement de composants (2j). Évaluation (0,5 j).



# CHARGÉ·E D'OPÉRATIONS D'HABITAT SOCIAL

TITRE ENREGISTRÉ AU RNCP, DÉCISION PAR FRANCE COMPÉTENCES DU 5 JUILLET 2019

La maîtrise d'ouvrage aujourd'hui joue un rôle majeur dans l'action nationale et locale que ce soit dans le cadre du programme national de rénovation urbaine ou du plan de cohésion sociale.

Ces évolutions coïncident avec les nouveaux contextes d'action des collectivités locales (loi SRU, intercommunalité, politiques locales de l'habitat...).

Pour faire face aux enjeux du logement social aujourd'hui (développement et diversification de l'offre, accès au foncier, implication dans les politiques locales de l'habitat, adaptation du patrimoine aux territoires, maîtrise des coûts, développement durable...), les acteurs de l'habitat recrutent de **nouveaux collaborateurs** dans la maîtrise d'ouvrage ou permettent à des personnels en poste d'évoluer vers le métier de chargé d'opérations. Ces nouveaux acteurs de la maîtrise d'ouvrage sont souvent experts d'une partie de l'activité mais ont besoin d'acquérir des compétences "cœur de métier" plus globales.

## 38 JOURS PARCOURS COMPLET VISANT LA CERTIFICATION

### PILOTAGE GÉNÉRAL DES OPÉRATIONS

Politique du logement social. Financement du logement social. Politiques foncières, aménagement et marché de l'habitat. Conduite de projet. Politiques énergétiques de la maîtrise d'ouvrage. Le marché et les besoins en habitat. L'amiante. Conduite de réunion, comité d'engagement.

**13 j**

### ÉTUDES PRÉALABLES ET MONTAGE

Cadre réglementaire et institutionnel de maîtrise d'ouvrage. Déroulement d'une opération "locatif neuf". Le montage d'opérations de rénovation urbaine. Le montage d'opérations en réhabilitation. La maîtrise d'ouvrage de l'accession à la propriété. Financement des investissements et ingénierie financière. Passation des marchés de travaux.

**16 j**

### SUIVI DE LA RÉALISATION DES TRAVAUX

Réalisation des marchés de travaux. Préparation et suivi de chantier. Passage de l'opération à la fin de l'année GPA.

**7 j**

### ÉVALUATION

Épreuves théoriques, pratiques. Épreuves orales devant le jury.

**2 j**

---

Certification par la VAE : Validation et accompagnement (24 heures) - vae@afpols.fr

---

Code Certif Info : 106797  
Code CPF : 319810

Avec 



Pour tous renseignements et inscriptions, contacter

**Jonathan GUERRAND** T 01 40 75 23 90 M jonathan.guerrand@afpols.fr

# ACCÈS À LA CERTIFICATION PAR CAPITALISATION DES BLOCS DE COMPÉTENCES

## PILOTAGE GÉNÉRAL DES OPÉRATIONS

### BLOC 1. 12,5 JOURS

**PILOTAGE DE LA MISE EN ŒUVRE DES OPÉRATIONS ET REPORTING, DANS LE CADRE DE LA STRATÉGIE PATRIMONIALE DE L'ENTREPRISE. PILOTAGE DES RESSOURCES INTERNES ET DES PRESTATAIRES. CONDUITE DE RÉUNION**

Politique du logement social et financement du logement social (2j). Politiques foncières, aménagement et marché de l'habitat (2j). Conduite de projet (2j). Politiques énergétiques de la maîtrise d'ouvrage (2j). Le marché et les besoins en habitat (1j). L'amiante (2j). Conduite de réunion, comité d'engagement (1j). Évaluation (0,5 j).

### BLOC 2. 6,5 JOURS

**RÉALISATION DES ÉTUDES D'OPPORTUNITÉS FONCIÈRES, DE FAISABILITÉ. ÉLABORATION DU PROGRAMME ET MONTAGE FINANCIER INITIAL.**

Études d'opportunités foncières (2j). Études de faisabilité des projets (2j). Études pré-opérationnelles et élaboration du programme (2j). Évaluation (0,5 j).

## MANAGEMENT DE LA PHASE DE CONCEPTION DES PROJETS

### BLOC 3. 11,5 JOURS

**ORGANISATION DE LA CONSULTATION DU MAÎTRE D'ŒUVRE ET AUTRES PRESTATAIRES. PILOTAGE DES 4 PHASES DE LA CONCEPTION. DÉPÔT DES DOSSIERS D'AUTORISATION D'URBANISME.**

Cadre réglementaire et institutionnel de maîtrise d'ouvrage (2j). Déroulement d'une opération "locatif neuf" (2j). Le montage d'opérations de rénovation urbaine (2j). Le montage d'opérations en réhabilitation (2j). La maîtrise d'ouvrage de l'accession à la propriété (3j). Évaluation (0,5 j).

### BLOC 4. 5,5 JOURS

**PASSATION DES MARCHÉS DE TRAVAUX. MONTAGE FINANCIER ET DÉPÔT DES DEMANDES AUPRÈS DES FINANCEURS.**

Financement des investissements et ingénierie financière (3j). Passation des marchés de travaux (2j). Évaluation (0,5 j).

## SUIVI DE LA RÉALISATION DES PROJETS

### BLOC 5. 9,5 JOURS

**PRÉPARATION ET SUIVI DE CHANTIER. RÉCEPTION DES TRAVAUX. CLÔTURE FINANCIÈRE ET ADMINISTRATIVE. LIVRAISON AU GESTIONNAIRE OU AU CLIENT. SUIVI DES RÉSERVES ET GARANTIES.**

L'opération des marchés de travaux (1j). Préparation et suivi de chantier (4j). Livraison au gestionnaire (2j). Réserves et garanties (1j). Passage de l'opération à la fin de l'année GPA (1j). Évaluation (0,5 j).

## GESTION PRÉVISIONNELLE - REMPLACEMENT DE COMPOSANTS ET RESTRUCTURATION

### BLOC 6. 7,5 JOURS

**PARTICIPATION À L'ÉLABORATION DU PEP, SUIVI, CONTRÔLE ET RÉCEPTION DES PROGRAMMATIONS DE TRAVAUX DE RC ET DE RESTRUCTURATION, D'ADAPTATION DU PATRIMOINE**

Mise en œuvre d'un plan d'entretien prévisionnel (2j). Les travaux de restructuration et d'adaptation du patrimoine (2j). Prise en compte de l'amiante dans les travaux (1j). Règles et normes à respecter lors des travaux de remplacement de composants (2j). Évaluation (0,5 j).

POUR OBTENIR LA CERTIFICATION TECHNICIEN(NE) DE PATRIMOINE IMMOBILIER SOCIAL, LES BLOCS 1 À 5 DOIVENT ÊTRE VALIDÉS. LE BLOC 6 CONSTITUE UNE OPTION.



# CHARGÉ·E D'ACCUEIL EN HABITAT SOCIAL

## CERTIFICATION AFPOLS

L'accueil est une des clefs de la **qualité de service** apportée au quotidien aux locataires et autres utilisateurs. Les personnels en charge de cette relation de proximité sont amenés à gérer une multitude de situations très diverses qui, parfois, se télescopent. Ils doivent faire preuve d'une capacité à répondre de façon professionnelle aux différentes sollicitations de leurs interlocuteurs, que ce soit en face-à-face ou au téléphone, et à veiller à la diffusion efficace des informations recueillies.

S'organiser, informer, accueillir, apporter une première réponse, transmettre, suivre, sont les maîtres mots de ce métier et demandent, une parfaite maîtrise de son temps et de son espace. La pluralité des demandes et les comportements parfois difficiles des visiteurs nécessitent de s'approprier des techniques de communication efficace et de gestion du stress.

## 30 JOURS PARCOURS COMPLET VISANT LA CERTIFICATION

<b>ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL</b> ....	Le métier et les enjeux de l'accueil. Cadre institutionnel et juridique du logement social. <b>2j</b>
<b>COMMUNICATION</b> .....	Les situations d'accueil. Les relations de face-à-face. Les relations téléphoniques. Comportements des locataires. Fonctionnement social du quartier. Gestion des situations conflictuelles, d'agressivité. Gestion du stress. <b>9j</b>
<b>LES RÉPONSES PROFESSIONNELLES</b> .....	Les attributions de logement. Le contrat de location. Principaux désordres techniques dans les logements et les parties communes. Partenaires. Supports de communication à destination des clients. <b>9j</b>
<b>MÉTHODOLOGIE</b> .....	Organisation de l'accueil, gestion des priorités. Écrits professionnels, prise de notes. Démarche de résolution de problème. <b>8j</b>
<b>ÉVALUATION</b> .....	Épreuves théoriques, pratiques. Épreuves orales devant le jury. <b>2j</b>

---

Certification par la VAE : Validation et accompagnement (24 heures) - [vae@afpols.fr](mailto:vae@afpols.fr)

---



Pour tous renseignements et inscriptions, contacter  
**Jonathan GUERRAND** T 01 40 75 23 90 M [jonathan.guerrand@afpols.fr](mailto:jonathan.guerrand@afpols.fr)



# ASSISTANT·E DE PROGRAMMES IMMOBILIERS

CERTIFICATION AFPOLS

L'assistant.e de programmes immobiliers est le collaborateur direct d'un ou plusieurs chargés d'opérations, en production nouvelle, en réhabilitation ou en aménagement. Elle/il les assiste dans l'élaboration de leurs dossiers, des études de faisabilité à la livraison. Elle/il doit avoir une connaissance fine de l'ensemble de l'activité de maîtrise d'ouvrage, des principes réglementaires et administratifs, des acteurs et intervenants.

## 25 JOURS PARCOURS COMPLET VISANT LA CERTIFICATION

### ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL

Le métier d'Assistant.e de Programmes Immobiliers.  
Cadre institutionnel du logement social.  
Les missions du promoteur d'habitat social.  
La typologie des opérations immobilières.  
La politique de logement et ses impacts.

**3 j**

### L'OPÉRATION IMMOBILIÈRE

Le cadre de la Maîtrise d'Ouvrage, son contexte réglementaire.  
Les acteurs et les intervenants, le rôle de la MOE.  
Les intervenants des études préalables, le BIM, le foncier.  
Les autorisations d'urbanisme.  
Les marchés, réglementation et procédures de consultation.  
Le montage financier. La construction, vocabulaire et procédures.

**9 j**

### LE PASSAGE DE L'OPÉRATION

Suivi du patrimoine dans les outils de gestion.  
La livraison de l'opération. La livraison interne à la gestion locative et patrimoniale. La livraison externe : accédant, copropriété, rétrocession. Les assurances.

**3 j**

### ASSISTANAT

Organisation de travail et gestion du temps. Accueil physique et téléphonique. Écrits professionnels. La réunion. La communication technique. La recherche documentaire associée aux opérations.

**8 j**

### ÉVALUATION

Épreuves pratiques. Épreuves orales devant le jury.

**2 j**

---

Certification par la VAE : Validation et accompagnement (24 heures) - vae@afpols.fr

---

Avec 



Pour tous renseignements et inscriptions, contacter  
**Jonathan GUERRAND** T 01 40 75 23 90 M jonathan.guerrand@afpols.fr



# ACCOMPAGNEMENT SOCIAL DES HABITANTS

CERTIFICAT ENREGISTRÉ AU RÉPERTOIRE SPÉCIFIQUE – FICHE N°3474 DU 27 MARS 2018

Les fragilités économiques et sociales des locataires viennent réinterroger les modes de gestion des organismes qui doivent s'investir de manière croissante en tant qu'acteur de la lutte contre les exclusions. Ainsi, ils développent la fonction sociale avec notamment la professionnalisation des conseillers sociaux, des chargés de clientèle... Cette certification permet à ces acteurs de maîtriser les spécificités du secteur et d'agir avec plus d'aisance et d'efficacité dans le parcours résidentiel des ménages tout en facilitant le dialogue dans le cadre de partenariats locaux. Ces interventions auprès des familles visent à analyser les difficultés économiques et sociales qu'elles rencontrent pour mobiliser les aides adaptées et définir avec elles un plan d'actions personnalisé.

## 39 JOURS PARCOURS COMPLET VISANT LA CERTIFICATION

- INTERVENTION SOCIALE DANS LE LOGEMENT** ..... La fonction sociale dans le logement social, les métiers, le cadre d'intervention, les missions. Le secteur du logement social, histoire, organisations, missions. Conduite des entretiens à caractères social. Les habitants : approche sociologique. Les écrits professionnels, CNIL, prévention des discriminations, laïcité. Les politiques sociales et les dispositifs d'aides liés au logement. Revenus de transfert et minima sociaux. Réglementation de la gestion locative. Évaluation de l'intervention sociale (reporting, tableaux de bord). Habitat spécifique : financements, MOUS, intermédiation locative, hébergement, colocation. Dispositifs d'accompagnement social, ASLL, AVDL. Participation des habitants, actions sociales collectives – ISIC. Démarche de résolution de problème, conduite de projet. Analyse des pratiques professionnelles.  
**23 j**
- ACCÈS AU LOGEMENT** ..... Réglementation des attributions de logements sociaux. Procédures internes liées aux attributions. Dispositifs et aides à l'accès au logement. Diagnostic social pour l'accès au logement. Politique de peuplement, mixité sociale. Cadre réglementaire et dispositifs de la mobilité (CUS, ANRU, réhabilitation, démolition, RHI, loi Mlle). Évaluation sociale liée au logement.  
**6 j**
- IMPAYÉS LOCATIFS** ..... Négocier avec les locataires en impayés. Prévention et traitement des impayés (précontentieux). Contentieux et recouvrement des impayés. Surendettement et PRP.  
**4 j**
- TROUBLES DE VOISINAGE** ..... Socle juridique des troubles de voisinage et procédures. Entretiens avec plaignant et fauteur. Médiation – conciliation. Les troubles de voisinage liés à la santé mentale et autres pathologies.  
**4 j**
- ÉVALUATION** ..... Épreuves théoriques, pratiques. Épreuves orales devant le jury.  
**2 j**

---

Certification par la VAE : Validation et accompagnement (24 heures) - vae@afpols.fr

---



Pour tous renseignements et inscriptions, contacter  
**Jonathan GUERRAND** T 01 40 75 23 90 M jonathan.guerrand@afpols.fr

# ACCÈS À LA CERTIFICATION PAR CAPITALISATION DES BLOCS DE COMPÉTENCES

## INTERVENTION SOCIALE DANS LE LOGEMENT

**COMPOSANTE 1.** 23,5 JOURS  
**LES OUTILS ET MÉTHODES  
DE L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL**

La fonction sociale dans le logement social, les métiers, le cadre d'intervention, les missions (1j). Le secteur du logement social, histoire, organisations, missions (1j). Conduite des entretiens à caractères social (2j). Les habitants : approche sociologique (2j). Les écrits professionnels, CNIL, prévention des discriminations, laïcité (2j). Les politiques sociales et les dispositifs d'aides liés au logement (2j). Revenus de transfert et minima sociaux (1j). Réglementation de la gestion locative (2j). Évaluation de l'intervention sociale : reporting, tableaux de bord (2j). Habitat spécifique : financements, MOUS, intermédiation locative, hébergement, colocation (1j). Dispositifs d'accompagnement social, ASLL, AVDL (2j). Participation des habitants, actions sociales collectives – ISIC (1j). Démarche de résolution de problème, conduite de projet (2j). Analyse des pratiques professionnelles (2j). Évaluation (0,5 j).

## ACCÈS AU LOGEMENT

**COMPOSANTE 2.** 8,5 JOURS  
**ATTRIBUTIONS ET MOBILITÉ RÉSIDENTIELLE**

Réglementation des attributions de logements sociaux (2j). Procédures internes liées aux attributions (1j). Dispositifs et aides à l'accès au logement (1j). Diagnostic social pour l'accès au logement (1j). Politique de peuplement, mixité sociale (1j). Cadre réglementaire et dispositifs de la mobilité : CUS, ANRU, réhabilitation, démolition, RHI, loi Mlle (1j). Évaluation sociale liée au relogement (1j). Évaluation (0,5 j).

## IMPAYÉS LOCATIFS

**COMPOSANTE 3.** 6,5 JOURS  
**PRÉVENTION ET GESTION  
DES IMPAYÉS LOCATIFS**

Négocier avec les locataires en impayés (2j). Prévention et traitement précontentieux des impayés (2j). Contentieux et recouvrement des impayés (1j). Surendettement et PRP (1j). Évaluation (0,5 j).

## TROUBLES DE VOISINAGE

**COMPOSANTE 4.** 10,5 JOURS  
**GESTION DES TROUBLES DE VOISINAGE  
ET D'OCCUPATION**

Socle juridique des troubles de voisinage et procédures (2j). Entretiens avec plaignant et fauteur (2j). Gestion des conflits (2j). Médiation – conciliation (2j). Les troubles de voisinage liés à la santé mentale et autres pathologies (2j). Évaluation (0,5 j).



# CONSEILLER·ÈRE RELATION CLIENT À DISTANCE

TITRE ENREGISTRÉ AU RNCP (ARRÊTÉ DU 21 DÉCEMBRE 2015 PARU AU J.O. DU 23 JANVIER 2016)

Le centre de relation client est un outil pertinent dans le cadre de regroupement de structure (Loi Elan).

Un métier en plein essor depuis ces vingt dernières années, porteur d'emploi dans l'Habitat ! Le Conseiller Relation Client à Distance reçoit et effectue des appels téléphoniques dans le but de conseiller ses locataires, ses clients, des tiers...

Il est la vitrine de votre structure. Il renseigne, oriente, conseille toutes personnes qui entrent en contact avec lui, selon les procédures définies par sa hiérarchie. Il peut réaliser des missions à vocation commerciale ou non en répondant à une problématique particulière par téléphone, majoritairement, ou par e-mail, chat ou SMS.

Une fois l'objet de l'appel identifié, il conseille les clients pour résoudre leur problème ou répondre à leur demande, à l'aide d'outils informatiques. Dans certains cas, il peut avoir des missions commerciales et marketing. En effet, il peut être amené à effectuer des appels sortants, dans le but de fidéliser, prospecter et de sonder des interlocuteurs ciblés.

En fonction de l'organisation de l'entreprise, il (elle) effectue des appels entrants et sortants et peut éventuellement réaliser leur suivi par téléphone, courriel, courrier, fax, sms. Il (elle) saisit et met à jour les données, historise, statue chaque appel et assure les traitements administratifs relatifs au dossier client.

Ce titre est organisé en deux blocs de compétences qui peuvent se passer indépendamment l'un de l'autre :

1. Appels entrants
2. Appels sortants

Le bloc 1 correspond tout à fait à la majorité des missions réalisées dans l'habitat social. Toutes les formations sont contextualisées à votre secteur et votre structure en intra-entreprise.

## 42 JOURS PARCOURS COMPLET VISANT LA CERTIFICATION POUR DES NOUVEAUX SALAIRES

### ASSURER ..... DES SERVICES, DU CONSEIL ET DE LA GESTION EN RELATION CLIENT À DISTANCE

Assurer des missions d'information et de conseil.  
Apporter une assistance, un service, un dépannage.  
Gérer des dossiers de locataire.  
Réaliser des actions de fidélisation

**21 j**

### RÉALISER ..... DES ACTIONS COMMERCIALES EN RELATION CLIENT À DISTANCE

Réaliser des actions de prospection, de détection de projet et de prise de rdv. Vendre des produits et des services.  
Réaliser des prises de commandes et des ventes additionnelles.  
Assurer le recouvrement de créances.

**17 j**

### MÉTHODOLOGIE .....

Suivi individualisé. Accompagnement et de préparation au jury.

**2 j**

### ÉVALUATION .....

Épreuves théoriques, pratiques. Épreuves orales devant le jury.

**1 j**

Le jury est organisé par notre organisme. Il est composé de professionnels des Centres de Relation Client et habilité par la DIRECCTE.



Pour tous renseignements et inscriptions, contacter  
**Mélanie DAIRE** T 04 72 47 05 74 M mdaire@pic-formation.com



# MASTER 2 DROIT ET MANAGEMENT DU LOGEMENT ET DE L'HABITAT SOCIAL

DIPLÔME DÉLIVRÉ PAR L'UNIVERSITÉ DE PARIS 13, ENREGISTRÉ AU RNCP, ÉLIGIBLE AU CPF



**PRIX RUE AEF 2016**

Meilleure initiative partagée secteur professionnel –  
enseignement supérieur et recherche

Le Master 2 est une formation spécifiquement dédiée aux cadres d'organismes pour les "outiller" conceptuellement et les aider à se forger, sur un ensemble de sujets-clés, des points de vue indispensables à l'exercice de leur fonction.

Il propose une approche pluridisciplinaire des enjeux du secteur HIm :

- droit
- analyse financière
- maîtrise d'ouvrage
- stratégie et management de l'organisation.

Les enseignements se partagent à part égale entre universitaires, praticiens et professionnels du secteur.

Deux temps forts parachèvent le parcours et en soulignent la portée professionnelle :

- la rédaction et la soutenance d'un mémoire-action autour d'un sujet lié au secteur,
- un séminaire en résidentiel autour d'une mise en situation de direction d'organisme (serious game).

Le master est organisé de façon à permettre aux professionnels de poursuivre leur activité. Au total il propose 49 journées (345 h) d'enseignement de septembre à juin, organisées autour de 3 unités d'enseignement :

- savoirs fondamentaux
- savoirs spécialisés,
- savoirs managériaux.

Chaque enseignement fait l'objet d'une évaluation et est crédité d'ECTS (60 au total).

Le Master 2 Droit et management du logement et de l'habitat social est inscrit sur la liste de branche des fédérations des OPH, des ESH ainsi que sur la liste nationale interprofessionnelle.

Le Master 2 n'est pas encore accessible pour la VAE.

Pour plus d'informations, rendez-vous sur [afpols.fr](http://afpols.fr) / espace Master 2.



CULTURE ET  
EFFICACITÉ  
PROFESSIONNELLE

ÉQUIPES DE  
DIRECTION ET  
PILOTAGE

GESTION  
ET FINANCE

RESSOURCES  
HUMAINES

GESTION  
LOCATIVE  
ET SOCIALE

MÂTRISE  
D'OUVRAGE

PATRIMOINE

ACCESSION,  
VENTE HLM ET  
COPROPRIÉTÉS

# SOMMAIRE





# MODE D'EMPLOI

## VOUS TROUVEREZ DANS CE CATALOGUE

- › Des informations sur l'Afpols et son organisation
- › Une présentation de l'offre des formations digitales
- › Une présentation de l'offre des formations certifiantes
- › Les formations classées par grands domaines d'activités

## COMMENT UTILISER CE CATALOGUE

- › Une entrée par grands domaines d'activités – page 49
- › Dans chaque domaine :
  - une présentation des formateurs intervenants
  - des propositions d'itinéraires de formation
  - les fiches pédagogiques
- › Une entrée par métier est disponible sur le catalogue en ligne [www.afpols.fr](http://www.afpols.fr)

## LES GRANDES RUBRIQUES DE NOS PROGRAMMES

**WEBFORMATION ASSOCIÉE**  
Une webformation est associée à ce stage en amont ou en aval.  
Plus d'informations p. 17

**POUR QUI ?**  
Le public auquel s'adresse le stage.

**PRÉ-REQUIS**  
Pour suivre cette formation, il est nécessaire d'avoir un certain niveau de connaissance et/ou d'expérience.

**PRIX**

**COORDONNÉES ASSISTANTE**  
Pour des informations plus détaillées.

**315** 2 JOURS GESTION ET FINANCES (FRANCE)  
**RESTRUCTURER SA DETTE POUR S'ADAPTER AUX NOUVEAUX ENJEUX**  
#LoiElan

**Compenser les pertes de recettes en renégociant sa dette.**  
Les bailleurs sont confrontés à des besoins de ressources importantes. Ils doivent donc faire face à une dégradation croissante de leur situation financière. Dans ce contexte, la gestion active de la dette et la compréhension des mécanismes des prêts de la Caisse de Crédit aux Travaux sont essentiels pour garantir les besoins financiers. Ce stage permet de gérer sa dette dans deux objectifs principaux : un renégociation et une optimisation de l'encours de dette aux nouveaux enjeux auxquels les organisations sont confrontées.

**PUBLIC**  
Directeur général adjoint  
Responsable des Ressources Humaines  
Responsable de la dette

**OBJECTIFS**  
• Identifier les caractéristiques des offres de financement proposées  
• Analyser les caractéristiques des offres de financement proposées  
• Comprendre les différents aspects de la négociation de la dette financière

**PÉDAGOGIE**  
La formation sera réalisée sous forme de ateliers, travaux de groupe et échanges et apportera son expérience et son échange avec les autres. Les participants sont encouragés à apporter des connaissances et des expériences personnelles. La durée de la formation est de 2 jours.

**PRÉ-REQUIS**  
Une connaissance des concepts financiers, notamment la dette.

**CONTENU**  
**Régime de calculs financiers**  
• Calcul de l'intérêt nominal et réel  
• Calcul de l'annuité  
• Calcul de la durée et de la durée de la dette  
• Calcul de la durée de la dette et de la durée de la dette

**Optimisation financière et gestion active de la dette**  
• Les particularités de l'encours de la dette  
• La gestion de la dette dans le cadre de la dette  
• La gestion de la dette dans le cadre de la dette

**ANIMATION**  
Charles D'ARNAUD, Consultant formateur en finance et stratégie.

**DATES À PARIS**  
Du 8 au 9 octobre 2019

**PRIX NET : 1400 EUROS** - Inclus de formation  
Équipement inclus et prise en pension. Ce stage peut être organisé dans votre entreprise ou dans votre région.  
**FINANCIEMENTS ET ASSISTANCE** - Finance ET/OU Aide. Et au 70 70 70 - [www.afpols.fr](http://www.afpols.fr)

**LE CODE**  
À rappeler lors de l'inscription.

**LES PICTOS**  
**#LoiElan**  
Cette formation traite de la loi Elan ou son contenu est actualisé.

**ACCOMPAGNEMENT**  
individuel possible

**Les stages PLÉBISCITÉS**  
par nos clients

**NOUVEAU stage**  
Plus de 40 nouvelles offres

**Offre dédiée aux métiers**  
de la PROXIMITÉ

**DATES**  
Si aucune date n'est mentionnée, la formation est programmée à la demande.

## CULTURE ET EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE

	Les formateurs .....	>	62	
	Itinéraires de formation .....	>	63	
	<b>DÉCOUVERTE DU LOGEMENT SOCIAL</b>			
	PIPOLS, la solution e-learning pour intégrer les nouveaux salariés .....	>	64	
101	Habitat social : acteurs, métiers et enjeux #LoiEtan .....	>	65	
102	Logement social : financement et modèle économique #LoiEtan .....	>	66	
103	Les fondamentaux de la gestion financière du logement social pour non spécialistes .....	>	67	
	<b>DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL</b>			
111	 Les écrits professionnels : rédiger avec aisance et efficacité .....	>	68	
112	 Utiliser le digital pour votre organisme Hlm : un monde d'opportunité .....	>	69	
113	 Gérer votre e-réputation sur le web .....	>	70	
114	Mieux communiquer : les bases .....	>	71	
115	Gestion du temps et des priorités .....	>	72	

## ÉQUIPES DE DIRECTION ET PILOTAGE

	Les formateurs .....	>	74	
	Itinéraires de formation .....	>	75	
	<b>ACCOMPAGNER LES CHANGEMENTS</b>			
201	Fusion d'organismes : bien mesurer les enjeux, choisir les bonnes options et s'y préparer #LoiEtan .....	>	76	
202	Fusion ou regroupements d'organismes : les clés pour communiquer tout au long du projet #LoiEtan .....	>	77	
203	Les SAC, sociétés anonymes de coordination : nouvelle catégorie d'organismes de logement social #LoiEtan .....	>	78	
204	Stratégie et maîtrise des équilibres financiers des OPH dans un contexte de ressources limitées .....	>	79	
205	CODIR, conseil d'administration : optimiser le pilotage financier des montages d'opérations .....	>	80	
206	Comprendre simplement les solutions apportées par le BIM .....	>	81	
207	Renforcer la relation organismes de logement social et collectivités territoriales #LoiEtan .....	>	82	
208	Cohabitation et dispositifs d'habitat inclusif: quelles opportunités et quelles pratiques ? #LoiEtan .....	>	83	
209	La protection des données : l'application du règlement européen chez les bailleurs sociaux .....	>	84	
210	Expérience client et révolution digitale .....	>	85	
211	Réussir son passage de pleine gestion locative à une gestion en copropriété durable #LoiEtan .....	>	86	
212	Assurer son développement immobilier en créant des copropriétés optimisées #LoiEtan .....	>	87	
	<b>PILOTER L'ACTIVITÉ</b>			
221	Piloter l'activité de son unité .....	>	88	
222	 Piloter l'activité de l'agence #LoiEtan .....	>	89	
223	Le tableau de bord - Un outil de pilotage et d'aide à la décision .....	>	90	

## MANAGER LES ÉQUIPES ET LES PROJETS

231	🏠	Manager une équipe avec efficacité dans le logement social	➤	91	🏠👤
232	🏠	Maîtriser les techniques managériales : reconnaître et motiver son équipe	➤	92	🏠👤
233	🏠	Maîtriser les techniques managériales : piloter le travail de son équipe	➤	93	🏠👤
234	🏠	Maîtriser les techniques managériales : développer ses compétences relationnelles et sa communication managériale	➤	94	🏠👤
235		Management transversal et développement des pratiques collaboratives	➤	95	🏠
236	🏠	Adapter son management grâce au MBTI®	➤	96	🏠
237		Développer son potentiel managérial avec Arc-en-Ciel®	➤	97	🏠
238		Se connaître pour savoir être avec la méthode Chamming's®	➤	98	🏠
239		Devenir le responsable hiérarchique de ses collègues	➤	99	🏠
240		Animer et mobiliser l'équipe dans le changement	➤	100	🏠
241	🏠	Animer une équipe terrain de proximité	➤	101	🏠
242		Révéler le potentiel commercial de son équipe	➤	102	🏠
243		Marketing immobilier et communication commerciale	➤	103	🏠
244		Les fondamentaux de la gestion de projets	➤	104	🏠
245		Coopération et transversalité : une nouvelle manière d'impliquer les collaborateurs	➤	105	
246		Engager un plan d'actions "Économies d'énergie" pour son parc immobilier	➤	106	🏠📅

## PRÉVENIR LES RISQUES

251		Prévenir le risque pénal des dirigeants du logement social	➤	107	🏠
252		Les obligations administratives et leur gestion pratique en OPH #LoiElan	➤	108	🏠
253		Les obligations administratives et leur gestion pratique en ESH #LoiElan	➤	109	🏠
254		Contrôle interne : mise en place et moyens	➤	110	🏠❤️
255		Lutter contre les fraudes : respecter la Loi SAPIN II et prévenir les risques	➤	111	🏠📅
256		Transformation dans les organismes : anticiper les crises et maîtriser votre communication #LoiElan	➤	112	🏠

## ADMINISTRER UN ORGANISME

261		Être administrateur en organisme de logement social #LoiElan	➤	113	🏠
262	🏠	L'administrateur et l'attribution de logement #LoiElan	➤	114	🏠
263		Membre du conseil d'Administration : comprendre le budget et les grands équilibres	➤	115	🏠



## GESTION ET FINANCE

		Les formateurs	➤	118	
		Itinéraires de formation	➤	119	

## GESTION ÉCONOMIQUE

301		Les concepts financiers indispensables pour les Responsables #LoiElan	➤	120	
302		Budget et plan pluriannuel : méthodes et outils	➤	121	
303		Le contrôle de gestion - Niveau 1 : enjeux stratégiques et fondamentaux	➤	122	
304		Le contrôle de gestion - Niveau 2 : Approfondissements et optimisation	➤	123	
305		Le Dossier Individuel de Situation des ESH : renseigner l'enquête annuelle	➤	124	
306		Le Dossier Individuel Prévisionnel des ESH : répondre à l'enquête annuelle	➤	125	
307		Maîtriser Visial PILOTAGE	➤	126	
308		Prospective financière et gestion prévisionnelle du patrimoine	➤	127	

## FINANCE

311	L'analyse financière : outil de diagnostic des bailleurs sociaux	128	♥
312	Atelier Analyse financière dans le cadre d'un regroupement d'organismes #LoiElan	129	♥
313	Stratégie financière & arbitrages patrimoniaux	130	♥
314	Ingénierie financière dans le logement social	131	🏠 ♥
315	👤 Restructurer sa dette pour s'adapter aux nouveaux enjeux #LoiElan	132	🏠 ♥
316	La gestion de la trésorerie : maîtrise et optimisation	133	

## COMPTABILITÉ

321	Les bases et la pratique de la comptabilité générale : niveau 1	134	♥
322	Comptabilité générale - Niveau 2 : investissements et clôture des comptes	135	♥
323	Annexes : premier outil de l'analyse financière	136	
324	Les spécificités comptables de la gestion locative	137	🏠
325	Passer en comptabilité commerciale	138	🏠
326	La gestion comptable du patrimoine - Niveau 1 : les fondamentaux	139	
327	La gestion comptable du patrimoine - Niveau 2 : les difficultés comptables et leur traitement	140	
328	Fiches de situation financière et comptable : pratique et analyse	141	
329	Réhabilitation et maintenance lourde : optimisation comptable, fiscale et financière	142	
330	Accession : spécificités comptables, financières et fiscales	143	
331	Copropriétés : gestion comptable et financière #LoiElan	144	

## ASSURANCES

340	Gestion des assurances - niveau 1	145	🏠
341	Gestion des assurances - niveau 2	146	🏠
342	Assurance civile des mandataires sociaux	147	🏠
343	Appel d'offres assurances	148	🏠
344	Maîtriser le risque Automobile	149	🏠
345	Cybercriminalité	150	🏠
346	Établir une cartographie des risques	151	🏠
347	Multirisque du patrimoine	152	🏠
348	Gérer efficacement les sinistres	153	🏠 ♥
349	Auditer ses polices d'assurance	154	🏠
350	L'assurance Responsabilité civile	155	🏠
351	Aspects pratiques de l'assurance dommage ouvrage et de l'assurance construction	156	🏠 ♥
352	Gérer un sinistre dégâts des eaux	157	🏠 ♥

## FISCALITÉ

360	La gestion de la TVA des bailleurs sociaux	158	🏠
361	Fiscalité immobilière approfondie	159	♥
362	Impôt sur les sociétés et impôts connexes : les points critiques	160	
363	Taxe foncière : optimiser la gestion	161	

## RESSOURCES HUMAINES

Les formateurs ..... > 164

### POLITIQUES RESSOURCES HUMAINES

- 401  Société de coordination : politique RH, conséquences juridiques et sociales **#LoiElan** ..... > 165 
- 402  Fusion et regroupement d'organismes : élaborer une politique sociale en fonction de la stratégie des instances de gouvernance **#LoiElan** ..... > 166 
- 403 Les impacts de la réforme de la formation professionnelle ..... > 167 

### PRATIQUES RESSOURCES HUMAINES

- 411 Responsable RH en logement social : réussir ses recrutements ..... > 168 
- 412 L'essentiel des ressources humaines pour les responsables de site et directeurs d'agence ..... > 169 
- 413 Réussir ses entretiens annuels dans le secteur du logement social ..... > 170 
- 414 Conduire des entretiens professionnels ..... > 171 
- 415 Diversité culturelle et culturelle au travail . Valeurs de la République et laïcité ..... > 172
- 416 Contrôle et gestion sociale : budget, indicateurs de gestion, tableaux de bord sociaux ..... > 173 
- 417 Comment choisir son SIRH ..... > 174 
- 418 Sensibilisation des collaborateurs et managers au handicap ..... > 175 
- 419 Développer sa politique globale handicap ..... > 176 
- 420 Devenir référent handicap chez un bailleur de plus de 250 salariés ..... > 177 
- 421 Santé sécurité au travail : connaître les obligations et sécuriser ses pratiques ..... > 178

### RELATIONS SOCIALES

- 422 Mettre en place le CSE : maîtriser la nouvelle instance des IRP ..... > 179 
- 423 Budget du conseil social et économique ..... > 180 

### RÉMUNÉRATION

- 431 Optimiser sa politique de rémunération dans un contexte de changement ..... > 181 
- 432 Atelier Paie ..... > 182 
- 433 Connaître et comprendre le statut de la FPT pour les nouveaux RH ..... > 183 
- 434 Mettre en place un accord d'intéressement dans les organismes du logement social ..... > 184 

### QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

- 441 Renégocier l'accord sur le temps de travail ..... > 185 
- 442 Qualité de vie au travail : les spécificités du secteur Hlm ..... > 186 

## GESTION LOCATIVE ET SOCIALE

Les formateurs ..... > 188

Itinéraires de formation ..... > 189

### ATTRIBUTIONS ET MUTATIONS

- 501 Les politiques intercommunales de gestion de la demande et des attributions : quels enjeux pour les organismes Hlm ? **#LoiElan** ..... > 190 
- 502  L'enregistrement et le traitement de la demande de logement ..... > 191 
- 503  L'instruction de la demande de logement **#LoiElan** ..... > 192 
- 504  La commission d'attribution des logements sociaux et de l'examen de l'occupation des logements **#LoiElan** ..... > 193 
- 505 Mobilité et parcours résidentiels ..... > 194 

## RÉGLEMENTATION

506	 Démarche éthique dans les attributions et la gestion des logements sociaux	195	
507	 La réglementation de la gestion locative #LoiElan	196	 
508	Premier niveau de réponse en matière de gestion locative	197	
509	Premier niveau de réponse en matière de calcul de loyer	198	
510	Le contrat de location : de sa conclusion à la résiliation #LoiElan	199	
511	Premier niveau de réponse sur les aspects financiers du contrat de location	200	
512	Le supplément de loyer de solidarité et les enquêtes annuelle et biennale #LoiElan	201	
513	Premier niveau de réponse en matière de charges locatives	202	
514	Tout savoir sur les charges récupérables	203	 
515	 Contrôle et optimisation des charges locatives	204	 
516	Estimation et suivi des aides au logement #LoiElan	205	
517	Agir en concertation locative #LoiElan	206	
518	Aspects juridiques du logement des personnes de nationalité étrangère	207	 
519	Les bailleurs sociaux face aux majeurs protégés	208	
520	 Prévenir les discriminations : vers un traitement plus égalitaire	209	
521	Logement intermédiaire : quelles spécificités en gestion locative ?	210	
522	Impacts opérationnels de la loi Elan pour la gestion des logements sociaux #LoiElan	211	

## COMMERCES ET FOYERS

523	Les baux commerciaux : gestion et cession	212	 
524	Contentieux des baux commerciaux et procédures collectives des commerçants	213	
525	Logements-foyers : relations bailleurs-gestionnaires et élaboration des conventions	214	 
526	Les baux spécifiques du logement social	215	

## GESTION SOCIALE

527	Intermédiation locative : renforcer le partenariat avec les associations	216	
528	 Les projets en gestion sociale : entre innovation et performance	217	
529	Gestion locative adaptée aux locataires âgés #LoiElan	218	
530	Développer des services d'animation sociale pour des personnes âgées et/ou handicapées #LoiElan	219	 
531	L'intervention réseau, une ressource nouvelle pour les familles en grande difficulté sociale	220	
532	Diagnostic avant attribution	221	
533	Revenus des locataires : prestations et droits sociaux	222	
534	Prévention et traitement social de l'impayé	223	

## IMPAYÉS ET CONTENTIEUX

535	Optimiser le recouvrement locatif : outils, méthodes et pilotage	224	
536	Surendettement et procédures de rétablissement personnel #LoiElan	225	
537	Négocier avec les locataires en impayés	226	 
538	 Recouvrer la dette des locataires grâce à l'entretien orienté solutions	227	
539	 Recouvrer la dette des locataires grâce à la double rencontre	228	
540	 Rédiger des courriers locataires orientés solutions	228	
541	 Négocier au téléphone et optimiser vos encaissements	229	
542	Contentieux avec les "locataires en place"	230	
543	Contentieux avec les "locataires partis"	231	
544	Pratique des procédures civiles d'exécution	232	
545	Contentieux locatif : actualité et jurisprudence #LoiElan	233	
546	La gestion amiable des contentieux dans le logement social	234	
547	Représentation du bailleur devant les tribunaux	235	
548	Maîtriser les frais d'huissiers	236	 

## POLITIQUE COMMERCIALE ET RELATION CLIENT

549	Vaincre la vacance : gagner en performance	237	 
550	Dynamiser l'entretien et la visite commerciale	238	
551	 Promouvoir une offre de logement à l'heure du numérique	239	
552	Communiquer avec aisance et orienter efficacement le client	240	
553	La prise en charge des demandes en émission/réception d'appel	241	 
554	Les fondamentaux de la relation client	242	
555	Gestion des sollicitations des locataires : renouveler ses approches	243	 

## RELATIONS AVEC LES HABITANTS

556	Valeurs de la République et laïcité, piliers du vivre ensemble	244	  
557	Diagnostic en marchant	245	
558	Impliquer les habitants dans des projets de quartier	246	
559	Démarche participative : méthode et outils	247	 
560	Tranquillité et sécurité dans les quartiers	248	 
561	Le cadre juridique de la vidéoprotection	249	 
562	Les gardes particuliers	250	
563	La communication au quotidien avec les partenaires et les locataires	251	
564	L'entretien de relogement dans le cadre du NPRU	252	 
565	Conseiller les locataires en matière d'économie d'énergie	253	
566	Exploiter le potentiel des objets connectés pour la gestion locative	254	
567	 Comprendre les cultures étrangères pour mieux communiquer	255	
568	Prévenir et gérer les situations de conflit	256	
569	 Troubles de voisinage : quelles actions mener ?	257	 
570	Les solutions face au déni	258	 
571	 Communication adaptée aux personnes âgées	259	
572	Santé mentale en logement social	260	
573	Troubles du comportement en logement social	261	
574	Les Syndrômes de Diogène et de Noé : savoir intervenir	262	 



## MAÎTRISE D'OUVRAGE

Les formateurs	264
Itinéraires de formation	265

## STRATÉGIE DE LA MOA SOCIALE

601	Comment redéfinir sa maîtrise d'ouvrage : prospection foncière, VEFA inversée, montages alternatifs ? <b>#LoiElan</b>	266	
602	Comment maîtriser vos acquisitions en VEFA ? <b>#LoiElan</b>	267	
603	Stratégie de maîtrise foncière	268	
604	Stratégies patrimoniales et financières d'organismes Hlm à l'heure de la loi Elan <b>#LoiElan</b>	269	
605	Renforcer la coopération des acteurs pour s'adapter à la nouvelle donne du logement social <b>#LoiElan</b>	270	 
606	Conception architecturale d'une opération : maîtriser la relation avec l'architecte <b>#LoiElan</b>	271	
607	Habitat dédié aux personnes âgées : enjeux et solutions au regard de la loi de 2015	272	
608	Vente d'immeubles en bloc : comment piloter efficacement son projet ? <b>#LoiElan</b>	273	
205	CODIR, conseil d'administration : optimiser le pilotage financier des montages d'opérations	274	

## MONTAGES JURIDIQUES ET FINANCIERS D'OPÉRATIONS

611	Monter une opération d'habitat social : contexte et faisabilité #LoiElan	275	♥
612	Le montage financier et les composantes du financement d'une opération locative neuve #LoiElan	276	♥
613	Comment utiliser les mesures de compensation pour atténuer les impacts de la RLS ?	277	
614	L'enjeu des fonds propres : contexte, stratégies et outils d'analyse financière	278	
615	L'assistance opérationnelle de la M.O. : les fondamentaux du métier #LoiElan	279	♥
616	Les organismes de foncier solidaire et le bail réel solidaire : positionnement du modèle et conditions de mise en œuvre #LoiElan	280	🏠
617	Logement intermédiaire : problématiques et opportunités	281	
618	Logements jeunes et résidences étudiantes : définir sa stratégie et piloter ses projets #LoiElan	282	
619	Résidences autonomie, EHPA, EHPAD, résidences services séniors, habitat inclusif : piloter un projet d'établissement pour personnes âgées #LoiElan	283	
620	Résidences sociales, pensions de familles : monter un projet de A à Z	284	
621	Maîtriser le foncier : recherche, négociation et acquisition #LoiElan	285	

## BIM ET MAQUETTE NUMÉRIQUE

206	Comprendre simplement les solutions apportées par le BIM	286	🏠
622	Renforcer la maîtrise d'ouvrage avec le BIM #LoiElan	287	♥ 🤝
623	Concevoir et rédiger un cahier des charges BIM	288	
702	L'atelier pratique du BIM	289	
624	Faire du déploiement du BIM un outil de développement	290	
701	Bénéficier du BIM en gestion patrimoniale	291	🏠

## OPÉRATIONS D'AMÉNAGEMENT, URBANISME ET RENOUVELLEMENT URBAIN

631	Monter et piloter votre opération d'aménagement #LoiElan	292	♥
632	Les fondamentaux du droit de l'urbanisme et de l'aménagement #LoiElan	293	
633	Autorisations d'urbanisme et divisions foncières : aspects juridiques et pratiques #LoiElan	294	
634	Lotissement et ZAC : quel montage technique et financier choisir ? #LoiElan	295	
635	Monter une opération de renouvellement urbain (NPNRU) #LoiElan	296	

## RÉGLEMENTATION TECHNIQUE ET CONSTRUCTION DURABLE

641	Les fondamentaux de la réglementation du promoteur d'habitat social #LoiElan	297	♥
642	RE 2020 : comment penser le bâtiment à énergie positive et à faible impact environnemental #LoiElan	298	
643	Les matériaux biosourcés : comment les intégrer dans vos projets ? #LoiElan	299	🏠
644	Se familiariser avec le vocabulaire technique de la construction	300	
645	Définir les coûts de construction : méthodes et outils	301	

## CONTRATS ET MARCHÉS PUBLICS ET PRIVÉS

651	Les fondamentaux de la réglementation des marchés pour les bailleurs sociaux #LoiElan	302	♥
652	Marchés de travaux des ESH, des EPL et des OPH : passation et exécution #LoiElan	303	♥
653	Comment bien gérer une opération avec le CCAG de travaux et la norme NFP03-001 ? #LoiElan	304	
654	Les accords-cadres : bons de commande, marchés subséquents....	305	
655	Comprendre les enjeux du document unique de marché européen (DUME)	305	
656	L'accord-cadre en conception-réalisation : modéliser la production immobilière	306	
657	Réussir une opération de conception-réalisation #LoiElan	307	

## RÉHABILITATION ET AMÉLIORATION DU PATRIMOINE

661	Monter une opération de réhabilitation et d'amélioration du patrimoine #LoiElan	308	♥
662	Financement des réhabilitations	309	♥
663	Les spécificités du montage d'une opération de rénovation énergétique #LoiElan	310	
664	Monter une opération en acquisition-amélioration	311	
665	Revitalisation des centres anciens : faisabilité et ingénierie financière #LoiElan	312	🏠
666	Conduire des travaux en présence d'amiante	313	

## PILOTAGE ET GESTION DE CHANTIERS

671	📍	Conduite de chantier : de la préparation à son suivi #LoiEtan	314	📖
672	📍	Réussir la livraison d'un chantier neuf ou en réhabilitation #LoiEtan	315	📖
673		Spécificités du suivi de chantier de réhabilitation en site occupé	316	📖
674		Gérer financièrement son chantier	317	
675	📍	Réussir la livraison de l'ouvrage : de la MO à la gestion locative et patrimoniale	318	
676		Maîtrise d'œuvre : missions, rémunérations, choix, concours, marchés, CCAI-PI #LoiEtan	319	
677	📍	Savoir s'affirmer sur un chantier avec la MOE et les autres intervenants du logement social #LoiEtan	320	
678		Prévenir et gérer les litiges et les réclamations en cours de chantier #LoiEtan	321	📖
351		Aspects pratiques de l'assurance dommage-ouvrage et de l'assurance construction	322	🏠📖



## PATRIMOINE

		Les formateurs	324	
		Itinéraires de formation	325	

### STRATÉGIE

701		Bénéficier du BIM en gestion patrimoniale	326	📖
702		L'atelier pratique du BIM	327	
703		Exploiter le potentiel des objets connectés pour la gestion du patrimoine	328	
704		Mettre en œuvre un plan d'entretien prévisionnel performant #LoiEtan	329	📖
705		Le pilotage et la gestion technique d'un patrimoine immobilier	330	📖
706		Comment adapter le patrimoine locatif aux besoins de la population âgée ? #LoiEtan	331	

### PATHOLOGIES ET DÉSORDRES DES BÂTIMENTS

711		Diagnostics et pathologies du bâtiment	332	📖
712		Pathologies des nouvelles technologies	333	📖
713		Gros œuvre et clos couvert : identifier, prévenir et traiter les désordres et pathologies	334	
714		Le second œuvre et les équipements : pathologies et prévention	335	📖
715		L'eau et ses pathologies : condensations, infiltrations, diagnostics et solutions pratiques	336	📖

### MAINTENANCE, SÉCURITÉ ET EXPLOITATION DU PATRIMOINE

721		Les enjeux de la maintenance de votre patrimoine : organisation et budget	337	
722		Contrats de maintenance : passation, renouvellement et clauses essentielles	338	📖
723		Suivi et contrôle des travaux de maintenance	339	
724		Les obligations de sécurité et de mise aux normes	340	📖
725		Piloter efficacement la sécurité et la surveillance du patrimoine	341	📖
726		Sécurité incendie : risques, contrôles obligatoires et prévention	342	📖
727		Gestion des exploitations de chauffage et d'ECS	343	
728		Gérer efficacement votre parc d'ascenseurs : approche technique et contractuelle	344	
729		Préparation initiale à l'habilitation électrique BS	345	

### GESTION TECHNIQUE DE LOGEMENT

731		Le bâti & les équipements communs et privatifs	346	
732		Les réparations locatives : le partage des responsabilités	347	
733		Les demandes d'intervention technique et l'entretien avec le locataire	348	📖
352		Gérer un sinistre dégâts des eaux : aspects techniques et assurance	349	📖🏠
734		Amiante : les responsabilités envers les locataires et les entreprises	350	
735		État des lieux entrants et sortants : les techniques de constat	351	📖
736		Le chiffrage des états des lieux	352	📖
737		Les fondamentaux de la visite-conseil	353	
738		La remise en état du logement dans le processus de relocation	354	

## PROPRETÉ

741	Concevoir et animer le projet propreté	355
742	Contrôle des prestations de nettoyage	355
743	Nettoyage des parties communes et des abords d'immeubles	356
744	Gestes & postures : les risques liés au nettoyage et techniques de manutention	356
745	Gestion de l'activité propreté : plan de nettoyage ou CCTP	357
746	La gestion des déchets ménagers	357

## ➔ ACCESSION, VENTE HLM ET COPROPRIÉTÉS

Les formateurs	360
Itinéraires de formation	361

### ACCESSION

A0	Les incontournables de l'accession sociale à la propriété	362
A1	Stratégie accession	363
B0	Montage financier et financement d'une opération d'accession à la propriété	364
B1	Produire des opérations mixtes	365
B3	Préparer la mise en place de la copropriété	366
D1	Organiser et piloter la commercialisation d'une opération d'accession	367
E2	Le cadre juridique du PSLA	368
330	Accession : spécificités comptables, financières et fiscales	369

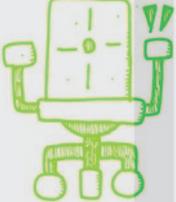
### VENTE HLM

801	Les étapes-clés de la vente Hlm	370
E3	Le cadre juridique de la Vente Hlm	371
802	Réaliser une estimation immobilière	372
803	Ventes de logements sociaux : les techniques adaptées aux cibles	373
804	Élaborer un plan stratégique pour réussir ses ventes Hlm	374
243	Marketing immobilier et communication commerciale	375

### COPROPRIÉTÉS

811	Quelle actualité en matière de copropriété et de gestion locative ?	376
812	Les fondamentaux du droit de la copropriété	377
813	La copropriété dans un ensemble immobilier complexe	378
814	Tout savoir sur les assemblées générales de copropriété	379
815	De la propriété unique à la copropriété : quel rôle pour le bailleur social ?	380
331	Copropriétés : gestion comptable et financière	381
816	Copropriétés dégradées ; comment intervenir ?	382
817	Réussir un projet de rénovation énergétique global en copropriétés mixtes	383
818	Les assurances dans la copropriété	384
819	Création d'un syndic interne : enjeux et critères de choix	385
820	Être syndic : missions, obligations et responsabilités	386





# CULTURE ET EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE



DÉCOUVERTE DU LOGEMENT SOCIAL  
DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL

# CULTURE ET EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE

## LES FORMATEURS

› **Éric ARNAULT**

Dirigeant d'un cabinet de Conseil, d'étude et de formation. Intervenant spécialisé en stratégie des acteurs et politiques locales de l'habitat et en démarches et pratiques de concertation locative.

› **Stéphane ARNOLD**

Intervenant en gestion comptable, financière, prévisionnelle et budgétaire avec une pédagogie ludique pour aborder des thématiques souvent arides.

› **Delphine CHOMETTON**

Consultante formatrice experte en relation client.

› **Solène DUTHOIT**

Intervenante en communication interne et externe, en commercialisation locative, management et connaissance du monde Hlm.

› **Fanny LAINÉ-DANIEL**

Socio-urbaniste. Intervenante en politiques locales de l'habitat et logement social.

› **Hélène MARCIANO**

Spécialiste de la communication écrite et orale des bailleurs sociaux. Ancienne responsable pré-contentieux en OPH. Auteure et animatrice d'atelier d'écriture et de lecture.

› **Christiane ROLIN**

Formatrice spécialisée en relations humaines, management, gestion du stress. Formée à la Pleine Conscience.



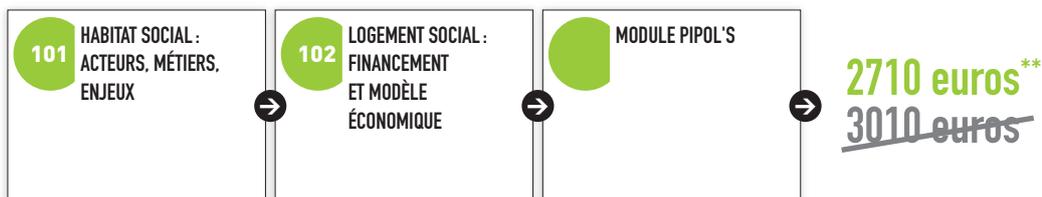
# ITINÉRAIRES DE FORMATION

## CULTURE ET EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE

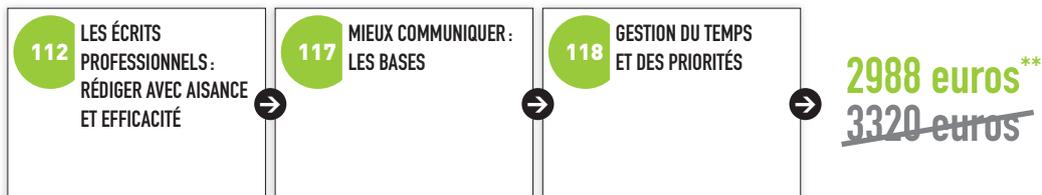
Pour accompagner au mieux vos collaborateurs dans leur métier, ces itinéraires proposent une association de plusieurs stages en lien avec une activité.

Pour toute inscription à un itinéraire complet, bénéficiez d'une **REMISE TARIFAIRE DE 10%\*** sur le prix global de l'itinéraire.

### SE FAMILIARISER AVEC LE SECTEUR HLM - 4,5 jours



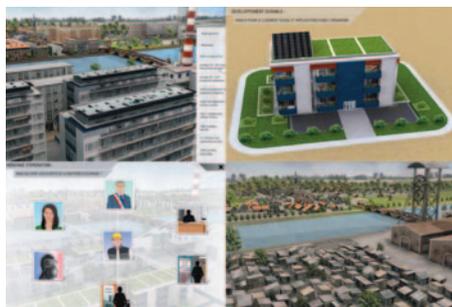
### RENFORCER SA POSTURE ET SES APTITUDES PROFESSIONNELLES - 5 jours



\* OFFRE NON CUMULABLE AVEC D'AUTRES REMISES ÉVENTUELLES, EFFECTIVE À RÉCEPTION DE L'ENSEMBLE DES INSCRIPTIONS, VALABLE POUR UN MÊME PARTICIPANT.

\*\* CES PRIX SONT NETS DE TAXE.

## PIPOLS, LA SOLUTION E-LEARNING POUR INTÉGRER LES NOUVEAUX SALARIÉS



**pipols** Parcours d'intégration  
professionnelle pour les organismes  
de logement social

3 HEURES EN E-LEARNING

=

1 JOUR EN PRÉSENTIEL

### OBJECTIFS DU MODULE

- › appréhender les enjeux actuels du secteur
- › repérer les missions et les métiers de l'organisme
- › identifier les transversalités entre les services.

**IMMÉDIAT** : la formation peut démarrer à tout moment dès l'arrivée d'un nouveau salarié

**SOUPLE** : le stagiaire planifie lui-même ses temps de formation en fonction de sa charge de travail. Le tuteur (responsable de formation) suit sa progression pédagogique grâce au dispositif de suivi PIPOLS.

**ÉCONOMIQUE** : 130 € maximum par stagiaire

**INNOVANT** : peut être suivi seul ou complété par une journée de regroupement en présentiel.

S'articule au parcours d'intégration prévu par votre organisme.

### CONTENU

Le module est composé de 5 séquences portant sur :

- › les origines, missions et enjeux du logement social
- › les partenariats et les financements qui permettent de produire le logement social
- › les clients internes et externes pour qui construit la maîtrise d'ouvrage
- › le développement durable : enjeux pour le logement social et applications dans l'organisme
- › le logement et l'accompagnement des locataires : nouveaux enjeux de la gestion locative et évolution des métiers.

### FONCTIONNEMENT

PIPOLS est accessible d'un simple clic. En termes de configuration matérielle, un ordinateur muni d'une connexion internet et d'une carte son suffit.

Pour plus d'informations, contactez Catherine DUBOIS. 01 40 75 79 09. catherine.dubois@afpols.fr

# HABITAT SOCIAL : ACTEURS, MÉTIERS ET ENJEUX

#LoiElan 

101



## PUBLIC

Tout nouvel arrivant ou salarié souhaitant conforter ses connaissances des spécificités et évolutions récentes de l'habitat social



## OBJECTIFS

- › appréhender les différentes missions et le fonctionnement d'un organisme
- › mieux se positionner dans son rapport avec les locataires et les partenaires du logement social
  - › identifier les évolutions récentes du secteur professionnel et les enjeux prioritaires pour demain
  - › se familiariser avec les concepts et le vocabulaire du logement social
- › situer et adapter son propre travail dans l'ensemble des missions de l'entreprise.



## PÉDAGOGIE

Des exposés, accompagnés d'illustrations et d'exemples, alternent avec des temps d'échanges, des vidéos.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Fondamentaux et réformes en cours : comprendre pour mieux agir.

Comprendre les missions des organismes Hlm et leurs récentes évolutions, connaître leur organisation et leurs partenaires, cerner les enjeux et perspectives pour le secteur Hlm sont des conditions essentielles pour travailler efficacement et accompagner les changements structurels dans un contexte économiquement contraint.

## CONTENU

### Les évolutions du secteur Hlm

- › points de repères historiques
- › évolutions récentes et impacts sur le secteur Hlm :
  - développement de l'offre, rénovation urbaine, réhabilitation énergétique, attribution
- › les réformes engagées (Lois ALUR, LEC, Elan) et les perspectives :
  - Les grands changements dans les lois
  - la gestion de la demande et des attributions
  - le tissu des organismes Hlm
  - le modèle économique

### Les acteurs du logement social - Focus sur l'actualité

- › les différents opérateurs Hlm
- › Les impacts de la loi Elan sur les restructurations des acteurs : regroupement, fusion, quelles conséquences pratiques à horizon 2021 ?
- › l'organisation du mouvement
- › les autres opérateurs
- › les partenaires-clés
- › les locataires

### Du financement d'une opération à l'attribution des logements

- › les différents produits
- › les modalités de financement et les nouvelles coopérations en matière de maîtrise d'ouvrage sociale
- › la gestion de la demande
- › l'attribution des logements

### De quoi parle-t-on ?

- › composantes du parc social et dynamique en cours
- › évolution des profils des occupants et des enjeux

### Activités et métiers d'un organisme Hlm

- › les différentes activités
- › la production de logements locatifs
- › l'accession sociale à la propriété
- › la vente Hlm et les objectifs nouveaux fixés dans la loi Elan
- › la gestion des copropriétés
- › la gestion du patrimoine
- › la gestion locative

### Les enjeux de la qualité de service et la RSE

### L'organisation interne et métiers

- › enjeux et réforme en cours.

## ANIMATION

Solenne DUTHOIT ou Fanny LAINÉ-DANIEL, Consultantes-formatrices.

## DATES À PARIS

12 et 13 mars 2020  
4 et 5 mai 2020  
5 et 6 octobre 2020

## PROLONGEMENTS

Logement social: financement et modèle économique (102).  
Les fondamentaux de la gestion financière du logement social pour non spécialistes (103).

**PRIX NET : 1440 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

# LOGEMENT SOCIAL : FINANCEMENT ET MODÈLE ÉCONOMIQUE



## PUBLIC

Personnel des organismes de logement social, notamment nouveau collaborateur, désireux de consolider sa connaissance générale et sa compréhension du secteur, des acteurs et des politiques publiques de l'habitat.



## OBJECTIFS

- › situer et adapter son activité professionnelle dans un monde Hlm en forte mutation
- › positionner l'action d'un organisme de logement social parmi celle des autres acteurs de l'habitat
- › disposer d'une culture générale pour appréhender l'économie du logement social, ses enjeux, ses modes de financement, leurs conséquences
  - › se familiariser avec les concepts et le vocabulaire du logement social.



## PÉDAGOGIE

Exposés illustrés d'exemples en alternance avec des échanges dynamiques.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Un stage indispensable pour comprendre finement un modèle économique en mutation.

Les acteurs des politiques publiques de l'habitat et du logement social, leurs actions et interactions s'inscrivent dans un cadre national en profondes mutations. Par exemple, la Réduction de loyer de solidarité mise en place en 2018 qui pèse sur les budgets des bailleurs sociaux et la contrainte liée à leur regroupement les transforment profondément dans leur fonctionnement et dans leurs relations, notamment financières, aux autres acteurs. Ce décryptage des fondamentaux économiques et des évolutions à l'œuvre, nourri de retours de terrain et d'un suivi étroit des évolutions législatives, doit permettre à chaque personnel une meilleure compréhension de son environnement professionnel.

## CONTENU

### Décrypter les modèles économiques du logement social

évolution des acteurs (dont : transformation d'Action logement, de la CDC, regroupement des OLS ...)  
mise en perspective historique et modèles aides à la pierre, de circuit, fiscales, à la personne ... définitions et logiques subventions, garanties d'emprunts, prêts, autofinancement... les moyens de financement

### Le budget logement

› inscription en Lois de finances et Lois de programmation pluriannuelle des finances publiques  
› mission et programmes  
› évolutions (désengagement financier de l'Etat, mise en place du FNAP, baisse des APL, mise en place RLS...)

### Comprendre les stratégies des acteurs de l'habitat

› documents stratégiques des acteurs de l'habitat (dont : SCOT, PDH, PDALPD, PLHI, CIL, CIA, CUS, PSP...)  
› documents d'orientation budgétaire des acteurs de l'habitat  
› organes de contrôle et d'accompagnement (ANCOLS, Cour des comptes et Chambres régionales des comptes, CGLLS...)  
› modalités d'accès aux documents

### Approcher les circuits de financement et leurs effets

› caractéristiques et financement du logement très social, social et intermédiaire  
› acteurs et outils de ces financements... hier et aujourd'hui  
› modélisation du montage financier d'une opération de logement social  
› politique de loyer et politique d'investissement.

## ANIMATION

Éric ARNAULT, Consultant-formateur.

## DATES À PARIS

19 et 20 mars 2020  
11 et 12 juin 2020  
10 et 11 décembre 2020

**PRIX NET : 1450 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

# LES FONDAMENTAUX DE LA GESTION FINANCIÈRE DU LOGEMENT SOCIAL POUR NON SPÉCIALISTES

103



## PUBLIC

Tous les personnels, notamment ceux impliqués dans la lutte contre les impayés et la vacance, mais aussi les chargés de clientèle, les personnels de proximité, les techniciens, les chargés d'opérations...



## OBJECTIFS

- › repérer les contraintes économiques
- › cerner les difficultés de gestion qui affectent les organismes
- › identifier les points sur lesquels le terrain peut exercer une action concrète
- › comprendre les raisons économiques qui conduisent la direction générale à modifier la stratégie patrimoniale.



## PÉDAGOGIE

Alternance de courts apports avec des exercices à partir d'exemples concrets. Des échanges-débats ponctuent chaque étape en validant les points abordés.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Le b.a.-ba de la logique financière.

Avec les difficultés économiques, les impayés se sont envolés et chaque pourcent supplémentaire coûte aux organismes de logement social plus de 200 millions d'euros par an. La baisse des APL et le relèvement du taux de TVA de 5,5% à 10% n'ont pas arrangé les affaires des bailleurs sociaux. En outre, la vacance est, dans de nombreux territoires, elle aussi, en forte augmentation. Par conséquent, les bailleurs sociaux se retrouvent dans une situation financière extrêmement inconfortable. Cependant, des pistes existent pour améliorer la santé financière et les organismes ont besoin de la mobilisation de tous les personnels et notamment des personnels de terrain afin qu'ils participent aux réflexions et démarches d'amélioration. C'est pour le leur permettre que ce stage a été créé : il s'agit tout à la fois de prendre la pleine mesure de la gravité de la situation et de renforcer implication et efficacité. Il permettra également de comprendre les décisions de leur direction générale en matière de stratégie patrimoniale.

## CONTENU

### Les points-clefs de la gestion d'un organisme Hlm

- › les loyers, point de convergence de l'activité
- › la vacance et les impayés
- › les charges et leur récupération
- › la maintenance
- › les frais de fonctionnement
- › l'autofinancement : un complément de financement à développer
- › la vente de patrimoine : un parcours délicat
- › la trésorerie

### Importance des budgets d'exploitation (entretien, consommables)

- › l'utilité des budgets
- › les conséquences des dérapages incontrôlés

### Arbitrages et marges de manœuvre

- › les interventions possibles sur l'exploitation.

## ANIMATION

Stéphane ARNOLD, Consultant-formateur en gestion financière et comptable.

## DATES À PARIS

Stage programmé en fonction des demandes

**PRIX NET : 620 EUROS** - 7 h de formation

Déjeuner inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)



WEB FORMATION  
ASSOCIÉE

**2 JOURS**

**CULTURE ET EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE** DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL

# LES ÉCRITS PROFESSIONNELS : RÉDIGER AVEC AISANCE ET EFFICACITÉ



## PUBLIC

Salariés cadres et non-cadres.  
Responsable de proximité, de site, de projet.  
Chargé de clientèle, de gestion locative,  
du patrimoine, d'accueil.  
Assistante-conseiller  
en économie sociale et familiale.



## OBJECTIFS

- › identifier les critères d'un écrit efficace
  - › identifier quel type d'écrit selon le message, l'objectif, le contexte et le destinataire
- › repérer les différentes techniques et outils.



## PÉDAGOGIE

Apports théoriques et méthodologiques.  
Atelier de mise en pratique: entraînements à écrire et/ou réécrire ses écrits issus de situations professionnelles réelles, sur poste informatique. Les participants doivent impérativement se munir des documents produits dans le cadre de leur fonction.

### POST-FORMATION

Sur la base d'écrits produits deux semaines après la formation et transmis à la formatrice, chaque participant bénéficiera d'un entretien téléphonique individuel approfondi pour renforcer ses acquis.

Une webformation en aval est associée à ce stage. Plus d'informations sur ce format page 17.

### PRÉ-REQUIS

Pratique courante de Word.

## Produire des écrits conformes au RGPD qui prennent en compte les enjeux sociaux et économiques des bailleurs et la réglementation.

Mails, courriers, notes aux locataires, comptes rendus téléphoniques, réunions, visites, rapports, procédures sociales, chartes voisinage, propreté, courriers... autant d'écrits qu'il est nécessaire de maîtriser sur le fond et la forme (règles de syntaxe, présentation) pour traduire ses intentions, inciter à agir, entretenir des relations de qualité, et valoriser l'image du bailleur. À chaque destinataire, un message, un écrit spécifique construit et argumenté. Le support choisi, les termes employés, la présentation, le style doivent être adaptés au contexte, aux attentes de l'expéditeur. L'utilisation des techniques et outils fera gagner un temps précieux aux rédacteurs. La formation intégrera les grandes lignes des récentes dispositions relatives au RGPD.

## CONTENU

**Les écrits professionnels : emails, notes, courriers, procédures, comptes rendus, règles communes, différences (accroches, formules de politesse)**

**Identifier les fonctions des différents types d'écrits professionnels selon les objectifs et les destinataires**

**Les principes des différents écrits, les règles et techniques de présentation**

**La rédaction des objets, des titres, des phrases courtes et percutantes**

**La construction d'un plan efficace pour valoriser la logique de ses écrits**

**La hiérarchisation des informations : le plan, les articulateurs logiques**

**La construction des phrases dans le respect des règles de grammaire et d'orthographe**

**L'utilisation d'un vocabulaire précis et approprié pour renforcer la clarté du message.**

## ANIMATION

Hélène MARCIANO, Consultante-formatrice spécialisée en communication écrite et orale, interne et relation client, ancienne responsable pré-contentieux en OPH.

## DATES À PARIS

14 et 15 mai 2020

21 et 22 septembre 2020

**PRIX NET : 1340 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSE - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

# UTILISER LE DIGITAL POUR VOTRE ORGANISME HLM : UN MONDE D'OPPORTUNITÉ

112

WEB FORMATION  
ASSOCIÉE

## PUBLIC

Service communication. Service RH.  
Service commercial. Comité de direction.  
Chargé de mission, collaborateur,  
assistant...



## OBJECTIFS

- › poser une réflexion sur l'utilisation du numérique dans votre métier
- › découvrir le "monde" numérique et ses différents usages
  - › identifier des perspectives et établir des objectifs
- › mettre en place une stratégie digitale appropriée.



## PÉDAGOGIE

Apports théoriques et pratiques.  
Panorama du monde numérique, des outils et usages. Partage d'expériences entre organismes du même secteur.  
**Une webformation en aval est associée à ce stage. Plus d'informations sur ce format page 17.**

### PRÉ-REQUIS

Connaître les principes de base de l'utilisation d'internet.  
**Les participants sont invités à venir avec un ordinateur.**

## Le digital au service de votre organisme.

Vous souhaitez promouvoir un événement sur Facebook ? Recruter un nouveau profil sur LinkedIn ? Ou tisser des liens avec vos partenaires sur Twitter ? Mais vous ne savez pas par où commencer, alors cette formation est pour vous.

L'environnement internet au sens large est plus que jamais un espace à investir. Dans différents domaines il permet de valoriser votre image et amplifier les actions de votre organisme Hlm. Cet environnement numérique vous permettra également de promouvoir et commercialiser vos produits locaux ou en accession.

## CONTENU

### Découvrir et se mettre à jour

- › à la rencontre du monde numérique et son actualité
- › panorama des outils du numérique, les opportunités
- › un outil pour un usage et un contenu
- › découverte des différents usages au travers des expériences d'autres organismes Hlm

### Décrypter le numérique

- › les réseaux sociaux, le monde collaboratif, le monde du participatif
- › les différents réseaux sociaux à destination des professionnels, des institutionnels et du grand public : LinkedIn, Twitter, Facebook
- › atouts et risques dans l'usage des réseaux sociaux dans le monde Hlm

### Stratégie digitale

- › enquête sur l'existant
- › rôle du site internet de l'entreprise dans le contexte global du numérique et des réseaux sociaux
- › quelle stratégie pour quels objectifs ?
- › établir ses objectifs selon la cible visée
- › mettre en place une stratégie digitale adaptée selon mon métier

### Les outils en pratique

- › établir et ouvrir des pages entreprise sur les réseaux et un compte sur Twitter
- › les bonnes pratiques et les pièges à éviter
- › l'importance des mots-clés
- › choisir sa ligne éditoriale, identifier des contenus
- › identifier les influenceurs et communautés / groupes.

## ANIMATION

Solenne DUTHOIT, Formatrice en communication digitale, spécialiste du logement social.

## DATES À PARIS

10 mars 2020  
13 novembre 2020

## PROLONGEMENTS

Promouvoir une offre sur internet : démarche et outils (551).  
Transformation dans les organismes : anticiper les crises et maîtriser votre communication (256).  
Gérer votre e-réputation sur le web (113).

**PRIX NET : 640 EUROS** - 7 h de formation

Déjeuner inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

# 113



WEB FORMATION  
ASSOCIÉE

1 JOUR

CULTURE ET EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL

## GÉRER VOTRE E-RÉPUTATION SUR LE WEB



### PUBLIC

Membres de l'équipe de direction,  
collaborateurs, comité de direction.

Chargé de la communication,  
du développement commercial,  
des relations extérieures.



### OBJECTIFS

- › comprendre le mécanisme de la e-réputation sur le web
- › analyser la e-réputation de mon organisme au regard des avis utilisateurs
- › déterminer un plan d'action e-réputation à proposer
- › orchestrer mes actions d'e-réputation
  - › comprendre le rôle de community manager
- › identifier les clés pour transformer la e-réputation en veille pour son organisme Hlm.



### PÉDAGOGIE

Apports théoriques. Panorama des outils et usages. Mise en pratique sur le web : navigation et analyse. Échanges d'expériences entre les participants.

Les participants sont invités à venir avec leur ordinateur.

Une webformation en aval est associée à ce stage. Plus d'informations sur ce format page 17.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Communiquer habilement sur le web.

La réputation de votre organisation est faite sur votre territoire, mais avez-vous déjà vérifié votre réputation sur la toile, votre e-réputation ? Les internautes que nous sommes tous, avons la possibilité de déposer des avis sur la toile, c'est donc l'expérience utilisateur qui grâce à internet nous oriente pour choisir tel ou tel interlocuteur, prestataire, fournisseur, lieu de vie ou de consommation.

Les organismes Hlm sont confrontés aux mêmes réalités sur le marché et vos interlocuteurs s'expriment sur ces nombreux lieux et espaces de prise de parole sur internet. C'est ce qui s'appelle le degré de liberté numérique. Cette formation vous permettra d'anticiper, préparer ou "réparer" votre e-réputation sur le web.

### CONTENU

#### Panorama des pratiques du monde digital

- › les mécanismes de recensement des avis
- › image de marque des organismes : cas concret dans le monde Hlm
- › l'expérience utilisateur : décryptage

#### La e-réputation de votre organisme

- › identification de votre présence sur le web
- › votre fiche Google my Business
- › analyse de votre réputation à travers votre présence digitale
- › gérer la e-réputation de son organisation sur le digital
- › rétablir le dialogue et organiser sa réponse, sa prise de parole
- › la gestion du référencement naturel et des mots-clefs

#### Le rôle du community management

- › gérer les comptes et leur modération
- › réaliser son média planning et prévoir le calendrier rédactionnel
- › partage des bonnes pratiques pour générer de l'engagement

#### Un système de veille de sa réputation numérique

- › les avantages de la veille, honnêteté et actions préventives
- › analyse des médias sociaux, prise de parole des utilisateurs
- › produire des statistiques pour veiller
- › les outils numériques gratuits et payants pour la veille.

### ANIMATION

Solenne DUTHOIT, Formatrice en communication digitale, spécialiste du logement social.

### DATES À PARIS

11 mars 2020

20 novembre 2020

**PRIX NET : 640 EUROS** - 7 h de formation

Déjeuner inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@aafpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@aafpols.fr)

# MIEUX COMMUNIQUER : LES BASES

114



## PUBLIC

Conseiller clientèle, assistant commercial, commercial, tout salarié en contact avec la clientèle.



## OBJECTIFS

- › se connaître soi-même, identifier ses potentiels relationnels
- › s'exprimer avec clarté et efficacité
- › produire oralement un discours clair et convaincant
- › gérer les langages verbaux et non-verbaux
- › faire preuve d'empathie, d'écoute et localiser le message de l'interlocuteur.



## PÉDAGOGIE

Une formation très participative et interactive qui permet des échanges et des partages d'expériences et de solutions entre les participants et le formateur.

Une approche pragmatique qui permet de développer le sens client des collaborateurs.

La formation s'appuie de manière concrète sur des situations réelles, vécues par les participants.

Un plan de progrès personnalisé est réalisé en fin de formation par chaque participant pour ajuster ses pratiques et évaluer sa progression, réaliser une synthèse des axes de progrès et des besoins d'accompagnement.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Une première approche de la communication.

On n'a qu'une seule fois l'occasion de donner une bonne impression.

Chaque contact client est un contact unique dans la relation, il est donc important de maîtriser cette étape de la communication. C'est pour cela que les 20 premiers mots, 20 premiers gestes et 20 premières secondes sont capitales et auront longtemps une influence sur votre relation avec un interlocuteur (locataire, client, fournisseur, manager, collaborateur...).

## CONTENU

### Communiquer : une attitude d'ouverture

- › travail de repérage des a priori qui conditionnent nos comportements
- › identification des éléments à prendre en compte pour établir une communication constructive qui me permet de vivre pleinement ma fonction, d'être en cohérence avec mon entreprise et les valeurs affichées

### Le développement de mon expertise relationnelle

- › l'écoute active avec les signes d'écoute
- › la réponse accompagnée d'une vraie valeur ajoutée en s'assurant de sa bonne compréhension
- › être actif dans la relation et porteur de solution
- › la structuration de l'échange
- › l'implication

### Ma capacité à optimiser l'utilisation de mes ressources

- › analyse des capacités personnelles : initiative, spontanéité, créativité / capacité à trouver sa place / savoir faire passer un message clair / écouter / s'affirmer
- › élaboration de la "charte" des qualités de la communication professionnelle en relation avec les valeurs de l'entreprise

### Produire un échange spontané : les pratiques d'entretien

- › savoir produire un échange spontané, créatif, constructif. Les attitudes devant un dialogue non-organisé
- › travail sur la maîtrise de soi-même, les moyens mis en œuvre pour obtenir une réponse satisfaisante et convaincante
- › maîtrise du souffle, des tensions physiques, des émotions, et des énergies par l'ouverture
- › définition d'axes de progrès individuels.

## ANIMATION

Delphine CHOMETTON, Consultante-formatrice experte en relation client.

## DATES À PARIS

5 mai 2020

5 octobre 2020

**PRIX NET : 640 EUROS** - 7 h de formation

Déjeuner inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afppols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afppols.fr)

## GESTION DU TEMPS ET DES PRIORITÉS



## PUBLIC

Responsable d'équipe. Chef de projet.  
Toute personne souhaitant (re)devenir maître de son temps.



## OBJECTIFS

- › analyser les causes des pertes de temps
  - › faire le point sur son organisation personnelle
  - › mettre en place des procédures d'efficacité pour ne plus subir le temps et agir de manière efficace
- › utiliser méthodes et outils d'efficacité et de gestion de son temps.



## PÉDAGOGIE

Courts exposés méthodologiques, applications d'outils de gestion du temps et études de cas.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Ne plus subir le temps, c'est possible.

Le temps, c'est de l'efficacité ou du stress, selon qu'il est bien géré ou pas. Mais peut-on être réactif et performant lorsque les demandes des locataires se font pressantes, lorsque les entreprises n'interviennent pas dans les délais prévus, lorsqu'on a également une vie personnelle et familiale chargée ? Comment prendre en compte les demandes de la hiérarchie, des collègues, des clients et "trouver le temps" d'y répondre de façon satisfaisante ? Les imprévus, les "urgences" des autres limitent nos prévisions et sont ressenties comme des contraintes et non des opportunités. Quelles sont nos priorités, comment les gérer avec les priorités des autres, comment agir sereinement ?

## CONTENU

## Diagnostic de sa gestion du temps

repérer sa propre relation au temps  
analyser son organisation personnelle  
préciser ses contraintes et ses limites  
détecter les formes d'inefficacité  
repérer sa propre relation au temps, temps subjectif et temps objectif  
les lois et principes de la gestion du temps

## Les priorités

- › définir les priorités de sa mission, de son rôle, de sa fonction et de ses responsabilités
- › les différents types d'objectifs
- › déterminer les actions urgentes et celles qui sont importantes
- › gérer ses priorités avec celles de ses collègues, de son équipe, de ses partenaires
- › passer du temps subi au temps choisi

## Gagner du temps

- › anticiper, prévoir, s'inscrire dans un projet
- › comment planifier ?
- › le temps pour la réflexion, celui pour les imprévus
- › distinguer l'essentiel de l'accessoire
- › l'analyse des écarts

## Efficacité personnelle et gestion du temps

- › organiser son temps en fonction de ses biorhythmes
- › maîtriser son temps pour gérer son stress
- › gérer les informations
- › mettre en place une communication efficace au sein de son équipe
- › gérer le temps des réunions
- › savoir se ressourcer.

## ANIMATION

Christiane ROLIN ou Solenne DUHOIT, Consultantes-formatrices spécialisées en relations humaines, management et gestion du stress.

## DATES À PARIS

9 et 10 mars 2020  
5 et 6 octobre 2020

**PRIX NET : 1340 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)



ACCOMPAGNER LES CHANGEMENTS  
PILOTER L'ACTIVITÉ  
MANAGER LES ÉQUIPES ET PILOTER LES PROJETS  
PRÉVENIR LES RISQUES  
ADMINISTRER UN ORGANISME

# ÉQUIPES DE DIRECTION ET PILOTAGE

## LES FORMATEURS

- **Gabrielle ANTONIAZZI**  
Juriste, consultante-formatrice spécialisée en Informatique et Libertés et RGPD.
- **Éric ARNAULT**  
Dirigeant d'un cabinet de Conseil, d'étude et de formation. Intervenant spécialisé en stratégie des acteurs et politiques locales de l'habitat et en démarches et pratiques de concertation locative.
- **Stéphane CARINI**  
Ancien dirigeant d'ESH/SIEM. Intervenant spécialisé en ingénierie d'opération, stratégie patrimoniale et politiques locales du logement.
- **Sophie CÉZANNE**  
Directrice de la Relation Client, consultante, formatrice.
- **Philippe COTTARD**  
Expert en stratégie patrimoniale et production immobilière en logement social.
- **Valérie DELAROCHE**  
Directrice des affaires financières et de l'organisation en OPH. Dotée d'une expérience dans les secteurs privé, public, en EPCI et Hlm. Intervenant spécialisée en gestion financière, budgétaire, prospective et contrôle de gestion.
- **Gaëlle DURANTON**  
Ancienne cadre commerciale dans le secteur du logement social. Consultante formatrice spécialisée en immobilier, vente Hlm, copropriétés et management de la performance.
- **Solène DUTHOIT**  
Consultante-formatrice spécialisée sur les thématiques commerciales.
- **Nour Eddine ELLOUK**  
Consultant-formateur spécialisé en management d'équipe et gestion de proximité.
- **Béatrice FRINGUET**  
Juriste, ancienne DRH d'OPH. Intervenant en formation et conseil en GRH, droit social et relation avec les instances représentatives du personnel.
- **Michel GARCIA**  
Formateur, consultant en AMO, spécialiste du logement social, ancien Directeur du développement du patrimoine et de l'urbanisme d'ESH et d'OPH.
- **Arnaud GRASSET**  
Intervenant spécialisé en transformation stratégique, digitale, managériale dans le secteur du logement social.
- **Bernadette JEZEQUEL**  
Spécialiste en communication d'entreprise. Auteure de "La boîte à outils du Responsable communication".
- **Denis JUNG**  
Ancien directeur financier d'organisme de logement social. Une expérience avérée en analyse financière et contrôle de gestion dans divers secteurs d'activité.
- **Marie KERROUCHE**  
Intervenant en relations humaines, habilitée Méthode Chamming's®.
- **Valérie LARSONNEUR**  
Consultante-formatrice spécialisée sur les thématiques commerciales.
- **Olivier LEBLANC**  
37 ans d'expérience du logement social, ancien directeur général d'organismes, intervenant en formation et conseil dans les domaines de stratégie d'entreprise.
- **Patricia MAHOT**  
Coach, accompagne les équipes, les dirigeants et les managers sur les thèmes : gestion de projet, conduite du changement et management.
- **Charles O'MAHONY**  
Ancien directeur financier d'un OPH. Directeur associé d'un cabinet spécialisé en stratégie financière auprès des bailleurs sociaux.
- **Anne PAINSET-BEAUWILLAIN**  
Avocate. Expérience de secrétariat général en ESH.
- **Alain PAPADOPOULOS**  
Intervenant en copropriétés, associations syndicales et charges immobilières. Rédacteur en chef du site universimmo-pro.com.
- **Joachim PASQUET**  
Spécialiste vieillissement et handicap, doté d'une expérience terrain en EHPAD, direction de service de soins et responsable développement de fédération et habitat intergénérationnel.
- **Anne-Florence RADUCAULT**  
Avocate spécialisée en habitat social. Rédactrice du "Guide du risque pénal du Dirigeant d'ESH".
- **Christine ROLIN**  
Consultante-formatrice spécialisée sur les thématiques commerciales.
- **Corinne ROUSSEAU**  
20 ans d'expérience sur des postes de DRH en organisme de logement social, juriste, coach, intervenant sur les domaines RH et management.
- **Martine SEGAL**  
Intervenant en gestion locative et proximité. Certifiée en thérapie sociale - Institut Charles Rojzman.
- **Jeanine TEMIN**  
Intervenant spécialisée dans le positionnement managérial - Consultante en accompagnement au changement pour les Collectivités Territoriales - Coach de développement et de résolution auprès de managers à tous niveaux d'encadrement.
- **Amélie WINTREBERT DUBOIS**  
Juriste. Ancienne directrice clientèle en organisme Hlm. Mandataire judiciaire à la protection des majeurs. Intervenant en réglementation de la gestion locative.
- **Christophe WOJCIK**  
Consultant coach spécialiste en Relations Humaines et en efficacité professionnelle, auprès des Directions et des Responsables d'équipe. Consultant habilité à la méthode Arc-En-Ciel® depuis plus de 15 ans.

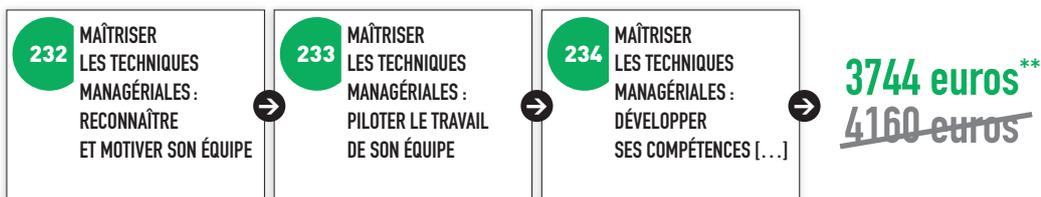


# ITINÉRAIRES DE FORMATION ÉQUIPES DE DIRECTION ET PILOTAGE

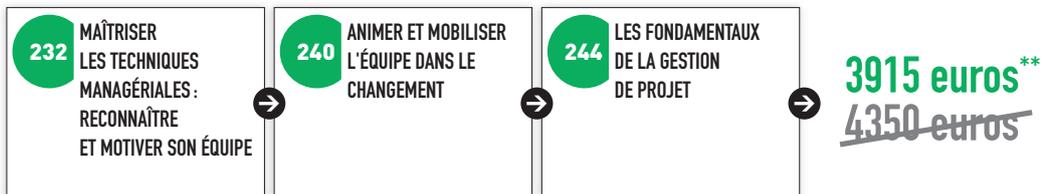
Pour accompagner au mieux vos collaborateurs dans leur métier, ces itinéraires proposent une association de plusieurs stages en lien avec une activité.

Pour toute inscription à un itinéraire complet, bénéficiez d'une **REMISE TARIFAIRE DE 10%\*** sur le prix global de l'itinéraire.

## LES FONDAMENTAUX DU MANAGEMENT D'ÉQUIPE - 6 jours



## PILOTER LES CHANGEMENTS - 6 jours



## OBLIGATIONS JURIDIQUES, PROTECTION DES DONNÉES ET FRAUDES : SPÉCIAL DIRIGEANTS - 5 jours



\* OFFRE NON CUMULABLE AVEC D'AUTRES REMISES ÉVENTUELLES, EFFECTIVE À RÉCEPTION DE L'ENSEMBLE DES INSCRIPTIONS, VALABLE POUR UN MÊME PARTICIPANT.

\*\* CES PRIX SONT NETS DE TAXE.

# FUSION D'ORGANISMES : BIEN MESURER LES ENJEUX, CHOISIR LES BONNES OPTIONS ET S'Y PRÉPARER



## PUBLIC

Directeur général. Directeur financier.  
Directeur stratégie. Membre de direction générale ou de comités de direction.



## OBJECTIFS

- › se préparer à une réflexion stratégique, en fonction des orientations politiques
- › disposer d'éléments pour contribuer aux bonnes décisions
  - › pouvoir se positionner comme coordinateur du projet
  - › maîtriser les interactions entre les différentes thématiques du projet
- › identifier les facteurs-clefs de succès.



## PÉDAGOGIE

Apports théoriques et méthodologiques. Retours d'expérience et échanges avec les participants. Exemples de documents.

Une large place sera laissée aux interactions dans le groupe.

Pour certains thèmes, des études de cas sont proposées et travaillées avec les participants.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Bien se préparer pour conduire un projet d'envergure.

Les rapprochements entre organismes, souhaités par les pouvoirs publics, sont inéluctables sur les territoires où, individuellement, leurs activités peuvent être optimisées. Il faut alors bien appréhender les solutions possibles et leurs incidences, puis choisir le mode de rapprochement le mieux adapté à la situation et enfin bien engager la préparation du projet. Les directeurs généraux ont besoin d'être sensibilisés à tout ce que représente un projet de rapprochement, et notamment dans le cas d'une fusion.

Ce stage est l'occasion de parcourir les principales étapes d'un projet de rapprochement et d'examiner les différentes thématiques à traiter.

## CONTENU

### 1<sup>ère</sup> PARTIE ÉLÉMENTS D'ANALYSE STRATÉGIQUE

**Les différents scénarii de rapprochement (fusion par transmission universelle de patrimoine, fusion-absorption, transfert de patrimoine, cession partielle, SCIC Hlm, GIE, etc.)**

- › des préalables à arrêter en amont
- › les points-clés à traiter en concertation
- › les écueils à éviter
- › les besoins d'accompagnement

### 2<sup>ème</sup> PARTIE LA CONDUITE DU PROJET DE LA FUSION

**L'information préalable à la démarche**

**Le choix du ou des consultants**

**La phase d'inventaire et d'ébauche de l'organisation de la préparation**

**La création d'un comité de pilotage**

### La mise en place des groupes de travail

- › gestion des dispositions administratives et légales du projet
- › élaboration de l'organisation-cible
- › harmonisation des méthodes et outils comptables et financiers
- › harmonisation des accords d'entreprise, des pratiques sociales et des systèmes de rémunération
- › revue d'effectifs, traitement des doublons, besoins en formation
- › questions logistiques (bureaux, équipements, etc.)
- › systèmes d'information (harmonisation des bases de données, choix des outils, scénarii de bascule, etc.)
- › politique de patrimoine (PSP, CUS, contrats de maintenance) et de services aux locataires
- › communication (identité, communication institutionnelle, locataires et interne)

### La maîtrise des coûts du projet

**Calendrier et planning.**

## ANIMATION

Olivier LEBLANC, Consultant formateur, ancien directeur général d'organismes de logement social.

## DATES À PARIS

3 mars 2020  
2 juin 2020  
6 octobre 2020

**PRIX NET : 750 EUROS** - 7 h de formation

Déjeuner inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Victoria ESTEBAN - 01 40 75 79 04. [victoria.esteban@afpols.fr](mailto:victoria.esteban@afpols.fr)

# FUSION OU REGROUPEMENT D'ORGANISMES : LES CLÉS POUR COMMUNIQUER TOUT AU LONG DU PROJET

#LoiElan 

202



## PUBLIC

Directeur général et adjoint. Directeur du patrimoine. Président. Membre du comité de direction ou du directoire. Cadre dirigeant ou opérationnel en charge de la communication (directeur ou responsable de communication et des services presse, chef de projet communication).



## OBJECTIFS

- › donner du sens au changement
- › créer les conditions d'une dynamique de changement : rendre les salariés acteurs, rassurer et impliquer les partenaires et les élus
- › bâtir la stratégie et le plan de communication du projet.



## PÉDAGOGIE

Une formation très concrète illustrée par des témoignages d'acteurs qui ont récemment vécu une fusion. Durant les deux jours, les participants travaillent en atelier sur des cas réels. La richesse des échanges permet à chacun de confronter ses pratiques et de repartir avec des outils adaptés à son contexte.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Faire de la contrainte une opportunité d'évolution.

Loi Elan oblige, beaucoup de bailleurs sociaux sont contraints de s'engager dans des projets fusion ou de SAC. Une des clés de la réussite est de transformer cette contrainte en opportunité et d'obtenir l'adhésion des parties prenantes externes et internes. Avant, pendant et après un projet de changement, la communication doit être régulière pour instaurer un climat de confiance, couper court aux rumeurs et créer une dynamique vertueuse. Pour y parvenir, il faut pouvoir anticiper et bâtir une stratégie de communication opérationnelle dès le début du projet. Ces deux jours alterneront exemples issus du terrain, retours d'expériences et apprentissage de la méthodologie pour communiquer tout au long d'un projet de transformation.

## CONTENU

### Identifier les enjeux du changement

- › repérer les préalables pour communiquer sur un projet de changement
- › identifier les obstacles au changement
- › élaborer une cartographie des parties prenantes internes et externes

### Bâtir une stratégie et un plan de communication

- › les étapes et les questions clés pour bâtir une stratégie et un plan de communication
- › le choix des outils de communication en fonction des publics et des objectifs visés
- › le pilotage et l'évaluation

### Créer les conditions d'une dynamique du changement

- › les enjeux de la communication dans un contexte de changement
- › les outils et les bonnes pratiques pour fédérer les équipes autour de valeurs partagées et pour rassurer les partenaires et les élus
- › la démarche pour créer et animer une communauté des managers.

## ANIMATION

Bernadette JÉZÉQUEL, Consultante-formatrice, spécialiste de la communication et de l'accompagnement du changement.

## DATES À PARIS

26 et 27 mars 2020  
18 et 19 juin 2020  
12 et 13 novembre 2020

**PRIX NET : 1340 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Victoria ESTEBAN - 01 40 75 79 04. [victoria.esteban@afpols.fr](mailto:victoria.esteban@afpols.fr)

# LES SAC, SOCIÉTÉS ANONYMES DE COORDINATION : NOUVELLE CATÉGORIE D'ORGANISMES DE LOGEMENT SOCIAL #LoiElan



## PUBLIC

Membre de directions générales  
ou de comités de direction  
et tout directeur opérationnel.



## OBJECTIFS

- › positionner les SAC dans les dispositions et les logiques de la loi Elan
- › comprendre les enjeux institutionnels, stratégiques et opérationnels leur étant liés
  - › s'interroger sur les stratégies envisageables pour construire les siennes
- › anticiper les évolutions pour chacune des parties prenantes
- › analyser les premières mises en place.



## PÉDAGOGIE

Exposé en échanges dynamiques  
et mise en situation.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

Cette année 2020 est la dernière restant aux OLS pour respecter les dispositions de la loi Elan et la restructuration du secteur du logement social qu'elle impose. Certains n'auront pas attendu la date butoir du 1er janvier 2021.

Face à cette évolution législative, à celle du modèle économique et aux positionnements et transformations des autres OLS, les SAC, nouvelle catégorie et l'une des deux formes de groupes d'OLS, constituent une des réponses. Quelle stratégie porter, avec qui, pour quelles logiques, niveau d'intégration et organisation, quelles analyses en retour des premières mises en place... sont autant de questions que doivent se poser les directions et gouvernances des OLS.

## CONTENU

**Cette formation-action propose une mise en situation de cette nouvelle catégorie d'OLS, la co-construction d'une réflexion stratégique et une analyse des premiers retours d'expérience.**

### Les acteurs et formes de coopérations entre OLS

- › les OLS (OPH, ESH, SCP/SCIC, SEM/EPL, SAC, SA de vente d'HLM) et les logiques potentielles de leurs gouvernances
- › leurs coopérations actuelles : du simple groupement de commande aux groupes d'OLS en passant par les GIE...

### Le contexte politique, législatif, financier et stratégique

- › la réorganisation du tissu des organismes
- › les évolutions des conditions économiques du logement social
- › les SAC dans la loi Elan

### Description des SAC

- › les modalités de création (instances consultative et décisionnelle, obligations de publicité, étapes ...)
- › statuts, actionariat et gouvernance
- › les relations aux OLS membres
- › les compétences et moyens (obligatoires ou possibles)
- › les ressources humaines

### Réflexion stratégique sur la mise en place d'une SAC à l'appui des premiers retours

- › quels objectifs stratégiques poursuivre (couverture territoriale, gestions patrimoniale et locative, autres prestations, métiers, flux financiers...)?
- › quelles gouvernances est-il possible, utile, nécessaire à mettre en place ?
- › quel fonctionnement articuler à celui des OLS membres ? Quelles organisations croisées ?
- › les points durs et leur résolution.

## ANIMATION

Éric ARNAULT, Consultant formateur.

## DATES À PARIS

- 12 mars 2020
- 9 juin 2020
- 2 octobre 2020

**PRIX NET : 750 EUROS** - 7 h de formation

Déjeuner inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Victoria ESTEBAN - 01 40 75 79 04. [victoria.esteban@afpols.fr](mailto:victoria.esteban@afpols.fr)

# STRATÉGIE ET MAÎTRISE DES ÉQUILIBRES FINANCIERS DES OPH DANS UN CONTEXTE DE RESSOURCES LIMITÉES

204



## PUBLIC

Directeur général, directeur général adjoint, directeur financier.  
Secrétaire général en OPH  
et tout directeur opérationnel.

Tout dirigeant souhaitant optimiser la gestion financière de son organisme.



## OBJECTIFS

- › repérer les responsabilités de la gouvernance
- › appréhender les grandes lignes de la gestion financière d'un organisme
- › cerner les conséquences financières d'une politique patrimoniale
- › repérer les marges de manœuvre pour influencer sur les résultats financiers de l'organisme
- › identifier les effets de leviers.



## PÉDAGOGIE

Alternance d'apports réglementaires et techniques avec des réflexions en commun sur les choix de gestion de la gouvernance et leurs conséquences sur la situation financière de l'organisme.

Afin d'alimenter les échanges, chaque participant est invité à apporter un compte de résultat, un bilan et un DIS financier de son organisme.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Les leviers pour optimiser les finances de son OPH.

Ce stage permet de comprendre la gestion financière d'un organisme, d'identifier les effets de leviers pour optimiser les ressources de l'organisme.

## CONTENU

### Les lieux de décision

- › les compétences du conseil d'administration
- › les missions du bureau
- › les commissions
- › les responsabilités et délégations du directeur général

### Les grands équilibres

- › les types de dépenses et recettes d'un organisme dont les nouvelles charges et produits (taxes et RLS)
- › résultat, autofinancement, bilan
- › potentiel financier

### Effets d'une stratégie patrimoniale

- › conséquences d'une politique de construction de logement locatif
- › effets de leviers d'une politique de vente Hlm

### Les outils

- › les effets de levier : optimiser ses produits, maîtriser ses charges...
- › les outils techniques : l'analyse financière, la prospective, les indicateurs...
- › les comparaisons

### Le cycle budgétaire et les documents budgétaires

### Le compte financier avec les documents synthétiques comptables

### Les organes de contrôle.

## ANIMATION

Valérie DELAROCHE, Directrice financière et formatrice.

## DATES À PARIS

7 mai 2020

3 novembre 2020

## PROLONGEMENT

Stratégie financière et arbitrages patrimoniaux (313).

**PRIX NET : 750 EUROS** - 7 h de formation

Déjeuner inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Victoria ESTEBAN - 01 40 75 79 04. [victoria.esteban@afpols.fr](mailto:victoria.esteban@afpols.fr)

## CODIR, CONSEIL D'ADMINISTRATION : OPTIMISER LE PILOTAGE FINANCIER DES MONTAGES D'OPÉRATIONS



### PUBLIC

Membre des conseils d'administration, bureaux, comités de direction, cadre dirigeant.

Responsable de la maîtrise d'ouvrage.  
Responsable technique et financier.  
Responsable de la gestion locative.



### OBJECTIFS

- › connaître les contraintes réglementaires et financières des montages d'opération et les points critiques des différentes étapes de conception et de financement
- › cerner les paramètres qui conditionnent la rentabilité des opérations d'investissement et savoir les optimiser dans le contexte de la mise en place de la RLS et la TVA 2018
  - › analyser et optimiser les processus de maîtrise d'ouvrage possibles en fonction des organisations internes propres à chaque organisme
- › améliorer les synergies entre les services maîtrise d'ouvrage, financier et gestion locative.



### PÉDAGOGIE

La pédagogie sera centrée sur de courts exposés illustrés d'exercices et de simulations informatiques autour de l'équilibre des opérations.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

L'impact de la loi de finances 2018 et de la RLS sur les résultats financiers des organismes Hlm, remet en cause les stratégies opérationnelles en matière de développement et de réhabilitations du patrimoine locatif social, notamment sur les capacités de fonds propres mobilisables en la matière.

Une connaissance affinée et maîtrisée des processus de montage d'opération par les instances dirigeantes, s'avère aujourd'hui nécessaire pour maintenir les engagements des PSP et de CUS, en tenant compte de ce nouvel environnement financier contraint.

Comment continuer à développer ou réhabiliter, tout en minimisant et optimisant les fonds propres engagés ? Quels sont les leviers stratégiques de l'optimisation des équilibres financiers des opérations neuves et de réhabilitation ?

### CONTENU

#### Les concepts financiers indispensables

- › les points-clés des études de faisabilité d'investissement
- › les paramètres économiques des études de rentabilité

#### Le montage financier d'une opération de logements locatifs neufs

- › analyse de la sensibilité des paramètres
- › les leviers financiers d'optimisation du montage
- › l'environnement technique et réglementaire
- › surface utile : rappel de la réglementation, étude de cas
- › coefficient de structure recette locative
- › les subventions droit commun et surcharge foncière
- › mécanisme de la LASM et TVA récupérable
- › analyse des prix de revient d'opération, maîtrise des coûts, ratios

#### Le montage financier d'une opération de réhabilitation

- › stratégies d'organisme et montage financier
- › diversité des approches
- › les montages financiers traditionnels
- › nouveau loyer et dimension sociale
- › outils de financement
- › le compte d'exploitation prévisionnel
- › les nouveaux modes de financement
- › définition des paramètres et des hypothèses de gestion réalistes et pertinents pour les simulations prévisionnelles

#### Les processus et stratégies alternatives possibles

- › valorisation de valeur de revente à terme
- › coûts de gestion différenciés
- › préfinancement ou différé d'amortissement
- › impacts sur fonds propres
- › optimisation des recettes
- › maîtrise et optimisation des montages financiers
- › processus et méthode de montage et de dépôt des financements.

### ANIMATION

Michel GARCIA, Formateur, Consultant et AMO, spécialiste du logement social - Ancien Directeur du développement du patrimoine et de l'urbanisme d'ESH et d'OPH.

### DATES À PARIS

3 mars 2020  
7 octobre 2020

**PRIX NET : 750 EUROS** - 7 h de formation

Déjeuner inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Victoria ESTEBAN - 01 40 75 79 04. [victoria.esteban@afpols.fr](mailto:victoria.esteban@afpols.fr)

# COMPRENDRE SIMPLEMENT LES SOLUTIONS APPORTÉES PAR LE BIM

206



## PUBLIC

Membre de direction générale ou de comité de direction. Cadres et collaborateurs des directions patrimoine et maîtrise d'ouvrage qui souhaitent intégrer les éléments-clés pour approcher le BIM.



## OBJECTIFS

- › comprendre les enjeux de la maquette numérique et du BIM
- › identifier les solutions BIM dans l'ensemble du cycle de vie des patrimoines
- › comprendre les étapes de la mise en place du BIM.



## PÉDAGOGIE

En s'appuyant sur des exposés pratiques alternant avec la présentation d'exemples et d'études de cas, la pédagogie employée vise à guider chaque participant dans une compréhension personnelle de la transformation que le BIM opère dans ses métiers et cadres de travail.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## En quoi le BIM est-il une solution globale au service de votre organisme ?

Cette formation a pour objectif de donner à ses participants le panorama complet des enjeux et solutions qui font du BIM un outil de développement et de gestion des patrimoines désormais incontournable. L'ensemble des problématiques liées au BIM seront explorées pour délivrer en une journée les clés de compréhension et d'approche d'engagement du BIM dans les différents métiers de l'organisme.

## CONTENU

### Comprendre le BIM

- › le contexte d'émergence du BIM à travers le monde et en France
- › comment définir simplement le BIM ?
- › la conception en mode objet, présentation d'une maquette numérique
- › les différentes dimensions du modèle BIM
- › l'intérêt du BIM pour la filière construction
- › quels logiciels BIM et pour quels métiers ?
- › comment comprendre et analyser une maquette numérique ?
- › les documents cadres du BIM (cahier des charges, convention BIM...)

### La démarche BIM pour les organismes de logements sociaux

- › le rôle incontournable de la maîtrise d'ouvrage dans le processus BIM
- › comment le BIM peut répondre aux enjeux et besoins prioritaires des OLS ?
- › les conditions d'implantation du BIM au sein de l'organisme : les bonnes questions à se poser
- › comment le BIM se fonde dans les cœurs de métiers ?
- › quelles précautions pour réussir la conduite du changement ?
- › quelles sont les étapes essentielles de mise en place du BIM construction ?
- › aspects contractuels et juridiques liés au BIM construction
- › le BIM pour la gestion patrimoniale : une réflexion éminemment stratégique, un projet d'entreprise.

## ANIMATION

Philippe COTTARD, expert en stratégie patrimoniale et production immobilière en logement social.

## DATES À PARIS

10 mars 2020  
15 septembre 2020

## PROLONGEMENT

Renforcer la maîtrise d'ouvrage avec le BIM (622).

**PRIX NET : 750 EUROS** - 7 h de formation

Déjeuner inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Victoria ESTEBAN - 01 40 75 79 04. [victoria.esteban@afpols.fr](mailto:victoria.esteban@afpols.fr)

# RENFORCER LA RELATION ORGANISMES DE LOGEMENT SOCIAL ET COLLECTIVITÉS TERRITORIALES

#LoiElan



## PUBLIC

Directeur général. Directeur général adjoint. Responsable des relations institutionnelles. Administrateur en organisme de logement social. Directeur ou responsable du développement. Toute personne souhaitant disposer d'une vision globale du partenariat avec les collectivités territoriales. Représentant de collectivités territoriales.



## OBJECTIFS

- › replacer les organismes de logement social (OLS) dans leur environnement territorial
- › prendre la mesure des réformes (lois ALUR, NOTRe, Égalité et Citoyenneté, Elan) qui ont défini une "nouvelle donne" (compétences, attributions, loyers, etc.)
- › identifier les modes de partenariat possibles entre OLS et collectivités territoriales (foncier, financier, etc.).



## PÉDAGOGIE

La formation permet de croiser les regards : contexte réglementaire, politiques publiques locales, stratégies d'acteurs. Elle fait une large place aux exemples concrets et aux pratiques innovantes. Elle revêt un caractère interactif et met à profit l'expérience des participants.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Des partenariats renforcés pour mieux agir au service de son territoire.

La montée en régime des métropoles et des intercommunalités ainsi que l'évolution du régime des opérateurs de logements sociaux (lois Borloo, ALUR, LEC et Elan) ont modifié en profondeur les relations que ces derniers entretiennent avec les collectivités territoriales. Dans un contexte où le financement du logement social est devenu de plus en plus contraint, les collectivités territoriales sont devenues des partenaires incontournables et indispensables des organismes Hlm.

## CONTENU

### Introduction

- › définitions : logement social, logement réglementé et sphères d'intervention publique
- › les collectivités territoriales (C.T.) : rôle et poids relatif dans l'investissement public
- › tendances récentes : l'implication croissante des C.T. dans le logement social

### État, collectivités territoriales : quelle répartition des compétences dans le logement social ?

- › le rôle régulateur de l'État
- › la montée en régime de l'échelon intercommunal
- › les compétences des métropoles en matière de logement social

### Les collectivités territoriales et la gouvernance des OLS

- › les C.T., acteurs prépondérants des OLS
- › les C.T. peuvent-elles être actionnaires de référence ?
- › les C.T., acteurs non prépondérants des OLS

- › le contrôle des C.T. sur les OLS et sur les organismes-satellites

### Le rôle des collectivités territoriales dans le développement des OLS

- › les C.T., donneurs d'ordre
- › les C.T. et la ressource foncière
- › l'exercice du droit de préemption
- › la désignation de l'opérateur
- › les C.T. et le financement des opérations de logement social

### Les politiques locales de l'habitat : périmètre, enjeux, modalités

- › les documents de programmation : SCOT, PLU, PLH
- › les circuits de réservation et d'attribution
- › la diversité de l'habitat
- › la politique des loyers : politique locale et marges d'adaptation (loi Égalité et Citoyenneté) ; stratégie patrimoniale ; loyer unique...

## ANIMATION

Stéphane CARINI, ancien dirigeant dans le secteur Hlm et expert des politiques locales du logement.

## DATES À PARIS

31 janvier 2020  
5 novembre 2020

**PRIX NET : 750 EUROS** - 7 h de formation

Déjeuner inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Victoria ESTEBAN - 01 40 75 79 04. [victoria.esteban@afpols.fr](mailto:victoria.esteban@afpols.fr)

# COHABITATION ET DISPOSITIFS D'HABITAT INCLUSIF : QUELLES OPPORTUNITÉS ET QUELLES PRATIQUES ?

208

#LoiElan 



## PUBLIC

Responsable de la gestion locative, cadres dirigeants, services logement et urbanisme des collectivités locales.



## OBJECTIFS

- › appréhender les principes pratiques et juridiques de mises en œuvre d'une activité de cohabitation intergénérationnelle, seul ou en partenariat avec une structure existante
- › identifier les principes pratiques et juridiques de l'habitat inclusif et solidaire et les mettre en œuvre
- › mettre en place et assurer l'animation de dispositifs vivants et pérennes.



## PÉDAGOGIE

Ce stage est destiné à envisager la pertinence d'un développement de la cohabitation intergénérationnelle solidaire ou de l'habitat inclusif en lien avec les besoins et attentes des locataires.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

La cohabitation intergénérationnelle est une formule qui permet à une personne âgée d'accueillir dans son logement un jeune pour une durée temporaire et moyennant une entraide entre les générations. Elle permet d'optimiser l'utilisation du parc dans les zones tendues et plus généralement de diversifier son offre auprès de jeunes et des seniors. Outre le fait qu'elle favorise les solidarités intergénérationnelles, elle apporte une solution de logement abordable à des jeunes à bas revenus et peut permettre à la personne âgée locataire de pallier son isolement social et/ou de compléter ses revenus.

La Loi Elan du 23 novembre 2018 crée un cadre juridique dédié pour favoriser le développement de ce dispositif. L'habitat inclusif trouve également ses lettres de noblesse dans cette loi. Il s'agit de petits ensembles de logements indépendants, caractérisés par des espaces de vie individuelle associés à des espaces de vie partagée, dans un environnement adapté et sécurisé. Ces derniers sont dédiés à des personnes handicapées ou âgées.

## CONTENU

### Réaliser un diagnostic des besoins et identifier les possibilités

- › les problématiques générales des jeunes et seniors en matière d'habitat et de lien social
- › identifier les caractéristiques des segments et leurs besoins au sein de son parc, et les dispositifs d'accueil et de lien solidaire existants
- › définir un ou plusieurs projets répondant à des objectifs d'optimisation, de diversification ou de fidélisation

### Les grands principes de cohabitation intergénérationnelle et de l'habitat inclusif

- › les modalités de sélection des jeunes et seniors
- › l'accompagnement à la contractualisation
- › le cadre juridique de la cohabitation intergénérationnelle et de l'habitat inclusif
- › les principes des modèles économiques des structures œuvrant à l'accompagnement de la cohabitation intergénérationnelle solidaire ou de l'habitat inclusif
- › le tissu partenarial nécessaire à la mise en œuvre du dispositif.

## ANIMATION

Joachim PASQUET, Directeur du Réseau CoSI, premier réseau de cohabitation intergénérationnelle en France, connaisseur des dispositifs d'accompagnement à destination des seniors et des problématiques propres au logement social.

## DATES À PARIS

15 mai 2020  
20 novembre 2020

**PRIX NET : 750 EUROS** - 7 h de formation

Déjeuner inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Victoria ESTEBAN - 01 40 75 79 04. [victoria.esteban@afpols.fr](mailto:victoria.esteban@afpols.fr)

# LA PROTECTION DES DONNÉES : L'APPLICATION DU RÈGLEMENT EUROPÉEN CHEZ LES BAILLEURS SOCIAUX



## PUBLIC

Délégué à la protection des données.



## OBJECTIFS

- › valider ses bases et connaissances sur la protection des données
- › vérifier le niveau de conformité atteint grâce à des cas pratiques
- › connaître et échanger autour des bonnes pratiques du secteur Hlm
- › développer les démarches, processus et outils pour permettre de garantir et de maintenir la conformité.



## PÉDAGOGIE

Apports sur les nouvelles dispositions réglementaires. Echanges à partir des questions des participants. Exercices de cartographie des données.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Pour les délégués à la protection des données.

Le Règlement général de protection des données (RGPD) a entraîné un certain nombre d'évolutions. Les missions du Data Protection Officer (DPO) ont évolué.

Ce stage permet d'actualiser les compétences des CIL dont le poste évolue vers celui de DPO.

## CONTENU

### Rappel des fondamentaux

#### Le contexte légal et réglementaire : RGPD et législation nationale

- › obligation d'information des personnes
  - champ d'application
  - terminologies
  - principes de licéité
  - sensibiliser les collaborateurs (zones de libre commentaire)
- › respecter les obligations CNIL
  - obligations en matière de mise en œuvre d'un traitement nominatif de sécurité et de confidentialité
  - privacy by design, privacy by default et notification des failles de sécurité
  - obligations en matière d'information des personnes
  - droits des personnes
  - formalisation d'une procédure interne en cas de contrôle CNIL
- › information sur la notion d'analyse d'impact

### Rôle et responsabilité du DPO

#### Cartographie des traitements

- › inventaire et cartographie des traitements nominatifs à l'aide d'un référentiel de traitements du secteur Hlm

## ANIMATION

Gabrielle ANTONIAZZI, Juriste, consultante-formatrice spécialisée en Informatique et Libertés et RGPD.

## DATES À PARIS

10 et 11 mars 2020  
18 et 19 novembre 2020

- › exercice de cartographie d'un traitement métier (gestion locative, gestion sociale...) / traitement RH

### Les durées de conservation

- › référentiel de durées de conservation adapté aux bailleurs sociaux
- › la collaboration entre la protection des données et l'ANCOLS
- › la purge, les doctrines CNIL en matière d'archivage

### Procédures internes et accountability

- › zoom sur les procédures internes visant les données à caractère personnel (les nouveaux droits RGPD)
- › procédure PIA - procédure tiers autorisés
- › mise et maintien en conformité, procédure interne en ce qui concerne la remontée d'information
- › usage du droit d'accès, annonce d'un contentieux
- › archivage de données sur support distinct.

**PRIX NET : 1340 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Victoria ESTEBAN - 01 40 75 79 04. [victoria.esteban@afpols.fr](mailto:victoria.esteban@afpols.fr)

1 JOUR  
ÉQUIPES DE DIRECTION ET PILOTAGE ACCOMPAGNER LES CHANGEMENTS  
**EXPÉRIENCE CLIENT ET RÉVOLUTION DIGITALE**



210



## PUBLIC

Directeur ou responsable gestion locative.  
Directeur ou responsable clientèle.



## OBJECTIFS

- › disposer d'un panorama des évolutions technologiques associées à la révolution numérique, ainsi que des chiffres-clefs, des tendances en matière de diffusion et des sources d'information
- › maîtriser les opportunités proposées par la révolution numérique en matière d'expérience "Client"
- › disposer d'une vision élargie des impacts sur l'ensemble des fonctions.



## PÉDAGOGIE

Alternance de temps de présentation par l'intervenant, d'échanges avec les participants et d'analyse de situation en sous-groupes.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Le logement social fait sa révolution... numérique.

Après trois ans de réunions, colloques et séminaires, les dirigeants assurent avoir compris et agir en réponse à la révolution digitale à l'œuvre. Cependant, le sentiment est totalement différent lorsque l'on se plonge (littéralement) dans l'effervescence de cette révolution copernicienne. L'énergie, produit de la vitesse et de la puissance de cette révolution, est monstrueuse et, selon le principe d'action/réaction, nous risquons de percevoir rapidement des effets insidieux dans les équipes si le secteur n'accélère pas en matière de synchronisation et de mobilisation des collectifs, ainsi que d'intégration des impacts.

## CONTENU

### Panorama des évolutions numériques et technologiques

- › chiffres-clefs, diffusion, sources d'information

### Expérience "Client"

- › panorama des opportunités offertes par les évolutions numériques dans le secteur du logement social (applications mobiles, smart data, réseaux sociaux, robotisation, cloud, drones, véhicule autonome, crowdfunding, BIM, etc.)
- › panorama des impacts de la révolution numérique sur les organismes de logement social

### Analyse des impacts de la révolution numérique sur son organisme

- › stratégie, gestion locative, gestion de la relation client, gestion patrimoniale, finances, achats, ressources humaines, système d'information, juridique, communication
- › présentation réciproque de l'analyse des impacts
- › partage des difficultés rencontrées en matière d'analyse des impacts et des interrogations des participants.

## ANIMATION

Arnaud GRASSET, Formateur spécialisé dans les questions de transition numérique, notamment dans le secteur Hlm.

## DATES À PARIS

29 mai 2020  
27 novembre 2020

**PRIX NET : 750 EUROS** - 7 h de formation

Déjeuner inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Victoria ESTEBAN - 01 40 75 79 04. [victoria.esteban@afpols.fr](mailto:victoria.esteban@afpols.fr)

# RÉUSSIR SON PASSAGE DE PLEINE GESTION LOCATIVE À UNE GESTION EN COPROPRIÉTÉ DURABLE



## PUBLIC

Directeur général titulaire de carte professionnelle, membre du CODIR.



## OBJECTIFS

- › appréhender la spécificité de la gestion de patrimoine en copropriété
- › identifier les implications, contraintes et risques d'une activité de syndic interne au regard des objectifs stratégiques de l'organisme
- › mesurer les implications de l'intégration de l'activité de syndic dans les métiers de l'organisme
- › savoir associer tous les collaborateurs concernés pour réussir cette mutation.



## PÉDAGOGIE

Apports méthodologiques, échanges avec les participants et retours d'expériences.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.



Cette formation sera actualisée avec les nouveautés apportées par les ordonnances publiées en 2019 et en 2020.

Les évolutions économiques de ces dernières années ont conduit les bailleurs sociaux à repenser leur fonctionnement. Être à la fois un copropriétaire acteur et un syndic professionnel. Comment assurer sa qualité de service tout en n'étant plus seul décisionnaire ? Un enjeu stratégique et une nécessité d'accompagnement pour l'ensemble des acteurs de l'entreprise.

## CONTENU

**Quels sont les objectifs pour la mise en place et la montée en régime d'un service de syndic interne à l'organisme en termes financier, de qualité de service et de patrimoine ?**

**Quelles alternatives envisageables et quelles en sont les contraintes (mutualisation, filialisation, etc.) ?**

**Comment organiser la fonction "syndic" en fonction de ces objectifs :**

- › en service autonome
- › en cellule centrale
- › selon quelles modalités : appui sur les ressources de l'organisme : services juridiques, techniques, comptables, agences ou antennes, centres d'appels, etc.

**Organiser des process clairs et sécurisés entre les agents intervenant pour la fonction syndic et ceux pour l'organisme propriétaire**

**L'organisation pour la fonction "copropriétaire" au sein de l'organisme ?**

- › comment donner les moyens de sa mise en œuvre : suivre

et contrôler la gestion des structures collectives (copropriétés, ASL/AFUL, etc.) ?

- › prendre en considération les différentes instances de l'organisme dans les processus de décision (au niveau des CS, conseils d'associations syndicales ou d'unions, AGs).
- › quels éléments prendre en compte pour organiser la sélectivité et optimiser la présence dans les réunions ?

**L'intégration du patrimoine en copropriété et autres structures collectives dans la procédure budgétaire de l'organisme (gestion courante et gros travaux)**

**Savoir diffuser la culture de copropriété dans l'organisme :**

- › quelle organisation mettre en place ?
- › comment impliquer l'ensemble des équipes à la gestion d'immeubles en structures collectives ?
- › les outils au service d'une communication spécifique auprès des locataires vivant dans une copropriété.

## ANIMATION

Gaëlle DURANTON, Consultante formatrice en immobilier, vente Hlm, management de la performance et Alain PAPADOPOULOS, Consultant-formateur en gestion des copropriétés.

## DATES À PARIS

12 mars 2020  
8 octobre 2020

## PROLONGEMENT

Assurer son développement immobilier en créant des copropriétés optimisées (212).

**PRIX NET : 750 EUROS** - 7 h de formation

Déjeuner inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Victoria ESTEBAN - 01 40 75 79 04. [victoria.esteban@afpols.fr](mailto:victoria.esteban@afpols.fr)

# ASSURER SON DÉVELOPPEMENT IMMOBILIER EN CRÉANT DES COPROPRIÉTÉS OPTIMISÉES

#LoiElan 

212



## PUBLIC

Directeur général titulaire de carte professionnelle, membres du CODIR.



## OBJECTIFS

- › identifier les enjeux de gestion dans la structuration juridique d'un ensemble immobilier
- › connaître les avantages respectifs et les risques de chacun des types de structures de gestion collective : copropriété, association syndicale ou foncière, union de syndicats
- › savoir élaborer et mettre en place une culture transverse entre les équipes de l'organisme.



## PÉDAGOGIE

Apports méthodologiques, échanges avec les participants et retours d'expériences.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

Le montage d'un ensemble immobilier en copropriété bien pensé permettra toujours d'en simplifier sa gestion ultérieure. Mieux anticiper pour garantir la fluidité des actions de demain.

## CONTENU

### Quelles contraintes de gestion dans l'établissement pour :

- › les plans de vente d'ensembles existants
- › l'achat d'ensembles en copropriété et les structures collectives

### Comment optimiser son processus de mise en copropriété d'ensembles existants

- › la maîtrise de la division éventuelle
- › le choix des structures : copropriété, ASL/AFUL, Unions de syndicats. Selon quels critères ?
- › la phase de rédaction des actes RC, cahiers des charges, statuts : les points de vigilance et les erreurs à éviter...

### Organismes constructeurs, bailleurs et syndicats :

- › comment instaurer chez les développeurs et la MO une culture inclusive des contraintes de gestion ?
- › les points de contrôles à prévoir aux différents stades des projets, et dès l'APS

### L'organisation et la sécurisation de la fonction achat en VEFA de l'étude préalable jusqu'à la fin de la GPA

**Zoom sur le montage d'opérations d'accession sociale :** amener à un travail transverse entre les équipes du développement immobilier / responsables d'opération et les services de copropriété.

## ANIMATION

Alain PAPADOPOULOS,  
Consultant-formateur en gestion des copropriétés.

## DATES À PARIS

14 mai 2020  
23 novembre 2020



Cette formation sera actualisée avec les nouveautés apportées par les ordonnances publiées en 2019 et en 2020.

**PRIX NET : 750 EUROS** - 7 h de formation

Déjeuner inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Victoria ESTEBAN - 01 40 75 79 04. [victoria.esteban@afpols.fr](mailto:victoria.esteban@afpols.fr)

## PILOTER L'ACTIVITÉ DE SON UNITÉ



## PUBLIC

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



## 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 et présentation d'outils de pilotage. Entraînements à partir de cas pratiques.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

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

La fonction d'encadrement est aujourd'hui confrontée à de multiples évolutions et réformes (mise en œuvre de la RLS, impacts pratiques de la loi Elan pour la restructuration du secteur...) qui nécessitent à la fois de prendre de la hauteur et des compétences renforcées pour piloter les performances de l'unité. Cette formation permet d'acquérir les techniques de supervision de l'activité de son équipe, d'organiser et de planifier le travail de chacun de ses collaborateurs tout en tenant compte de leurs compétences respectives.

## CONTENU

## 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.

## ANIMATION

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

## DATES À PARIS

6 et 7 avril 2020

16 et 17 novembre 2020

## PROLONGEMENT

Développer la motivation de ses équipes [232].

**PRIX NET : 1340 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Victoria ESTEBAN - 01 40 75 79 04. [victoria.esteban@afpols.fr](mailto:victoria.esteban@afpols.fr)

## PILOTER L'ACTIVITÉ DE L'AGENCE

#LoiElan 

222



WEB FORMATION ASSOCIÉE



## PUBLIC

Responsable d'agence  
et Responsable clientèle.

## OBJECTIFS

- › savoir se positionner entre stratégie et mise en œuvre opérationnelle
  - › cerner le niveau et les limites de ses responsabilités
- › définir son rôle et sa posture managériale en lien avec la mission de bailleur social
  - › donner des outils de communication et de pilotage
    - › définir les objectifs et suivre les indicateurs.



## 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 bords et indicateurs de suivi, compte  
rendu d'une réunion d'animation d'équipe.Une webformation en aval est associée  
à ce stage. Plus d'informations  
sur ce format page 17.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

Le responsable d'agence pilote une structure autonome intégrée dans un ensemble complexe. C'est un transmetteur entre la stratégie et la gestion opérationnelle. Il exerce un pilotage opérationnel sur un panel de métiers étendu auprès de profils de collaborateurs très hétérogènes qui l'amènent à être à la fois généraliste et expert. Son expertise peut l'amener à participer ou à piloter des projets transverses.

Garant des résultats de son agence, le responsable a besoin d'outils de mesure et d'analyse de l'activité. Ces outils lui permettront de mettre en œuvre une démarche d'amélioration continue dans un objectif de qualité de service aux clients et de contribution aux enjeux économiques et financiers de son entreprise.

## CONTENU

État des lieux du contexte  
actuel du monde Hlm

- › les impacts de la RLS et les conséquences de la loi Elan en termes de restructuration du secteur
- › les activités émergentes ou en développement
- › les évolutions sociétales et leurs impacts sur l'habitat social

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

- › la gestion de la demande de logement social, la gestion locative, la gestion technique
- › la concertation locative, la gestion sociale et la gestion des ressources humaines

Expression des besoins  
du terrain et contribution  
à la stratégie d'entreprise,  
comment réaliser un  
diagnostic ?

- › la méthodologie pour la rédaction d'un rapport
- › comment élaborer une stratégie de communication ? auprès de qui, à quel moment ?
- › Le pilotage des activités
- › la gestion de la demande : le grand écart en fonction des territoires

- › les différentes activités de la gestion technique et de la gestion locative
- › quelles organisations des agences de proximité ?
- › quelles autres activités de l'agence : accueil clients, accompagnement social, recouvrement... ?
- › les différents niveaux de délégation

## Le pilotage de la performance

- › la démarche qualité au service de la performance
- › comment décliner les orientations de l'organisme en objectifs opérationnels
- › savoir définir des indicateurs pertinents pour évaluer ? l'atteinte des objectifs, définir des budgets, et les suivre et analyser les consommations
- › la définition de plans d'actions

## Le management d'équipe

- › quels éléments clés pour une animation d'équipe efficace ? quels ajustements d'organisation ?
- › comment communiquer les objectifs, quel contrôle du travail ?
- › comment accompagner les collaborateurs ?
- › les entretiens individuels

La participation au réseau  
d'acteurs du territoire.

## ANIMATION

Sophie CÉZANNE, Directrice de la Relation Client, consultante,  
formatrice.

## DATES À PARIS

4 au 6 mars 2020  
7 au 9 octobre 2020.

PRIX NET : 2340 EUROS - 21 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS : Victoria ESTEBAN - 01 40 75 79 04. [victoria.esteban@afpols.fr](mailto:victoria.esteban@afpols.fr)

# 223

## 2 JOURS

### ÉQUIPES DE DIRECTION ET PILOTAGE PILOTER L'ACTIVITÉ

# LE TABLEAU DE BORD UN OUTIL DE PILOTAGE ET D'AIDE À LA DÉCISION



## PUBLIC

Responsable d'activité. Responsable qualité. Responsable d'agence, chargé de mission. Responsable financier, contrôleur de gestion et directeur général récemment nommés.



## OBJECTIFS

- › maîtriser les bases méthodologiques de construction des tableaux de bord
- › repérer les conditions nécessaires pour réussir leur élaboration et leur suivi
  - › définir les actions à conduire pour diffuser le tableau de bord
  - › être en capacité d'améliorer les performances de la structure par la communication des résultats.



## PÉDAGOGIE

Exposés présentant les méthodes d'élaboration du tableau de bord et des principaux indicateurs à suivre. Études de cas. Élaboration collective du tableau-type d'une direction générale.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Construire des tableaux de bord efficaces.

Face aux évolutions de l'environnement et aux exigences de mesure de performance, il devient primordial pour un organisme de logement social de perfectionner les instruments de mesure de son activité.

Comparer son niveau d'autofinancement, ses ratios de vacance de logements, évaluer l'impact des plans d'actions et des projets transversaux, sont autant d'éléments qu'il faut mesurer pour pouvoir les communiquer.

Le tableau de bord, outil d'aide à la décision, permet de communiquer les éléments nécessaires au pilotage de l'activité d'une unité, d'un service ou de l'organisme pour favoriser la réactivité.

## CONTENU

### Rappel sur le nouveau contexte du secteur du logement social et les contraintes financières

### Le tableau de bord au service de la stratégie de l'organisme

- › outil de suivi et de contrôle des points-clefs de l'activité et de ses objectifs
- › mise en place du système de tableau de bord : les différents niveaux, le lien avec la stratégie
- › la construction d'un tableau de bord : la sélection des indicateurs, le choix des références, la périodicité, la présentation du tableau

### Le tableau de bord, outil de mobilisation

- › diffusion des tableaux de bord et communication des données
- › réaliser un tableau de bord motivant adapté aux destinataires et aux évolutions de l'environnement : élaboration du tableau de bord type d'une direction générale
- › animer le tableau de bord.

## ANIMATION

Denis JUNG, ancien directeur financier et formateur en gestion financière.

## DATES À PARIS

5 et 6 mai 2020

1<sup>er</sup> et 2 octobre 2020

## PROLONGEMENTS

Piloter l'activité de son unité (221). Piloter l'activité de l'agence (222).

**PRIX NET : 1340 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Victoria ESTEBAN - 01 40 75 79 04. [victoria.esteban@afpols.fr](mailto:victoria.esteban@afpols.fr)

# MANAGER UNE ÉQUIPE AVEC EFFICACITÉ DANS LE LOGEMENT SOCIAL



231



WEB FORMATION  
ASSOCIÉE



## PUBLIC

Manager, responsable d'équipe,  
ayant ou non de l'expérience.



## OBJECTIFS

- › avoir une vision stratégique du management
- › conduire une réflexion sur sa posture de manager, ses rôles et responsabilités
- › apprendre à faire croître l'autonomie et la motivation de ses collaborateurs
  - › savoir utiliser un style de management adapté
- › organiser le travail de son équipe, suivre l'activité
  - › mettre en place des délégations motivantes
- › identifier des pistes pour optimiser sa gestion du temps
- › développer des relations interpersonnelles de qualité et mieux communiquer
- › apprendre à s'affirmer en situation délicate ou de tension.



## PÉDAGOGIE

Pédagogie active, concrète et impliquante, faisant alterner courts exposés, apports de méthodes, autodiagnostic, exercices de mise en pratique immédiate et nombreuses mises en situation à partir des situations managériales des participants.

Une webformation en aval est associée à ce stage. Plus d'informations sur ce format page 17.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Réussir à manager des équipes dans un environnement qui bouge.

Manager, c'est l'art d'animer une équipe, pour atteindre les résultats et objectifs attendus, en tirant parti au mieux des compétences et en permettant à chacun de donner le meilleur de lui-même.

Savoir définir les règles du jeu, fixer des objectifs, donner du sens à l'action, contrôler et suivre les résultats, motiver, recadrer, développer une communication interpersonnelle de qualité, savoir gérer une situation délicate et tendue, prendre du recul sur l'action, réfléchir à sa gestion de son temps... sont autant de sujets particulièrement difficiles à aborder dans un contexte où interviennent de plus en plus fréquemment, les élus et les associations de locataires.

## CONTENU

### Les fondamentaux du management d'équipe

- › identité et posture du manager : responsabilité et autorité, place dans la ligne managériale
- › rôles et compétences : produire, gérer, entreprendre, animer
- › les styles de management
- › comment développer l'autonomie de ses collaborateurs en utilisant un style de management adapté
- › les signes de reconnaissance et les feed-back opérationnels
- › ce qu'est une équipe, comment la développer et renforcer sa cohésion ?
- › comment préparer et animer une réunion d'équipe ?

### Les outils pour reconnaître et motiver son équipe

- › la formulation d'objectifs, les suivre et les contrôler sans démotiver
- › la déclinaison d'objectifs en plan d'actions
- › la mise en place de délégations efficaces et motivantes : le manager et sa relation à la

délégation, les activités que vous pouvez déléguer, le contrat de délégation, les conditions de réussite, le suivi de la délégation

- › la matrice des priorités : distinction urgent / important, et intégrer les activités de management dans son emploi du temps
- › préparation et animation d'un entretien de suivi d'activité

### Développer ses compétences relationnelles et sa communication managériale

- › les outils de base de la communication et l'écoute active
- › le traitement des objections
- › l'affirmation positive de soi en situation de tension
- › prise en mains d'un outil (le DESC) pour faire une mise au point ou exprimer un reproche de manière constructive
- › la conscience de ses représentations et émotions sous stress
- › les pistes pour se rétablir dans une relation gagnant - gagnant
- › la feuille de route de ses relations interpersonnelles.

## ANIMATION

Patricia MAHOT ou Corinne ROUSSEAU, Consultantes-formatrices et coachs expertes en logement social.

## DATES À PARIS

3 et 4 mars 2020 + 28 et 29 avril 2020 + 12 et 13 mai 2020  
5 et 6 octobre 2020 + 9 et 10 novembre 2020 + 14 et 15 décembre 2020

**PRIX NET : 4160 EUROS** - 42 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Victoria ESTEBAN - 01 40 75 79 04. [victoria.esteban@afpols.fr](mailto:victoria.esteban@afpols.fr)



WEB FORMATION ASSOCIÉE

2 JOURS

ÉQUIPES DE DIRECTION ET PILOTAGE MANAGER LES ÉQUIPES ET PILOTER DES PROJETS

# MAÎTRISER LES TECHNIQUES MANAGÉRIALES : RECONNAÎTRE ET MOTIVER SON ÉQUIPE



## PUBLIC

Manager, responsable d'équipe, ayant ou non de l'expérience.



## OBJECTIFS

- › conduire une réflexion sur sa posture de manager, ses rôles et responsabilités
- › apprendre à faire croître l'autonomie et la motivation de ses collaborateurs
  - › savoir utiliser un style de management approprié
  - › apprendre à donner des signes de reconnaissance, source de motivation
  - › comprendre comment se développe une équipe
- › préparer et animer une réunion d'équipe.



## PÉDAGOGIE

Pédagogie active, concrète et impliquante, faisant alterner courts exposés, apports de méthodes, autodiagnostic, exercices de mise en pratique immédiate et nombreuses mises en situation à partir des situations managériales des participants.

Une webformation en aval est associée à ce stage. Plus d'informations sur ce format page 17.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Mieux comprendre son rôle et identifier les leviers de motivation.

Le management d'équipe c'est de favoriser l'autonomie de chacun de ses collaborateurs, de faire croître leurs compétences et de nourrir leur motivation.

Donner à chacun envie de s'engager, de s'impliquer, de participer.

Le management d'équipe, c'est aussi encourager et développer un état d'esprit d'équipe positif.

C'est en développant ces deux dimensions, individuelle et collective, que le manager va libérer l'énergie et générer l'engagement.

## CONTENU

### Comprendre et intégrer son rôle de manager

- › identité et posture du manager : responsabilité et autorité, place dans la ligne managériale et contribution
- › rôles et compétences : produire, gérer, entreprendre, animer

### Styles de management et autonomie des collaborateurs

- › les styles de management : autodiagnostic de son style de management spontané
- › le modèle du management situationnel ou comment développer l'autonomie de ses collaborateurs en utilisant un style de management adapté
- › les notions d'autonomie, de compétence et de motivation

### Les leviers de la motivation

- › les signes de reconnaissance : outil de motivation et d'anticipation des tensions

### L'équipe et son développement

- › les stades de développement d'une équipe, comment la développer et renforcer sa cohésion
- › comment préparer et animer une réunion d'équipe : guide de réunion, les 3 fonctions à remplir dans l'animation de la réunion
- › feuille de route individuelle de son management d'équipe.

## ANIMATION

Patricia MAHOT ou Corinne ROUSSEAU, Consultantes-formatrices et coachs expertes en logement social.

## DATES À PARIS

3 et 4 mars 2020  
5 et 6 octobre 2020

## PROLONGEMENTS

Maîtriser les techniques managériales : piloter le travail de son équipe (233). Développer ses compétences relationnelles et sa communication managériale (234).

**PRIX NET : 1340 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Victoria ESTEBAN - 01 40 75 79 04. [victoria.esteban@afpols.fr](mailto:victoria.esteban@afpols.fr)

# MAÎTRISER LES TECHNIQUES MANAGÉRIALES : PILOTER LE TRAVAIL DE SON ÉQUIPE



WEB FORMATION ASSOCIÉE



## PUBLIC

Manager, responsable d'équipe, ayant ou non de l'expérience.



## OBJECTIFS

- › savoir fixer des objectifs, transmettre les règles du jeu et organiser le travail de manière efficace
  - › contrôler sans démotiver ses collaborateurs
- › conduire une réflexion sur la gestion du temps et des priorités
  - › apprendre à mettre en place des délégations efficaces
- › savoir préparer et conduire un entretien de suivi d'activité.



## PÉDAGOGIE

Pédagogie active, concrète et impliquante, faisant alterner courts exposés, apports de méthodes, autodiagnostic, exercices de mise en pratique immédiate et nombreuses mises en situation à partir des situations managériales des participants.

Une webformation en aval est associée à ce stage. Plus d'informations sur ce format page 17.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Piloter avec efficacité.

La fonction de manager consiste en particulier à organiser le travail de manière opérationnelle et motivante pour atteindre des résultats. Le manager doit en effet s'approprier les objectifs de l'entreprise et les relayer en donnant du sens. Manager une équipe c'est un vrai métier qui demande des compétences, des outils et des méthodes.

Dans un contexte de transformation, de recherche d'efficacité, la capacité technique du manager à structurer le travail de ses équipes est désormais essentielle.

## CONTENU

### Fixer des objectifs pour orienter l'action

- › avoir des repères communs en fixant des règles du jeu
- › les principes qui font de bons objectifs
- › décliner un objectif en plan d'actions
- › comment impliquer ses collaborateurs ?

### Conduire une réflexion sur la gestion du temps et des priorités

- › la matrice des priorités : distinguer l'urgent et l'important
- › les leviers de la planification
- › la gestion des imprévus

### Déléguer de façon efficace et motivante

- › la délégation comme méthode d'organisation
- › la délégation comme source de motivation
- › les ingrédients d'une bonne délégation
- › les freins à la délégation
- › le contrat de délégation

### Mener un entretien individuel de suivi d'activité

- › compréhension de l'objectif de l'entretien
- › la préparation à l'entretien
- › l'entraînement à la discussion lors de l'entretien
- › le recadrage sur les objectifs, sans démotiver.

## ANIMATION

Patricia MAHOT ou Corinne ROUSSEAU, Consultantes-formatrices et coachs expertes en logement social.

## DATES À PARIS

28 et 29 avril 2020

9 et 10 novembre 2020

## PROLONGEMENT

Développer ses compétences relationnelles et sa communication managériale (234).

**PRIX NET : 1410 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Victoria ESTEBAN - 01 40 75 79 04. [victoria.esteban@afpols.fr](mailto:victoria.esteban@afpols.fr)



WEB FORMATION  
ASSOCIÉE

**2 JOURS**

**ÉQUIPES DE DIRECTION ET PILOTAGE** MANAGER LES ÉQUIPES ET PILOTER DES PROJETS

# MAÎTRISER LES TECHNIQUES MANAGÉRIALES : DÉVELOPPER SES COMPÉTENCES RELATIONNELLES ET SA COMMUNICATION MANAGÉRIALE



## PUBLIC

Manager, responsable d'équipe,  
ayant ou non de l'expérience.



## OBJECTIFS

- › connaître les principes-clés d'une bonne communication
- › prendre conscience de ses représentations et de ses émotions sous stress
- › comprendre les mécanismes du conflit
- › s'affirmer positivement en situation et développer son assertivité.



## PÉDAGOGIE

Pédagogie active concrète et impliquante, faisant alterner, courts exposés, apports de méthodes, autodiagnostic, exercices de mise en pratique immédiate et nombreuses mises en situation à partir des situations managériales des participants.

Une webformation en aval est associée à ce stage. Plus d'informations sur ce format page 17.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Développer son savoir-être en situation de management

Savoir conjuguer savoir-faire et savoir-être dans l'ensemble de ses activités professionnelles. Savoir communiquer, être capable d'écouter, mobiliser les membres de son équipe en tenant compte de leur personnalité et de leurs aspirations, traiter les objections et gérer les conflits représentent sans doute la partie la plus délicate de la mission de manager. Ces compétences peuvent s'acquérir. La capacité relationnelle du manager à accompagner ses équipes fait désormais la différence.

## CONTENU

### Les principes d'une bonne communication

- › la communication interpersonnelle
- › la communication verbale /non verbale
- › les outils de base : le feedback et reformulation, écoute active, questionnement

### Développer sa compétence émotionnelle

- › prise de conscience de ses émotions et compréhension des représentations qui les sous-tendent
- › entre vision des choses et réalités : les faits, les opinions, les distorsions et les interprétations
- › le rôle du manager face aux émotions : se repositionner dans une posture équilibrée
- › le ressenti émotionnel chez ses collaborateurs

### S'affirmer en situation de tension

- › le mécanisme du conflit
- › une stratégie gagnant-gagnant
- › l'expression un reproche de façon constructive

### Mener un entretien de recadrage

- › les contours de l'entretien de recadrage : objectifs, délais, fonction
- › les principes d'un entretien de recadrage : préparation et étapes.

## ANIMATION

Patricia MAHOT ou Corinne ROUSSEAU, Consultantes, formatrices et coachs expertes en logement social.

## DATES À PARIS

12 et 13 mai 2020  
14 et 15 décembre 2020

## PROLONGEMENTS

Adapter son management grâce au MBTI® (236).  
Asseoir sa posture managériale avec Arc-en-Ciel® (237).  
Devenir le responsable hiérarchique de ses collègues (239).

**PRIX NET : 1410 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Victoria ESTEBAN - 01 40 75 79 04. [victoria.esteban@afpols.fr](mailto:victoria.esteban@afpols.fr)

# MANAGEMENT TRANSVERSAL ET DÉVELOPPEMENT DES PRATIQUES COLLABORATIVES



235



## PUBLIC

Être en situation de manager transversal, chef de projet ou pilote de processus.



## OBJECTIFS

- › situer et définir le management transversal
- › cerner les conditions de la mise en œuvre de ce type de management
- › identifier des pistes pour développer son leadership et son influence et fédérer sans autorité hiérarchique
- › mieux communiquer pour faciliter la gestion des tensions et la coopération
- › définir des pistes pour construire la cohésion de l'équipe transverse et insuffler un état d'esprit collaboratif.



## PÉDAGOGIE

Pédagogie active, concrète et impliquante, faisant alterner courts exposés, apports de méthodes, autodiagnostic, nombreuses mises en situation à partir des situations managériales des participants

### PRÉ-REQUIS

Être amené à manager en transversal et sans lien hiérarchique.

## Décloisonner pour plus d'efficacité.

Groupes de travail thématiques, conduite de projet, animation en réseau, organisation par processus, coordination des organismes au sein des SAC... pour répondre à la complexité croissante des situations qu'elles rencontrent, les organismes de l'habitat social font évoluer leurs organisations et modes de travail vers plus de transversalité et de coopération inter-services, inter-directions et inter-métiers. Les restructurations du secteur Hlm incitent fortement au décloisonnement des modes de fonctionnement et font évoluer les pratiques.

Comment dès lors, le manager transversal peut-il rassembler, faire collaborer et mobiliser des personnes dont les objectifs peuvent parfois diverger ?

Comment peut-il obtenir l'adhésion de tous aux buts poursuivis et favoriser un climat de coopération et d'entraide sans lien hiérarchique ? Quelles compétences doit-il mobiliser, quelle posture adopter ?

Cette formation vise à vous apporter clefs, bonnes pratiques et repères méthodologiques pour entrer au mieux dans cette nouvelle posture managériale.

## CONTENU

### Management transversal : définition et conditions d'efficacité

- › les rôles et responsabilités du manager transversal : atouts et difficultés
- › les conditions à réunir pour un management transversal efficace : un résultat à atteindre, un plan d'actions réaliste, une organisation, un mode de décision et de contrôle, des compétences, des rôles partagés et clairement définis

### Leadership : identifier des pistes pour l'exercer

- › les compétences favorisant le passage du management au leadership : intelligence émotionnelle et styles de leadership
- › le style de leadership dont on se sent le plus proche

### L'équipe, les ingrédients pour la construire

- › les ingrédients nécessaires à la construction d'une équipe cohésive
- › autodiagnostic du niveau de cohésion de son équipe (transversale) et définition d'un plan de progrès

### S'affirmer dans l'exercice de sa communication interpersonnelle et développer son assertivité

- › gérer les tensions au sein de l'équipe et affirmer positivement son point de vue
- › définition d'un plan d'actions personnel.

## ANIMATION

Patricia MAHOT, Consultante-formatrice et coach, experte en logement social.

## DATES À PARIS

24 et 25 mars 2020

14 et 15 octobre 2020

**PRIX NET : 1410 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Victoria ESTEBAN - 01 40 75 79 04. [victoria.esteban@afpols.fr](mailto:victoria.esteban@afpols.fr)



WEB FORMATION ASSOCIÉE

**2 JOURS**

**ÉQUIPES DE DIRECTION ET PILOTAGE** MANAGER LES ÉQUIPES ET PILOTER DES PROJETS

# ADAPTER SON MANAGEMENT GRÂCE AU MBTI®



## PUBLIC

Manager, responsable d'équipe, ayant ou non de l'expérience.



## OBJECTIFS

- › prendre conscience de ses modes de fonctionnement et l'impact de son profil personnel sur les autres.
  - › identifier ses forces et cerner ses marges de progrès
  - › comprendre la dynamique de l'équipe
- › développer son intelligence émotionnelle.



## PÉDAGOGIE

Pédagogie active, concrète et impliquante, faisant alterner courts exposés, apports de méthodes, autodiagnostic, exercices de mise en pratique immédiate et nombreuses mises en situation à partir des situations managériales des participants.

Une webformation en aval est associée à ce stage. Plus d'informations sur ce format page 17.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

Utiliser le MBTI® (Myers Briggs Type Indicator) pour développer son potentiel de manager et améliorer l'efficacité du travail en équipe. Le MBTI® est un outil de connaissance de soi qui permet d'améliorer sa performance managériale, son efficacité relationnelle au sein de l'équipe. Il permet de valoriser les différences et facilite ainsi la résolution de problèmes.

## CONTENU

### Découvrir son profil psychologique avec le MBTI®

- › présentation du MBTI® : les travaux de Jung, Myers et Briggs
- › diagnostic individuel et analyse des résultats
- › explication des 4 dimensions du MBTI® et leur impact
- › les différents types et leur dynamique
- › identifier ses potentialités et ses besoins de développement

### Développer son efficacité personnelle

- › sa relation au temps et à la pression au travers du MBTI®
- › les objectifs mieux adaptés
- › la gestion de son stress

### Développer l'efficacité collective

- › la constitution de groupes de travail efficaces
- › les complémentarités pour résoudre les problèmes
- › la créativité du groupe mieux exploitée
- › la prise de décision plus efficiente
- › la cohésion d'équipe renforcée

### Découvrir son style de management préféré

- › l'impact de chaque préférence dans les situations de management et de communication
- › un leadership développé sur ses points forts
- › la valorisation et la motivation de ses collaborateurs plus ciblées
- › des situations conflictuelles mieux gérées
- › les différences : une richesse à exploiter pour l'équipe

### Développer son intelligence émotionnelle

- › les règles de communication plus efficaces
- › les styles personnels de communication au travers du MBTI®
- › la découverte du style de personnalité de ses interlocuteurs
- › l'adaptation de son style à chaque collaborateur et interlocuteur.

## ANIMATION

Corinne ROUSSEAU, Consultante-formatrice et coach, experte en logement social, certifiée MBTI®.

## DATES À PARIS

4 et 5 mars 2020  
7 et 8 octobre 2020

## PROLONGEMENTS

Devenir le responsable hiérarchique de ses collègues (239).  
Animer et mobiliser l'équipe dans le changement (240).

**PRIX NET : 1410 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Victoria ESTEBAN - 01 40 75 79 04. [victoria.esteban@afpols.fr](mailto:victoria.esteban@afpols.fr)

# DÉVELOPPER SON POTENTIEL MANAGÉRIAL AVEC ARC-EN-CIEL®



## PUBLIC

Dirigeants et managers engagés dans des situations complexes (managériales, commerciales, politiques) et souhaitant développer leurs ressources personnelles.



## OBJECTIFS

- › élargir sa conscience de ses propres attitudes et comportements et de leur impact dans son rôle de manager
- › mieux comprendre et anticiper les réactions des autres afin d'en tenir compte dans son comportement
- › développer son agilité managériale : ses capacités d'accueil et d'écoute, son assertivité, sa communication personnelle
- › affermir sa posture managériale.



## PÉDAGOGIE

La pédagogie repose sur l'établissement d'un Profil Personnel Arc-en-Ciel®, qui permet une approche à la fois approfondie, nuancée et ludique du management.

La découverte progressive de ce Profil en stage, à travers les apports de l'animateur et les mises en situation et jeux de rôle, est suivie de l'établissement d'un plan d'actions personnel qui sera mis en œuvre durant l'intersession. La troisième journée permet l'intégration des apprentissages par la prise de recul avec l'expérience vécue lors des deux premiers jours et de l'intersession.

### PRÉ-REQUIS

Première expérience de la relation managériale (hiérarchique, fonctionnelle, de projet).

Dans les organismes de logement social, dirigeants et managers travaillent dans des situations complexes, au carrefour de contraintes et d'injonctions paradoxales. Ils doivent faire preuve d'une grande agilité personnelle, reposant à la fois sur leur solidité et leur souplesse : simultanément exercer l'autorité et favoriser la coopération, poser des limites et libérer les énergies, garder le cap et accompagner les changements, agir dans l'urgence et prendre en compte le moyen-long terme... autrement dit déployer et conjuguer dans l'action une large palette de styles, selon les personnes et les situations rencontrées.

La Méthode Arc-en-Ciel® permet de révéler à celui qui en bénéficie non seulement ses propres facilités et fragilités, mais aussi de donner des clés de lecture dynamique et de résolution de cette complexité. Ludique, et concrète, elle débouche sur un plan d'action personnel pour s'assouplir et asseoir sa posture managériale.

## CONTENU

### Du "savoir-faire" au "savoir-être"

- › la fenêtre de JOHARI : les "angles morts" des interactions humaines
- › le schéma de la personne humaine
- › les pièges de la perception du réel

### Le "savoir-être" selon la méthode Arc-En-Ciel®

- › se connaître soi-même : découverte de son propre profil de couleur Arc-En-Ciel®
- › les complémentarités et limites de mes dominances personnelles avec celles des autres
- › la confrontation à l'environnement professionnel : style naturel et style adapté
- › les motivations profondes de la personne : l'approche par les valeurs
- › prendre en compte les besoins de l'autre pour adapter sa communication

### Le management interactif

- › les caractéristiques générales de son style de management dominant
- › les axes d'amélioration de son "savoir être" de manager
- › tenir compte des principales distorsions du management
- › prendre en compte la complexité : savoir interagir en prenant en compte soi, les autres et la situation
- › établir son plan de développement personnel en fonction de sa propre réalité managériale

### Retour d'expériences managériales au 3<sup>ème</sup> jour

- › retour sur la mise en œuvre du plan d'action réalisé en fin de 2<sup>ème</sup> journée
- › débriefing d'actions managériales vécues par les participants pendant l'intersession avec l'éclairage de la méthode Arc-En-Ciel®
- › engagement des participants sur un plan de développement de leur "savoir-être".

## ANIMATION

Christophe WOJCIK, Consultant en relation humaines, certifié méthode Arc-en-Ciel®.

## DATES À PARIS

4 et 5 mars 2020 + 7 avril 2020

6 et 7 octobre 2020 + 3 novembre 2020

## PROLONGEMENTS

Devenir le responsable hiérarchique de ses collègues (239).  
Animer et mobiliser l'équipe dans le changement (240).

**PRIX NET : 2340 EUROS** - 21 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Victoria ESTEBAN - 01 40 75 79 04. [victoria.esteban@afpols.fr](mailto:victoria.esteban@afpols.fr)

# SE CONNAÎTRE POUR SAVOIR ÊTRE AVEC LA MÉTHODE CHAMMING'S®



## PUBLIC

Dirigeants et managers expérimentés, engagés dans des relations à forts enjeux : managériales, commerciales, politiques.



## OBJECTIFS

- › élargir sa conscience de l'impact de ses propres attitudes et comportements envers soi-même et envers autrui
- › établir des liens entre certaines difficultés d'aujourd'hui et son passé (transferts et projections) afin de progresser vers la maturité
- › apprendre à mieux sentir et comprendre les réactions de son entourage, afin d'en tenir compte dans son comportement
- › développer ses capacités d'écoute d'autrui
  - › acquérir une vision structurée de l'exercice de l'autorité.



## PÉDAGOGIE

La Méthode Chamming's® est une pédagogie active, impliquante, qui invite chacun à travailler à partir des besoins propres tels qu'ils s'expriment dans "l'ici et maintenant" du groupe.

Attention : la pédagogie particulière de ce stage et le niveau d'implication personnel requis ne permettent pas d'accueillir deux personnes de la même entreprise dans le même stage. Le nombre de participants sera limité à 7.

### PRÉ-REQUIS

Une expérience significative de la relation managériale (hiérarchique, fonctionnelle, de projet) est requise.

## Exercer une autorité ajustée.

Au-delà du statut, le "savoir-être" est une compétence-clé dans le secteur du logement social, où les managers ont à s'adapter en permanence à différents niveaux d'interlocuteurs dans des situations potentiellement conflictuelles : collaborateurs, locataires, élus. Dans cet environnement humain complexe, l'exercice d'une autorité ajustée (que l'on pourrait appeler aussi la "stature" de la personne) aux personnes et aux situations est une gageure en même temps qu'une précieuse clé.

Le "savoir-être" repose avant tout sur la connaissance de soi. Il s'acquiert, se travaille, se développe, pour peu que la manière de le faire puisse être révélée par une pédagogie appropriée. C'est ce qui est proposé dans ce stage original et impliquant.

## CONTENU

### À partir de l'expérience vécue émotionnellement dans le groupe, mise en lumière des phénomènes psychologiques fondamentaux

- › projections
- › relativité des points de vue
- › double fonctionnement conscient et inconscient, logique et psychologique, rationnel et émotionnel
- › poids du passé
- › verbal et non-verbal
- › masculin et féminin en chacun de nous

### Il s'agit, pour chaque participant, de :

- › enrichir ses capacités à sentir, analyser, synthétiser puis décider en tenant compte de soi, de l'autre et de la situation
- › développer la communication, s'exprimer et faire s'exprimer l'autre ; connaître les différents styles de comportement, leur fonction, leur intérêt, leur limite ; acquérir les moyens de développer un comportement personnel ajusté et interactif
- › poser les bases d'une attitude fondée sur la connaissance et la compréhension, la disponibilité, l'écoute et l'autonomie des personnes.

## ANIMATION

Marie KERROUCHE, Consultante en relations humaines, habilitée Méthode Chamming's®.

## DATES À PARIS

1<sup>er</sup> au 3 avril 2020

18 au 20 novembre 2020

## PROLONGEMENTS

Ce stage est le premier module du cycle "connaissance et conduite des hommes" qui compte 4 niveaux. Il peut être prolongé, sur demande d'un nombre suffisant de participants par les 3 niveaux suivants :

- niveau 2 : écouter pour négocier - la relation à 2
- niveau 3 : animer pour rassembler - la relation au groupe
- niveau 4 : déléguer pour réaliser ensemble - l'exercice du pouvoir.

**PRIX NET : 2340 EUROS** - 21 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Victoria ESTEBAN - 01 40 75 79 04. [victoria.esteban@afpols.fr](mailto:victoria.esteban@afpols.fr)

# DEVENIR LE RESPONSABLE HIÉRARCHIQUE DE SES COLLÈGUES



## PUBLIC

Toute personne ayant pris des fonctions d'encadrant au sein de son équipe.  
Responsable d'agence ou de proximité, responsable de site, responsable de secteur.



## OBJECTIFS

- › analyser son nouveau positionnement et son nouveau rôle au sein de l'organisation
- › cerner les attentes des différents interlocuteurs
- › identifier les changements générés pour soi et pour les autres (collaborateurs et responsable hiérarchique)
- › développer sa confiance pour mieux assumer sa légitimité managériale.



## PÉDAGOGIE

Pédagogie active, concrète et impliquante faisant alterner courts exposés et mises en situation.

Une webformation en aval est associée à ce stage. Plus d'informations sur ce format page 17.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

Les participants concernés par cette formation sont en situation de changement et vont être amenés à se positionner et à s'affirmer dans de nouvelles fonctions face à d'anciens collègues.

Ils ont été nommés à leur poste de responsable le plus souvent pour leurs compétences techniques et leur capacité à manager. Mais à ces qualités, une prise de recul est nécessaire pour bien analyser les nouveaux enjeux.

Des besoins de clarification, de renforcement de sa légitimité et de sa confiance sont nécessaires pour permettre une prise de fonction sereine afin d'anticiper et faire face à toutes difficultés de positionnement managérial et relationnel.

## CONTENU

### L'encadrant et ses relations interpersonnelles

- › la perception de soi et de sa relation aux autres face à un changement de rôle.
- › l'affectif et la position hiérarchique (l'enjeu relationnel)
- › l'affirmation et le besoin de reconnaissance
- › les croyances concernant le rôle de "chef" et les pistes de progrès

### L'encadrant et la gestion de son équipe

- › les phénomènes de groupes – la vision du travail en équipe
- › sortir du groupe pour animer l'équipe
- › la confiance et l'affirmation de soi – l'assertivité
- › l'écoute active
- › la congruence dans la communication.

### L'encadrant et son environnement

- › les enjeux, les responsabilités et le rôle dans l'organisation
- › les conditions de réussite de sa prise de fonction et l'anticipation des difficultés éventuelles.
- › le positionnement face à des situations complexes. L'analyse et la prise en compte des éléments en interdépendance dans une situation

## ANIMATION

Jeanine TEMIN, Formatrice-consultante spécialisée en communication interpersonnelle et en management d'équipe.

## DATES À PARIS

18 au 20 mai 2020

25 au 27 novembre 2020

**PRIX NET : 2340 EUROS** - 21 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Victoria ESTEBAN - 01 40 75 79 04. [victoria.esteban@afpols.fr](mailto:victoria.esteban@afpols.fr)

240

2 JOURS

ÉQUIPES DE DIRECTION ET PILOTAGE MANAGER LES ÉQUIPES ET PILOTER DES PROJETS

## ANIMER ET MOBILISER L'ÉQUIPE DANS LE CHANGEMENT



### PUBLIC

Responsable d'agence. Responsable de service. Responsable d'unité.  
Toute personne en charge de conduire un changement.



### OBJECTIFS

- › cerner le processus de changement et ses impacts : sur l'organisation, sur les rôles du responsable, sur l'équipe
- › intégrer des outils de pilotage pour accompagner son équipe et favoriser l'intégration des changements
- › développer des compétences d'animation d'équipe en situation de changement.



### PÉDAGOGIE

Apports didactiques et méthodologiques. Présentation d'outils. Mises en situations autour de cas pratiques.

### PRÉ-REQUIS

Développer la motivation de son équipe (232) ou niveau équivalent.

## Accompagner les changements et les mutations du monde Hlm.

Un environnement qui se caractérise par de fortes mutations de société et des changements du modèle économique : impacts pratiques de la mise en œuvre de la Réduction du loyer de solidarité, la loi Elan et la restructuration du secteur, regroupements d'organismes... Parallèlement la transition numérique et l'émergence de nouvelles technologies impactent aussi profondément le modèle du logement social.

Les organismes du logement social traversent de profondes mutations caractérisées par des changements rapides de leur modèle économique : impacts concrets de la mise en œuvre de la réduction du loyer de solidarité (malgré son report en 2020), la loi Elan et la restructuration du secteur, le regroupement d'organismes (rapprochements divers, fusions, SAC)... Parallèlement, les grandes mutations de société, la transition numérique et l'affirmation des nouvelles technologies dans tous les métiers sont également facteurs d'évolutions considérables.

Animer une équipe dans un tel contexte nécessite des compétences particulières pour piloter le changement : prises de décisions fréquentes, communication interpersonnelle plus soutenue, positionnement plus affirmé de la part du responsable...

### CONTENU

#### Identifier les changements majeurs dans l'organisme

- › les repères pour identifier les principaux changements en cours
- › les impacts sur le management : les facteurs du changement, les types de changement et la façon de les accompagner
- › comment les différentes dimensions de l'entreprise peuvent être touchées par un changement ?
- › diagnostic des principaux impacts d'un changement sur l'activité

#### Se positionner comme animateur d'équipe dans un contexte de changement

- › comment communiquer sur un changement et mobiliser son équipe ?

- › les étapes d'adaptation au changement
- › les comportements types face au changement
- › comment se manifestent les résistances au changement ?

#### Mobiliser et accompagner ses collaborateurs

- › les rôles du responsable pour aider son équipe à traverser les étapes du changement : les comportements à développer
- › accompagner un collaborateur dans un contexte de changement
- › mobiliser son écoute pour transformer une résistance au changement.

### ANIMATION

Patricia MAHOT ou Corinne ROUSSEAU, Consultantes-formatrices et coachs expertes du logement social.

### DATES À PARIS

5 et 6 mai 2020  
17 et 18 novembre 2020

**PRIX NET : 1410 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Victoria ESTEBAN - 01 40 75 79 04. [victoria.esteban@afpols.fr](mailto:victoria.esteban@afpols.fr)

# ANIMER UNE ÉQUIPE TERRAIN DE PROXIMITÉ



241



WEB FORMATION  
ASSOCIÉE



## PUBLIC

Responsable d'équipe de proximité.  
Responsable de site ou de secteur.  
Responsable d'agence. Chef d'équipe de nettoyage. Responsable de régie de travaux ou d'espaces verts.



## 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
- › gérer les relations interpersonnelles avec les collaborateurs.



## 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.

Une webformation est associée à ce stage en aval.

Plus d'informations sur ce format page 16

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## 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 - sans tomber dans la familiarité - 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.

## CONTENU

### Rôle et responsabilité du chef d'équipe

- › responsabilité et autorité
- › missions et niveau de décision
- › pouvoirs et devoirs

### Les fonctions du responsable d'équipe

- › faire respecter le plan d'action
- › veiller à la sécurité des équipiers
- › animer les hommes

### 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 la prise de parole

- › prise en compte des interlocuteurs
- › gestion de l'émotivité, du stress
- › mobiliser et organiser son message : informer, expliquer, argumenter, convaincre
- › conduire des réunions

### La fonction d'animation

- › informer, faire adhérer à un but commun
- › adresser une demande à un collaborateur
- › 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
- › faire une mise au point et recadrer de manière constructive
- › réguler les tensions.

## ANIMATION

Valérie LARSONNEUR ou Christiane ROLIN, Consultantes-formatrices.

## DATES À PARIS

16 et 17 mars 2020 + 14 et 15 mai 2020

16 et 17 novembre 2020 + 7 et 8 décembre 2020

## PROLONGEMENTS

Gestion du temps et des priorités [118].  
Piloter l'activité de l'agence [222].

**PRIX NET : 2580 EUROS** - 28 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Victoria ESTEBAN - 01 40 75 79 04. [victoria.esteban@afpols.fr](mailto:victoria.esteban@afpols.fr)

## RÉVÉLER LE POTENTIEL COMMERCIAL DE SON ÉQUIPE

**PUBLIC**

Directeur d'agence.  
Directeur Gestion locative.  
Responsable de la commercialisation.

**OBJECTIFS**

- › définir son plan d'action commerciale (PAC)
- › caractériser les territoires
- › définir les objectifs de commercialisation
  - › construire les outils de pilotage
  - › animer les équipes en s'appuyant sur les outils de pilotage
- › diagnostiquer son style de management
  - › développer les motivations et compétences de chacun
  - › gérer et renforcer l'esprit d'équipe.

**PÉDAGOGIE**

Apports méthodologiques.  
Études de cas et exercices pratiques issus de l'expérience des participants.

**PRÉ-REQUIS**

Aucun.

**Méthode et outils pour une meilleure performance.**

Commercialiser des logements sociaux aujourd'hui est plus complexe que par le passé.

Les attentes des demandeurs-clients à l'égard du "produit" immobilier sont plus fortes. Le logement ne répond plus seulement aux besoins de sécurité et de confort : il participe à l'épanouissement des personnes.

Pour contenir et endiguer la vacance, les managers doivent appréhender la gestion et l'animation de leurs équipes en intégrant ces changements : mettre en place des moyens marketing, des outils et des process de commercialisation qui suscitent la motivation des collaborateurs.

Cette formation a été conçue spécialement pour les managers des équipes en charge de la commercialisation. Elle leur permettra de développer la performance de l'équipe et de piloter finement leur activité.

**CONTENU****Le marketing au service du management**

- › appréhender le marketing de l'immobilier
- › analyser le marché, l'existant et les opportunités
- › définir les territoires
- › déterminer les objectifs
- › traduire les enjeux en moyens et outils

**Les actions et le PAC (Plan d'Actions Commerciales)**

- › optimiser le mix de l'offre
- › définir sa politique de vente
- › construire son PAC
- › maîtriser les outils de pilotage
- › gérer les tableaux de bord

**Les outils de management pour une performance accrue**

- › maîtriser les clés de la réussite du management d'équipe commerciale
- › repérer son style de management
- › connaître son équipe : adéquation compétences / objectifs
- › organiser les missions et tâches
- › l'analyse transactionnelle au service du management

**Communiquer autour du PAC**

- › connaître les fondamentaux de la communication
- › identifier les obstacles à la communication
- › utiliser l'écoute active : un outil au service de la motivation
- › repérer les différents entretiens
- › animer les réunions.

**ANIMATION**

Valérie LARSONNEUR, Consultante-formatrice spécialisée sur les thématiques commerciales.

**DATES À PARIS**

9 au 11 mars 2020  
5 au 7 octobre 2020

**PRIX NET : 2070 EUROS** - 21 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Victoria ESTEBAN - 01 40 75 79 04. [victoria.esteban@afpols.fr](mailto:victoria.esteban@afpols.fr)

# MARKETING IMMOBILIER ET COMMUNICATION COMMERCIALE



## PUBLIC

Responsable clientèle.  
Responsable vente Hlm.  
Responsable communication.



## OBJECTIFS

- › identifier les règles de base du marketing immobilier
- › déterminer les ressorts d'une bonne communication publicitaire
- › repérer les besoins et attentes de la clientèle et définir des cibles
- › utiliser la diversité des supports et canaux de communication
- › décrire positivement les caractéristiques de son patrimoine et de son offre de logements
- › concevoir des messages et des actions commerciales efficaces
- › s'appuyer sur les réseaux sociaux pour développer sa communication et faire connaître son offre.



## PÉDAGOGIE

Alternance d'apports didactiques et méthodologiques. Exercices de conception d'annonces et ébauche de documents commerciaux.

Les participants doivent se munir des documents utilisés dans leur organisme (charte graphique, annonces, plaquettes, etc.).

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Des leviers pour optimiser son action.

En fonction de la nature de leur stratégie et de leurs objectifs de développement, les directions de la clientèle, de la gestion locative ou des ventes doivent mettre en place les actions commerciales et les communications adaptées.

Il est nécessaire que les responsables en charge de la commercialisation sachent analyser le marketing opérationnel et les supports à utiliser. Il s'agit ensuite de faire évoluer les messages en s'appuyant sur le service communication ou sur des prestataires pour réaliser des actions commerciales plus importantes.

## CONTENU

### Définir son offre commerciale

- › les cibles à conquérir
- › l'adéquation marché/produits
- › la définition de propositions commerciales adaptées

### Préparer sa communication

- › le marketing mix
- › les bases de la communication
- › la segmentation de la clientèle
- › les objectifs à atteindre
- › le positionnement de l'organisme

### Identifier les acteurs de la communication

- › les médias : presse, radio, affichage, internet, téléphonie
- › le hors média : la communication directe, la publicité sur le lieu de vente, la communication événementielle, les relations publiques et les relations presse
- › les réseaux sociaux

### Élaborer des actions de communication commerciale

- › le plan de communication
- › l'importance du rétro-planning
- › les messages publicitaires : le choix des mots, l'attractivité du visuel, les accroches
- › le choix des supports : l'édition, l'annonce publicitaire, le panneau
- › la charte graphique : préserver l'identité de l'organisme, pérenniser l'image
- › prestataires internes ou externes : quelle option choisir ?

## ANIMATION

Valérie LARSONNEUR ou Solenne DUTHOIT, Consultantes-formatrices spécialisées sur les thématiques commerciales.

## DATES À PARIS

25 et 26 mai 2020

18 et 19 novembre 2020

## PROLONGEMENTS

Vaincre la vacance : gagner en performance (549).  
Dynamiser l'entretien et la visite commerciale (552).  
Promouvoir une offre sur internet : démarche et outils (553).

**PRIX NET : 1380 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Victoria ESTEBAN - 01 40 75 79 04. [victoria.esteban@afpols.fr](mailto:victoria.esteban@afpols.fr)

## LES FONDAMENTAUX DE LA GESTION DE PROJETS



## PUBLIC

Chef de projet, responsable ayant à piloter un projet.



## OBJECTIFS

- › cerner les caractéristiques d'un projet et comprendre comment s'organise un projet
- › aborder les principaux outils de la gestion de projets permettant de démarrer, de structurer et de suivre le projet dans le temps : cahier des charges, cycle de vie, outil de planification
- › identifier les besoins de communication du projet (en interne, en externe)
- › aborder les liens de la communication de projet avec la communication de changement.



## PÉDAGOGIE

Pédagogie active, concrète et impliquante, faisant alterner de courts exposés et la prise en mains de trois outils essentiels de la gestion de projets, visant à doter les participants d'une boîte à outils opérationnelle leur permettant de démarrer tout de suite la définition et la structuration de leur projet.

## PRÉ-REQUIS

Être en situation ou être amené à piloter un projet. Se rendre à la formation avec un projet ou une idée concrète de projet.

## Outils et méthodes pour réussir.

La gestion de projets s'impose dans les organismes de l'habitat social comme un mode d'organisation efficace pour atteindre un objectif, nécessitant des compétences variées et transversales.

"... Les bailleurs mettent en place des organisations plus mobiles, plus matricielles, mêlant à tous les niveaux et dans tous les métiers un mode hiérarchique et un mode projet. Les logiques de management direct et hiérarchique doivent s'articuler avec celles de projet" (Référentiel de management de l'USH).

Dans ce contexte, réussir un projet repose en partie sur une organisation projet parfaitement définie, un résultat à atteindre clairement précisé et partagé avec le commanditaire du projet, ainsi que sur un ensemble de méthodes et d'outils de pilotage et de suivi que le chef de projet doit savoir utiliser et transmettre à son équipe projet.

## CONTENU

## Caractéristiques d'un projet et de l'organisation de projet

- › la notion de projet transversal dans les organisations
- › ce qu'est un projet, ce qu'il n'est pas
- › s'organiser pour travailler en projet : les acteurs, les rôles et les points-clefs de l'organisation du projet
- › la construction de l'équipe
- › le traitement de la relation ligne projet / ligne hiérarchique

## Les principaux outils de la gestion de projet : expérimentation et prise en mains

- › le cahier des charges du projet
- › le phasage du projet ou cycle de vie
- › le planning de réalisation et suivi de projet : le diagramme de Gantt

## La communication de projet : expliquer, convaincre, mobiliser

- › rendre compte au comité de pilotage du projet
- › les besoins de communication selon les phases du projet
- › pistes de traitement des résistances au changement que le projet peut susciter.

## ANIMATION

Patricia MAHOT ou Corinne ROUSSEAU, Consultantes-formatrices et coachs expertes du logement social.

## DATES À PARIS

28 et 29 mai 2020

16 et 17 novembre 2020

## PROLONGEMENT

Management transversal et développement des pratiques collaboratives (235).

**PRIX NET : 1410 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS** : Victoria ESTEBAN - 01 40 75 79 04. [victoria.esteban@afpols.fr](mailto:victoria.esteban@afpols.fr)

# COOPÉRATION ET TRANSVERSALITÉ : UNE NOUVELLE MANIÈRE D'IMPLIQUER LES COLLABORATEURS



## PUBLIC

Conseiller social.  
Responsable de sites.  
Responsable d'agence.  
Personnel de proximité.  
Chargé de projets, chargé de mission.  
Toute personne amenée à animer des projets.



## OBJECTIFS

- › maîtriser la méthodologie de recherche-action
- › mobiliser les équipes
- › organiser et animer les processus de suivi
- › mettre en place des ateliers coopératifs de recherche-action
- › rédiger une première feuille de route sur un projet de son organisme.



## PÉDAGOGIE

Apports méthodologiques. Échanges à partir des expériences des participants. Mises en situation d'animation d'ateliers et débrief avec le groupe. Élaboration d'outils.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Mettre en place une démarche de recherche-action au sein de son organisme.

La recherche-action se distingue d'autres méthodologies par la place donnée aux acteurs de terrain à qui il est proposé de contribuer à la formulation des enjeux et au recueil de données qui vont permettre d'appréhender la situation problématique sous un angle nouveau.

La méthode de recherche-action proposée ici s'appuie sur les outils de la thérapie sociale pour favoriser la coopération. Elle permet de faire travailler en transversalité des équipes à la production d'outils communs.

Ce stage permet d'appréhender la démarche et la méthodologie associées.

## CONTENU

**Les enjeux de la coopération dans les organisations : performance, efficacité, bien-être au travail, dynamique d'équipe**

**Les ambitions d'une démarche de recherche-action**

- › associer l'ensemble des acteurs concernés dans l'entreprise
- › mobiliser leur expérience et leur connaissance de terrain.
- › accompagner et structurer un projet co-construit
- › développer les collaborations et les initiatives
- › faire émerger l'information circulante et l'intelligence collective

**La méthodologie de recherche-action par étape**

- › étape 1 : contractualisation de la démarche avec le groupe de participants
- › étape 2 : état des lieux, diagnostic de la situation abordée et de son contexte et élaboration d'une hypothèse de travail
- › étape 3 : mise en place des ateliers  
recueil des données : entretien, questionnaire, observation, documentation, étude de cas suivi : journal d'atelier  
confrontation des résultats obtenus avec l'hypothèse de travail
- › étape 4 : élaboration d'un plan d'action
- › étape 5 : évaluation de la démarche

**Les processus de suivi et de pilotage**

**Choix des projets opportuns et élaboration d'une feuille de route individualisée.**

## ANIMATION

Martine SEGAL, intervenante spécialisée en accompagnement professionnel de projets, formée à la thérapie sociale et à la démarche de recherche-action.

## DATES À PARIS

19 et 20 mars 2020

19 et 20 novembre 2020

**PRIX NET : 1410 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Victoria ESTEBAN - 01 40 75 79 04. [victoria.esteban@afpols.fr](mailto:victoria.esteban@afpols.fr)

# ENGAGER UN PLAN D' ACTIONS "ÉCONOMIES D'ÉNERGIE" POUR SON PARC IMMOBILIER



En partenariat avec



## PUBLIC

Directeurs et responsables d'agence.



## OBJECTIFS

- › identifier les impacts de vos pratiques sur le changement climatique
- › comprendre le fonctionnement thermique des bâtiments et repérer les dysfonctionnements énergétiques
- › identifier les comportements vertueux pour maîtriser la facture énergétique
- › piloter les Plans d'Actions Individuels des personnels de proximité pour relayer aux locataires les messages sur les EE.



## PÉDAGOGIE

La formation permettra d'alterner apport théorique et méthode, temps d'échange et exercices pratiques.

Un kit économies d'énergie sera remis à chaque participant afin d'incarner les messages "éco-gestes" sous forme visuelle et interactive.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

Le défi climatique et la question des économies d'énergie (EE) sont des défis majeurs à relever collectivement. Les bailleurs se doivent d'accompagner les locataires dans la prise de conscience du lien entre habitudes de consommations, impact sur l'environnement et facture d'énergie.

Entreprendre un plan d'actions "Économies d'énergie" pour son parc immobilier est une nécessité et les directeurs et responsables d'agence sont les véritables pivots de l'organisme dans la mise en place de projets transversaux. Comment piloter des projets sur son territoire ? Comment sensibiliser les locataires ? Comment encadrer les équipes ? Cette formation, en plus de vous offrir des bases sur les consommations des ménages, vous permettra de vous sensibiliser à la gestion de projets liés à la réduction de la consommation énergétique.

## CONTENU

### L'énergie et ses enjeux : changement climatique et transition énergétique

- › les impacts des consommations d'énergie sur l'environnement et les questions de santé
- › comment mettre en place une stratégie environnementale chez les bailleurs ?

### Allier confort et maîtrise de la consommation d'énergie sur le parc immobilier

- › le fonctionnement thermique du bâtiment
  - identifier les principaux dysfonctionnements énergétiques
  - les nouveaux équipements disponibles pour les parties communes
- › les particularités des usages des nouveaux logements
- › comment vit-on dans un logement performant

### Promouvoir les Économies d'Énergie dans le logement

- › comment faire des économies d'énergie : chauffage et ventilation, eau chaude sanitaire, éclairage, équipements, électroménagers
- › consommation et coûts, enjeux

financiers pour la famille (grille de consommation)

- › lire et comprendre ses factures d'énergie...

### Engager son plan d'actions "Économies d'Énergie"

- › communiquer sur son territoire
- › les différents canaux de communication ? Quels sont les partenaires à qui faire appel : collectivités, associations de proximité, EDF... ?
- › comment bénéficier des actions solidarité disponibles
- › les différents outils de communication existants
  - kit Économies d'Énergie et mallette pédagogique
  - chèque énergie et liste de contacts régionaux Solidarité EDF
- › piloter sa consommation

### Gérer le déploiement du plan d'actions sur son parc immobilier

- › identification des actions à mener par son personnel de proximité (grille médias)
- › mise à disposition d'une grille d'aide à la décision.

### Synthèse avec un référent EDF.

## ANIMATION

Jean-Pierre MOYA, Architecte DPLG, thermicien, Docteur en urbanisme.

## DATES À PARIS

10 février 2020

28 septembre 2020

**PRIX NET : 750 EUROS** - 7 h de formation

Déjeuner inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Victoria ESTEBAN - 01 40 75 79 04. [victoria.esteban@afpols.fr](mailto:victoria.esteban@afpols.fr)

# PRÉVENIR LE RISQUE PÉNAL DES DIRIGEANTS DU LOGEMENT SOCIAL



## PUBLIC

Directeur général et adjoint. Directeur juridique. Secrétaire général. Directeur administratif et financier. Président. Directeur du patrimoine. Responsable d'agence.



## OBJECTIFS

- › cerner le statut de dirigeant et l'articulation des pouvoirs avec le conseil d'administration
- › identifier les risques
- › appréhender les éléments de fait et de droit que les juges recherchent lorsqu'ils condamnent pénalement le dirigeant, l'organisme ou le collaborateur
- › mettre en place des moyens de prévention du risque pénal tant pour les dirigeants, que pour les collaborateurs et l'organisme.
  - › anticiper la survenue d'infractions et se doter de moyens de défense en justice.



## PÉDAGOGIE

Pédagogie active très concrète qui fera alterner une cartographie des risques pénaux illustrée par des exemples concrets, l'analyse des textes, l'examen de la jurisprudence et des échanges avec les participants.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Bien connaître les risques, pour les maîtriser.

Du fait de leur triple casquette de bailleur social, de promoteur et d'employeur, qui multiplie les règles applicables et donc les risques, les organismes d'habitat social sont exposés à de nombreux risques juridiques, financiers et opérationnels. Or, les dirigeants peuvent être tenus pénalement pour responsables, alors même que certaines infractions sont commises par des collaborateurs dans le cadre de leur activité (délit de favoritisme, mise en danger de la vie d'autrui, corruption active ou passive, prise illégale d'intérêt, trafic d'influence, harcèlement, discrimination, homicide ou coups et blessures involontaires, violation des obligations du maître d'ouvrage sur les chantiers...).

## CONTENU

### Le statut de DG et le partage des rôles avec le conseil d'administration

### Cartographie des risques pénaux du métier de bailleur social

- › processus de construction d'immeubles
- › processus de gérance d'immeubles
- › support (ressources humaines, informatique...)
- › gouvernance

### Responsabilité pénale

- › responsabilité du dirigeant et/ou de la personne morale
- › transfert de responsabilité pénale, les délégations : conditions de validité dans les OPH et les ESH

### Qualification pénale des faits et sanctions

- › quels sont-ils ?

### Évaluation du risque pénal (méthodologie)

- › analyse par les moyens
- › analyse par les compétences
- › analyse par les procédures internes
- › audit externe/audit interne

### Procédure pénale

- › principes directeurs et déroulement
- › conseils pratiques

### Quelle prévention ?

- › réduire au maximum les risques des dirigeants
- › les causes d'exonération de responsabilité des dirigeants

### Se préparer à une enquête /sinistre : manager la crise

- › préparation à la garde à vue
- › préparation à une audition
- › que fait-on en pratique, comment s'organiser, comment réagir ?
- › comment se protéger et protéger l'entreprise et ses salariés ?
- › comment communiquer ? en interne ; en externe ?

## ANIMATION

Anne-Florence RADUCAULT ou Anne PAINSET-BEAUPELLAIN, Avocates, consultantes-formatrices.

## DATES À PARIS

26 et 27 mars 2020

12 et 13 octobre 2020

**PRIX NET : 1570 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Victoria ESTEBAN - 01 40 75 79 04. [victoria.esteban@afpols.fr](mailto:victoria.esteban@afpols.fr)

# LES OBLIGATIONS ADMINISTRATIVES ET LEUR GESTION PRATIQUE EN OPH



## PUBLIC

Assistant de direction. Secrétaire général.  
Assistant de président. Assistant juridique.  
Responsable juridique...  
Toute personne en charge du fonctionnement des instances décisionnelles d'un OPH.



## OBJECTIFS

- › connaître les documents obligatoires du secrétariat juridique des instances décisionnelles des OPH
- › identifier les règles relatives à la formalisation des actes administratifs des organes décisionnels et de gestion
- › analyser les modalités de fond et de forme et les comparer aux pratiques existantes
- › garantir la conformité de ces documents obligatoires
  - › gérer les documents et actes administratifs de l'organisme en connaissance des évolutions juridiques.



## PÉDAGOGIE

Ce stage alterne les fondements juridiques et réglementaires des principes de gouvernance dans les OPH et des exercices pratiques sur les modalités de rédaction et de formalisation des décisions, ainsi que sur les pré-requis de leurs conditions de validité. **Les documents des participants seront examinés : CA et commissions (PV, délibérations, convocations, comptes rendus...).**

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Pour éviter des erreurs qui peuvent coûter très cher.

Soumis à un encadrement juridique et réglementaire strict, les OPH doivent sécuriser les décisions prises par le conseil d'administration, les commissions obligatoires (CALEOL, CAO...), ainsi que par le directeur général. En effet, il est indispensable de se garantir contre tout vice de forme pouvant remettre en cause la validité des décisions et risquer que les dirigeants puissent être accusés de différents délits : abus de biens sociaux, délit de favoritisme, corruption active ou passive.

## CONTENU

### Les instances décisionnelles dans les OPH et leur champ de compétence

- › les textes de référence
- › désignation, élections, missions et fonctionnement du conseil d'administration, du bureau du conseil, du président, du directeur général, des commissions
- › les instances internes : les représentants du personnel
- › délégation de pouvoirs ou de signature, les conséquences

### Les documents de gestion et de fonctionnement : les conditions de validité

- › le constat du respect des préalables juridiques : les règles de quorum, les modalités des délégations de pouvoirs
- › les modes d'exercice du contrôle de légalité

### Les principaux documents : les règles de fond et de forme, mentions obligatoires, contenu, conservation

- › les procès-verbaux des conseils d'administration
- › les délibérations du conseil d'administration et du bureau : domaines et objets

- › les délégations de pouvoirs et de signatures
- › la spécificité des documents afférents aux instances représentatives du personnel
- › les actes administratifs d'acquisition et de disposition du patrimoine, les diverses conventions
- › formalisme de la commande des marchés
- › les actes de gestion du personnel

### Les formalités particulières en cas de fusion ou regroupements

- › rappel des différents dispositifs : fusions, regroupements, SAC
- › chronologie des décisions des instances : collectivités de rattachements, Conseil d'administration, Assemblée Générale d'actionnaires
- › la consultation obligatoire du CE, CHSCT, CSE : comment ?
- › la constitution du dossier de demande auprès de la Préfecture
- › la constitution du nouveau CA après la fusion.

## ANIMATION

Béatrice FRINGUET, Consultante-formatrice en droit du travail, DRH d'un organisme Hlm pendant 20 ans.

## DATES À PARIS

11 et 12 juin 2020  
26 et 27 novembre 2020

## PROLONGEMENT

Prévenir le risque pénal des dirigeants du logement social (251).

**PRIX NET : 1340 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Victoria ESTEBAN - 01 40 75 79 04. [victoria.esteban@afpols.fr](mailto:victoria.esteban@afpols.fr)

# LES OBLIGATIONS ADMINISTRATIVES ET LEUR GESTION PRATIQUE EN ESH

#LoiElan 

253



## PUBLIC

Assistant de direction. Secrétaire général.  
Assistant de président. Assistant juridique.  
Responsable juridique.  
Toute personne en charge  
du fonctionnement des instances  
décisionnelles d'une ESH.



## OBJECTIFS

- › connaître les documents obligatoires du secrétariat juridique des instances décisionnelles
- › cerner les règles applicables aux instances décisionnelles d'une ESH
- › analyser les modalités de fond et de forme et les comparer aux pratiques existantes
- › garantir la conformité réglementaire de ces documents obligatoires.



## PÉDAGOGIE

Ce stage alterne les fondamentaux juridiques et des exercices pratiques. Les documents des participants seront examinés. L'outil pour le calcul des droits de vote sera remis aux participants munis d'une clé USB.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Pour éviter des erreurs qui peuvent coûter très cher.

Soumises à un encadrement réglementaire strict et qui a évolué fortement avec l'adoption de la Loi Elan, les ESH doivent sécuriser les décisions prises par le conseil d'administration ou de surveillance, les commissions obligatoires, ainsi que par le directoire ou le directeur général. En effet, il est indispensable de se garantir contre tout vice de forme pouvant remettre en cause la validité des décisions et risquer que les dirigeants puissent être accusés de différents délits : abus de biens sociaux, délit de favoritisme, corruption active ou passive, trafic d'influence, prise illégale d'intérêt, etc.

## CONTENU

### Encadrement réglementaire d'une ESH

- › vocation sociale
- › statut réglementé
- › entité juridique
- › le contexte en mutation avec les impacts de la loi Elan et de ses textes d'application

### Les fondamentaux réglementaires

- › fonctionnement d'un conseil d'administration ou de surveillance : composition, responsabilité des administrateurs, nature des décisions, règles de quorum, vote des résolutions
- › fonctionnement d'une assemblée générale : actionnariat, conditions pour une assemblée générale ordinaire ou extraordinaire, information obligatoire, conditions de validité des décisions
- › fonctionnement d'un directoire : mandat social, conditions de validité des délibérations
- › fonctionnement des différentes commissions : champs

d'intervention, liens avec le conseil d'administration ou de surveillance, documents obligatoires : commission d'appels d'offres, commission d'attribution des logements et d'examen d'occupation des logements, conseil de concertation locative, commission des finances, réunions du bureau

### Les documents obligatoires

- › pour le conseil de surveillance ou le conseil d'administration : la lettre de convocation, le procès-verbal, le pouvoir de représentation, les délibérations, la tenue du registre
- › pour l'assemblée générale : la lettre de convocation, le procès-verbal, le pouvoir de représentation, les délibérations, la tenue du registre
- › les contrôles et leurs sanctions : commissariat aux comptes, l'ANCOLS, la chambre régionale des comptes, les risques encourus en matière pénale.

## ANIMATION

Anne PAINSET-BEAUWILLAIN, Avocate.

## DATES À PARIS

18 et 19 mars 2020  
15 et 16 octobre 2020

## PROLONGEMENT

Prévenir le risque pénal des dirigeants du logement social (251).

**PRIX NET : 1340 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Victoria ESTEBAN - 01 40 75 79 04. [victoria.esteban@afpols.fr](mailto:victoria.esteban@afpols.fr)

# 254

## 2 JOURS

ÉQUIPES DE DIRECTION ET PILOTAGE PRÉVENIR LES RISQUES

# CONTRÔLE INTERNE : MISE EN PLACE ET MOYENS



## PUBLIC

Directeur général et adjoint.  
Responsable financier. Directeur comptable.  
Secrétaire général. Contrôleur de gestion.  
Contrôleur interne.

Pour cette formation, qui interpelle  
la stratégie de l'organisme,  
nous conseillons de venir au minimum  
à deux personnes (tarifs dégressifs).



## OBJECTIFS

- › maîtriser les concepts-clefs et les finalités du contrôle interne
- › appréhender les méthodes et organiser les étapes de mise en œuvre pour développer une démarche rigoureuse
  - › propositions d'exemples concrets de mise en place de contrôle interne
- › utiliser des repères méthodologiques pour l'amélioration des procédures au sein de son organisme.



## PÉDAGOGIE

Le formateur, praticien du contrôle interne, fera alterner des exposés illustrés d'exemples, des réflexions collectives et l'analyse approfondie d'un cas.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Pour une sécurité renforcée.

Avec la loi Elan, impliquant des regroupements, de la coopération inter-bailleurs et les passages en comptabilité commerciale obligatoires avant 2021, les organismes se voient dans l'obligation de mettre en place des outils de contrôle interne permettant une gestion rigoureuse et efficace de leurs activités.

Ainsi, le contrôle interne permet de :

- › sauvegarder les actifs et prévenir les erreurs
- › améliorer la performance
- › fiabiliser l'information financière.

La mise en place efficace d'un système de contrôle interne suppose une réflexion collective au sein de l'entreprise, impliquant la direction, le responsable financier, mais aussi l'ensemble des principaux cadres. La formation sera l'occasion d'élaborer une cartographie complète et opérationnelle des risques, d'identifier des procédures permettant de délimiter les principaux risques et d'appréhender les derniers développements en matière de contrôle interne.

## CONTENU

### Définition et importance du contrôle interne

- › les différentes définitions du contrôle interne
- › le contrôle interne dans le logement social

### Principaux objectifs du contrôle interne

- › prévenir les erreurs et les fraudes
- › protéger l'intégrité des biens et ressources de l'entreprise
- › gérer rationnellement tous les biens
- › assurer un enregistrement correct en comptabilité
- › améliorer la performance de son organisme

### Mise en place d'un contrôle interne efficace

- › plan d'organisation
- › séparation des fonctions
- › compétence du personnel
- › existence d'une documentation suffisante
- › système de preuves et de supervision
- › suivi des objectifs avec les tableaux de bord

### Moyens du contrôle interne

- › étude des principaux cycles d'opération
- › élaboration de standard de processus
- › manuel des procédures
- › moyens de contrôle et évaluation
- › organisation.

## ANIMATION

Charles O'MAHONY, Formateur consultant en finance et stratégie.

## DATES À PARIS

3 et 4 mars 2020

6 et 7 octobre 2020

**PRIX NET : 1380 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Victoria ESTEBAN - 01 40 75 79 04. [victoria.esteban@afpols.fr](mailto:victoria.esteban@afpols.fr)

# LUTTER CONTRE LES FRAUDES : RESPECTER LA LOI SAPIN II ET PRÉVENIR LES RISQUES



## PUBLIC

Cadres dirigeants et opérationnels, secrétaire général et tout collaborateurs en charge de ces questions dans les organismes.



## OBJECTIFS

- › connaître les grands principes de la loi Sapin II
- › déterminer une cartographie des risques
  - › expliquer les risques aux collaborateurs de l'organisme
  - › construire et structurer un dispositif d'alerte interne.



## PÉDAGOGIE

Pédagogie active très concrète illustrée par des exemples concrets, l'analyse des textes et des échanges avec les participants.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

Conformément à la loi Sapin du 9 décembre 2016, toutes les structures employant au moins 50 salariés doivent être dotées d'un nouveau dispositif d'alerte interne depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2018 et toutes celles de 500 salariés/100 millions d'euros de chiffre d'affaires doivent avoir mis en place un dispositif anti-corruption au plus tard le 1<sup>er</sup> juin 2017.

## CONTENU

### Les différents types de fraudes

- › la destruction de pièces comptables
- › la falsification d'écritures informatiques ou de fichiers dans le cadre d'un processus de quittance
- › la copie d'informations pour un usage autre que pour l'organisme
- › l'altération volontaire des bases patrimoniales

### Établir une cartographie des risques

- › méthodologie à mettre en œuvre
- › savoir cibler les actions de conformité à mettre en œuvre la définition
  - la conduite d'entretiens avec les opérationnels de l'entreprise concernés à savoir principalement : le Directeur Général, les Directeurs, les responsables de service, les délégués...
  - l'établissement à partir de ces entretiens d'une grille d'analyse propre à l'entreprise.
- › définir des méthodes de mise à jour

### La mise en place des outils de prévention

- › quelles procédures prévoir ?
- › les fiches de postes
- › la séparation de certaines fonctions avec double contrôle
- › la hiérarchisation des accès informatiques
- › établir un programme de sensibilisation aux salariés

**Exemples concrets** de cas de fraudes spécifiques chez les bailleurs et analyse des comportements suspects (par exemple, prise de congés uniquement à certaines périodes du mois...)

### La procédure d'évaluation de la situation des partenaires

- › déterminer les partenaires potentiellement concernés (prestataires, fournisseurs et intermédiaires)
- › définir les risques soulevés.

## ANIMATION

Charles O'MAHONY, Formateur consultant en stratégie.

## DATES À PARIS

5 mars 2020  
9 juin 2020  
8 octobre 2020

**PRIX NET : 750 EUROS** - 7 h de formation

Déjeuner inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS** : Victoria ESTEBAN - 01 40 75 79 04. [victoria.esteban@afpols.fr](mailto:victoria.esteban@afpols.fr)

# 256

**2 JOURS**

**ÉQUIPES DE DIRECTION ET PILOTAGE PRÉVENIR LES RISQUES**

## TRANSFORMATION DANS LES ORGANISMES : ANTICIPER LES CRISES ET MAÎTRISER VOTRE COMMUNICATION



### PUBLIC

Directeur général et adjoint. Directeur du patrimoine. Président. Membre du comité de direction ou du directoire. Porte-parole. Cadre dirigeant ou opérationnel en charge de la communication (directeur ou responsable de communication et des services presse...).



### OBJECTIFS

- › mettre en œuvre une démarche et des outils pour anticiper les crises qui peuvent toucher un bailleur social
- › définir une stratégie de communication interne et externe pour faire face à la crise
- › faire de la crise une opportunité de communication.



### PÉDAGOGIE

Une formation très concrète illustrée par des exemples récents et des mises en situation. Durant les deux jours, les participants travaillent en ateliers sur des cas réels. La richesse des échanges permet à chacun de confronter ses pratiques et de repartir avec des outils adaptés à son contexte.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Pour une stratégie adaptée au contexte.

Loi Elan, RLS, réforme territoriale, fusion et transformation des organismes, RGPD, transformation numérique.... les bailleurs sociaux sont confrontés à des changements majeurs qui peuvent dégénérer en crise quand ils ne sont pas anticipés et quand ils ne sont pas compris par les parties prenantes. Lorsque la crise éclate, les processus ordinaires de prise de décision sont mis à mal. Pour affronter la pression externe et interne, trouver des réponses adéquates et reconstruire la confiance, il faut se doter d'outils de riposte. Pendant ces deux jours, des cas pratiques et des exemples issus de l'actualité de l'habitat social permettront aux participants d'identifier les pièges à éviter et de repérer les attitudes à privilégier pour réduire l'impact d'une crise et en faire une opportunité d'évolution, dans un contexte de transformation.

### CONTENU

#### L'anticipation des situations de crise liées à la transformation des organismes :

- › définir ce qu'est une crise
- › évaluer le potentiel de crise de l'organisme (critères de vulnérabilité, probabilité et gravité des risques)
- › identifier les parties prenantes et leurs réactions possibles en situation de crise.
- › identifier les facteurs de déclenchement, accélération et sortie de crise
- › constituer sa cellule de crise : définir les rôles (coordinateur, porte-paroles, experts internes et externes)
- › préparer ses outils (journal de bord, argumentaires, procédures, média-training, scénarios et simulation de crise...).
- › définir un plan d'action opérationnel

#### La communication en situation de crise

- › mettre en œuvre une stratégie pour faire face à la pression médiatique
- › choisir ses outils on et off line en fonction des différents publics et acteurs visés (externes et internes) : communiqué de presse, position paper, point presse, réseaux sociaux...
- › préparer et ajuster ses messages en situation de crise

#### L'analyse des effets de la crise et la reconquête des parties prenantes

- › évaluer les retombées presse
- › évaluer l'efficacité du dispositif de gestion et de communication et actualiser les plans d'actions
- › la reconquête des parties prenantes.

### ANIMATION

Bernadette JÉZÉQUEL, Consultante-formatrice spécialisée dans la communication d'entreprise et la gestion de crise.

### DATES À PARIS

2 et 3 avril 2020

26 et 27 novembre 2020

**PRIX NET : 1580 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Victoria ESTEBAN - 01 40 75 79 04. [victoria.esteban@afpols.fr](mailto:victoria.esteban@afpols.fr)

# ÊTRE ADMINISTRATEUR EN ORGANISME DE LOGEMENT SOCIAL

#LoiElan 

261



## PUBLIC

Administrateur d'organismes de logement social : élus, locataires, personnalités qualifiées...



## OBJECTIFS

- › acquérir les bases du fonctionnement du logement locatif social
  - › connaître les réformes récentes qui impactent le secteur
  - › comprendre le fonctionnement d'un organisme : les enjeux financiers, économiques et sociaux
  - › appréhender la responsabilité d'être administrateur.



## PÉDAGOGIE

Apports de connaissances.  
Échanges avec les participants.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Tout ce qu'il faut connaître pour remplir dans les meilleures conditions son rôle d'administrateur.

L'administrateur d'un organisme de logement social participe à la stratégie globale de l'organisme. Il s'implique dans le fonctionnement et décide par sa voix des choix importants. Cette fonction suppose de bien appréhender les enjeux économiques, sociaux et sociétaux du logement social pour maîtriser les risques et jouer pleinement son rôle.

## CONTENU

### Le logement social : plus de cent ans d'histoire

- › les fondements et les spécificités
- › les politiques publiques de l'habitat
- › le logement social : acteur de la cohésion sociale

### Le monde Hlm

- › les différentes familles
- › les différentes structures professionnelles

### Les impacts des réformes récentes (la Réduction de loyer de solidarité, la loi Elan...)

### Modèle économique et financements

- › le poids économique
- › le modèle économique
- › la production, le développement, la modernisation du parc

### Le fonctionnement d'un organisme

- › le conseil d'administration, les différentes commissions, etc.
- › les autres structures : conseil de concertation locatif, etc.

### Gouvernance et responsabilité

- › rôle des administrateurs
- › responsabilité
- › cadre juridique.

## ANIMATION

Expert spécialisé en formation et conseil dans le domaine de stratégie d'entreprise.

## DATES À PARIS

Stage programmé en fonction des demandes

## PROLONGEMENTS

L'administrateur et l'attribution de logements (262).  
Membre du Conseil d'administration : comprendre le budget et les grands équilibres (223).

**PRIX NET : 620 EUROS** - 7 h de formation

Déjeuner inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Victoria ESTEBAN - 01 40 75 79 04. [victoria.esteban@dafpols.fr](mailto:victoria.esteban@dafpols.fr)

# 262



WEB FORMATION  
ASSOCIÉE

1 JOUR

ÉQUIPES DE DIRECTION ET PILOTAGE ADMINISTRER UN ORGANISME

## L'ADMINISTRATEUR ET L'ATTRIBUTION DE LOGEMENT



### PUBLIC

Administrateur et autres membres de la commission d'attribution.

Toute personne assistant aux commissions d'attribution à titre consultatif.



### OBJECTIFS

- › définir les missions de la commission d'attribution et le rôle des différents acteurs amenés à y participer
- › repérer les modifications réglementaires intervenues au cours des dernières années et les évolutions attendues impactant les attributions de logement
  - › identifier les points de vigilance pour prononcer une attribution
- › appréhender l'examen de l'occupation des logements.



### PÉDAGOGIE

Apports juridiques. Aspects méthodologiques et opérationnels. Une attention particulière sera apportée aux questions des participants et aux pratiques développées par les organismes.

Une webformation en amont est associée à ce stage. Plus d'informations sur ce format page 17.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Revisiter la conformité des pratiques et les faire évoluer.

La commission d'attribution des logements a intégré depuis la loi Elan une nouvelle fonction : l'examen de l'occupation des logements.

Les membres de cette commission détiennent le pouvoir souverain d'attribuer les logements sociaux mais également d'examiner la cohérence de leur occupation. Ils sont donc les garants du respect de la réglementation ainsi que du traitement égalitaire des demandeurs ainsi que des locataires.

Les lois ALUR, Egalité & Citoyenneté et Elan ont radicalement modifié le processus des attributions des logements ainsi que la notion de sous-occupation.

Ces évolutions vont se traduire dans la réalité des attributions et nécessitent de les identifier pour comprendre les enjeux et les limites du mandat de membre de la commission d'attribution. Il convient également d'appréhender la nouvelle fonction de l'examen de l'occupation des logements : que doit vérifier la commission ? quelle périodicité ? que doit contenir la notification ? sur quelles zones s'applique cette nouvelle mission ?

Cette formation permettra de confirmer le respect des conditions d'attribution et d'examen de l'occupation des logements sociaux et des décisions de la commission ainsi que de clarifier les conséquences opérationnelles des dernières évolutions juridiques.

## CONTENU

### Introduction : rappels des dernières évolutions législatives

### Le cadre réglementaire de l'attribution

- › le droit d'information du demandeur
- › la demande de logement et les pièces justificatives
- › les conditions d'attribution : plafonds de ressources et régularité de séjour
- › les publics prioritaires et loi DALO
- › les logements réservés
- › les objectifs quantitatifs de la loi Égalité et Citoyenneté
- › le pack de conformité CNIL

### La commission d'attribution

- › le rôle et la compétence
- › la composition
- › l'attribution des logements : les décisions de la commission, les motivations
- › l'examen de l'occupation des logements
  - le champ d'application: zones de déséquilibre, situations à examiner, périodicité
  - les décisions : contenu de la notification, orientation et proposition de relogement
- › La prévention des discriminations.

**Le contenu est modifié au fur et à mesure de l'actualité.**

## ANIMATION

Amélie WINTREBERT DUBOIS, Juriste.

## DATES À PARIS

Stage programmé en fonction des demandes

**PRIX NET : 620 EUROS** - 7 h de formation

Déjeuner inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS** : Victoria ESTEBAN - 01 40 75 79 04. [victoria.esteban@afpols.fr](mailto:victoria.esteban@afpols.fr)

# MEMBRE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION : COMPRENDRE LE BUDGET ET LES GRANDS ÉQUILIBRES



## PUBLIC

Membres des conseils d'administration.



## OBJECTIFS

- › repérer les responsabilités de la gouvernance
- › appréhender les grandes lignes de la gestion financière d'un organisme
- › comprendre les documents budgétaires et du compte financier
- › connaître les instances de contrôle.



## PÉDAGOGIE

Présentation synthétique et échanges sur les éléments-clés et les pratiques de base du processus comptable et financier d'un organisme. Afin d'alimenter les échanges, chaque participant est invité à apporter un compte de résultat, un bilan et un DIS financier de son organisme.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Voter en connaissance de cause.

Ce stage permet de comprendre la gestion financière d'un organisme, d'identifier les effets de leviers pour optimiser les ressources de l'organisme.

## CONTENU

### Les instances décisionnelles de l'Office

- › les compétences du conseil d'administration
- › les missions du bureau
- › les commissions

### Les grands équilibres financiers

- › le résultat, l'auto-financement
- › le bilan
- › le potentiel financier

### Le vote et les documents budgétaires

### Les types de dépenses et recettes d'un organisme dont les nouvelles charges et produits (taxes et RLS)

### Le cycle budgétaire et les documents budgétaires

### Le compte financier avec les documents synthétiques comptables

### Les organes de contrôle.

## ANIMATION

Valérie DELAROCHE, Directrice financière et formatrice.

## DATES À PARIS

Stage programmé en fonction des demandes

## PROLONGEMENT

Stratégie financière et arbitrages patrimoniaux (313).

**PRIX NET : 620 EUROS** - 7 h de formation

Déjeuner inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Victoria ESTEBAN - 01 40 75 79 04. [victoria.esteban@afpols.fr](mailto:victoria.esteban@afpols.fr)





GESTION ÉCONOMIQUE  
FINANCE  
COMPTABILITÉ  
ASSURANCES  
FISCALITÉ

# GESTION ET FINANCE

## LES FORMATEURS

- **Stéphane ARNOLD**  
Intervenant en gestion comptable, financière, prévisionnelle et budgétaire avec une pédagogie ludique pour aborder des thématiques souvent arides.
- **Mélanie BANCE**  
Formatrice spécialisée en assurances, Habitat et Territoires Assurances.
- **Frédéric BOUDET**  
Ancien directeur des investissements en organisme de logement social. Formateur spécialisé en finance.
- **Renaud BOURGIN**  
Intervenant spécialisé en contrôle de gestion, analyse financière et gestion comptable.
- **Thierry CURT**  
Intervenant en assurances Habitat et Territoires Assurances.
- **Valérie DELAROCHE**  
Directrice des affaires financières et de l'organisation en OPH. Dotée d'une expérience dans les secteurs privé, public, en EPCI et Hlm. Intervenante spécialisée en gestion financière, budgétaire, prospective et contrôle de gestion.
- **Philippe HOUDAILLE**  
Consultant-formateur en assurance.
- **Denis JUNG**  
Ancien directeur financier d'organisme de logement social depuis 15 ans. Une expérience avérée en analyse financière et contrôle de gestion dans divers secteurs d'activité.
- **Doui KOUEVIGNAWI**  
Chargé d'études financières. Fédération des ESH.
- **Karen LALOUM**  
Directrice d'études financières - Fédération des ESH.  
Responsable du projet VISIAL Pilotage pour la Fédération.
- **Pascale LOISEAUX**  
Responsable du département Fiscalité à l'USH.
- **Philippe MANENC**  
Directeur d'études économiques et financières à la Fédération des OPH. Initiateur et développeur du logiciel VISIAL Pilotage.
- **Marie-Ange MAYSOUNAVE**  
Intervenante spécialisée en finance et comptabilité de l'immobilier.
- **Charles O'MAHONY**  
Formateur-consultant en finance et stratégie.
- **Emmanuel POUGEUX**  
Directeur financier. Intervenant spécialisé en gestion financière et comptable.
- **Sévrine RENÉ-DAVIDSEN**  
Consultante-formatrice en assurance.
- **Patrick SCHOLTEN**  
Directeur financier et formateur en gestion budgétaire, financière et comptable.
- **Francis VEILLON**  
Directeur d'études financières - Fédération des ESH.
- **Christian VOLPI**  
Directeur financier et comptable en organisme de logement social. Intervenant en ingénierie financière et fiches de situation financière et comptable.
- **Alexandre ZUBALSKI**  
Fiscaliste en organisme Hlm.

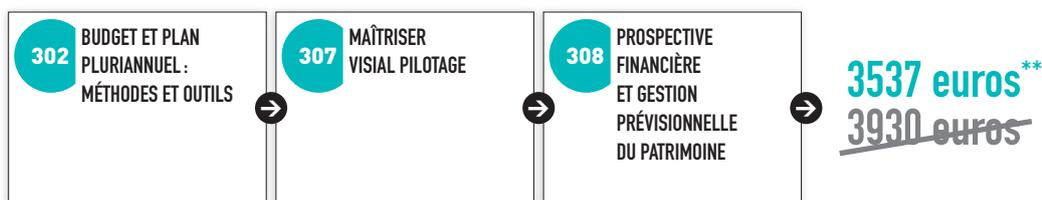


# ITINÉRAIRES DE FORMATION GESTION ET FINANCE

Pour accompagner au mieux vos collaborateurs dans leur métier, ces itinéraires proposent une association de plusieurs stages en lien avec une activité.

Pour toute inscription à un itinéraire complet, bénéficiez d'une **REMISE TARIFAIRE DE 10%\*** sur le prix global de l'itinéraire.

## LES ESSENTIELS DU PILOTAGE BUDGÉTAIRE ET PROSPECTIVE FINANCIÈRE - 6 jours



## LES INCONTOURNABLES DE LA COMPTABILITÉ DANS LE LOGEMENT SOCIAL - 5 jours



## COMPRENDRE SIMPLEMENT LA COMPTABILITÉ DU PATRIMOINE - 4 jours



\* OFFRE NON CUMULABLE AVEC D'AUTRES REMISES ÉVENTUELLES, EFFECTIVE À RÉCEPTION DE L'ENSEMBLE DES INSCRIPTIONS, VALABLE POUR UN MÊME PARTICIPANT.

\*\* CES PRIX SONT NETS DE TAXE.

# 301

2 JOURS

GESTION ET FINANCE GESTION ÉCONOMIQUE

## LES CONCEPTS FINANCIERS INDISPENSABLES POUR LES RESPONSABLES

#LoiElan



### PUBLIC

Cadre opérationnel. Responsable d'agence.  
Chef de service. Toute personne  
souhaitant utiliser les principaux  
indicateurs de gestion.



### OBJECTIFS

- › maîtriser les bases de la culture financière
  - › argumenter et négocier avec les partenaires financiers (décrire les principaux mécanismes en jeu)
- › communiquer avec les services internes
- › apprécier les marges de manœuvre de l'organisme pour gérer son activité et manager ses équipes.



### PÉDAGOGIE

Études de cas, exposés didactiques, exercices à partir des exemples et des documents (Dossier Individuel de Situation) apportés par les participants.

Les concepts-clefs sont abordés par l'intermédiaire d'un jeu qui permettra aux participants de se projeter dans la gestion financière d'une structure d'habitat social.

Les participants sont invités à se munir d'une calculatrice.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Les bases pour comprendre les enjeux financiers de son périmètre.

Exploitation, investissement, autofinancement, potentiel financier, coûts de fonctionnement, loyer d'équilibre : autant de notions de gestion à maîtriser pour décrypter la stratégie d'un projet, d'un service ou d'un organisme, pour appréhender des objectifs budgétaires, pour suivre l'évolution de la santé financière d'une unité et anticiper les résultats à venir.

La maîtrise des concepts fondamentaux de la gestion d'un organisme de logement social et la connaissance du vocabulaire financier apporteront pertinence et crédibilité aux non-spécialistes, qu'ils soient responsables d'un service, d'une agence décentralisée, d'un projet ou en situation d'intégrer de nouvelles responsabilités. D'autant que les attendus initiés par la Loi Elan (économies demandées aux bailleurs, accentuation de la vente du patrimoine) associés aux conséquences de la baisse des APL et du relèvement du taux de la TVA (5,5% à 10%) vont réclamer plus de rigueur dans la gestion au quotidien.

### CONTENU

#### Les notions de base

- › les états financiers : compte de résultat, bilan
- › les mécanismes d'amortissement, les provisions

#### Les points-clefs de la stratégie financière

- › la structure exploitation
- › le loyer
- › l'annuité
- › l'autofinancement
- › la CAF
- › la structure financière
- › les grandes masses : fonds de roulement, besoin de fonds de roulement, trésorerie
- › le potentiel financier, les fonds propres
- › les principaux ratios (à partir du Dossier Individuel de Situation)

- › les marges de manœuvre d'un organisme
- › production neuve et réhabilitation : pourquoi des fonds propres ?

#### Les principaux budgets gérés par une agence décentralisée

- › les frais de fonctionnement et la maintenance
- › les loyers, les notions de vacance et d'impayés

#### Le financement et l'équilibre des opérations

- › un financement à coût variable : l'emprunt
- › un financement rare et précieux : la subvention
- › un financement délimité : la trésorerie issue des fonds propres
- › un financement à rechercher : l'autofinancement.

### ANIMATION

Stéphane ARNOLD, Consultant-formateur en gestion financière et comptable.

### DATES À PARIS

28 et 29 mai 2020  
10 et 11 décembre 2020

### PROLONGEMENT

Stratégie financière et arbitrages patrimoniaux (313)

**PRIX NET : 1340 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Victoria ESTEBAN - 01 40 75 79 04. [victoria.esteban@afpols.fr](mailto:victoria.esteban@afpols.fr)

# BUDGET ET PLAN PLURIANNUEL : MÉTHODES ET OUTILS



## PUBLIC

Responsable comptable. Collaborateur chargé de l'élaboration du budget et de sa présentation auprès de la direction générale. Contrôleur de gestion en charge du contrôle budgétaire.



## OBJECTIFS

- › comprendre les rôles du budget et du plan pluriannuel
- › cerner les étapes de la construction budgétaire et savoir l'élaborer au plus juste
  - › repérer l'impact des décisions stratégiques sur les postes du budget
  - › présenter le budget et le passage vers la prospective.



## PÉDAGOGIE

Au-delà des apports techniques, une place sera faite à la réflexion sur chaque poste du budget ainsi que sur les conséquences des choix de gestion. Des cas concrets illustrent les étapes de préparation budgétaire par poste de dépenses et de recettes.

### PRÉ-REQUIS

Connaître les principes de base de la comptabilité.

## Dans un contexte de diminution des ressources, évaluer ses capacités à agir.

Préparer l'avenir et mettre en cohérence les ambitions de l'organisme avec ses nouveaux moyens est le rôle principal du gestionnaire. Il se trouve confronté à une nouvelle problématique d'arbitrage entre développement et entretien du parc avec des ressources financières de plus en plus limitées. Le contrôle budgétaire contribue à la maîtrise de cette contradiction. Il constitue un outil fédérateur au service des choix stratégiques de l'organisation et est le socle indispensable à toute démarche prospective.

## CONTENU

### La place du budget dans la gestion de l'organisme

- › articulation avec la comptabilité, outils de synthèse et de projection
- › le cadre réglementaire
- › l'EPRD, le budget d'exploitation et le tableau de financement
- › les objectifs stratégiques vus à travers les orientations budgétaires liés :
  - au développement du patrimoine et à la maintenance
  - à la gestion locative
  - à la structure de l'organisme
- › les liens entre budget et tableau de bord

### Préparer le budget

- › le calendrier et le processus
- › les différents postes budgétaires
- › dégager la logique d'évolution des différents postes budgétaires (interne et externe,

plans d'investissement et d'exploitation...)

- › identifier les contraintes externes et internes
- › les effets de la construction d'un logement et incidences des choix d'investissement et de financement

### Présenter le budget

- › la maquette budgétaire
- › préparer un argumentaire (rapport débat d'orientation budgétaire + rapport du directeur)
- › présentation au conseil d'administration

### Assurer le suivi budgétaire

- › la logique de l'engagement
- › le suivi des consommations de crédit
- › les ajustements budgétaires

### La prospective : du budget à une projection pluriannuelle

- › les hypothèses internes et externes à retenir.

## ANIMATION

Valérie DELAROCHE, Directrice financière et formatrice en gestion budgétaire, financière et comptable.

## DATES À PARIS

2 au 4 mars 2020

16 au 18 septembre 2020

## PROLONGEMENTS

Maîtriser VISIAL pilotage [307].

Prospective financière et gestion prévisionnelle du patrimoine [308].

**PRIX NET : 2100 EUROS** - 21 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Victoria ESTEBAN - 01 40 75 79 04. [victoria.esteban@afpols.fr](mailto:victoria.esteban@afpols.fr)

# 303

2 JOURS

GESTION ET FINANCE GESTION ÉCONOMIQUE

## LE CONTRÔLE DE GESTION NIVEAU 1 : ENJEUX STRATÉGIQUES ET FONDAMENTAUX



### PUBLIC

Directeur général.  
Directeur général adjoint.  
Directeur ou responsable financier.  
Contrôleur de gestion.  
Responsable opérationnel.



### OBJECTIFS

- › appréhender les enjeux du contrôle de gestion adapté au milieu du logement social
  - › analyser les activités, métiers et processus pour construire des objectifs adaptés
  - › définir les outils de contrôle
- › développer la recherche d'efficacité par la diffusion et la communication sur les résultats.



### PÉDAGOGIE

Exposés méthodologiques illustrés par des exemples concrets et des études de cas. Élaboration d'outils immédiatement opérationnels.

### PRÉ-REQUIS

L'analyse financière (311) ou niveau équivalent.

## Une formation stratégique ET opérationnelle pour une mise en place efficace du contrôle de gestion.

Dans un environnement en évolution permanente et face à la raréfaction des aides, les organismes de logement social doivent de plus en plus compter sur leurs ressources propres pour assurer leur mission de bailleur social. Dans ce contexte, les organismes doivent se doter d'outils de pilotage de leur gestion afin d'optimiser leur fonctionnement et de générer les capacités financières suffisantes. La mise en place d'un contrôle de gestion efficace se révèle aujourd'hui indispensable pour prendre les bonnes décisions au bon moment et optimiser les performances.

Cette formation aborde la totalité du processus de mise en place du contrôle de gestion adapté au contexte des organismes de logement social.

### CONTENU

#### Le contrôle de gestion

- › définition et finalités
- › différences avec le contrôle budgétaire et le contrôle interne
- › le profil, le rôle et la place du contrôleur de gestion

#### La mise en place du contrôle de gestion : la production des données

- › la création d'un contexte favorable, l'adhésion des responsables à la mise en place du contrôle de gestion, la communication
- › le champ de l'étude : l'analyse de l'organisme par métiers, fonctions, secteurs et entités
- › la constitution des données et informations (comptabilité, budget, études prévisionnelles, plans stratégiques) en 3 axes principaux : le suivi de l'activité, le contrôle de l'exploitation, le contrôle de la trésorerie et des finances

- › prise en compte des objectifs
- › différence avec le budget, les prévisions
- › mise en place des outils de pilotage principaux : les comptes d'exploitation par activités et par entités

#### Approche de l'exploitation du contrôle de gestion : l'analyse des données

- › l'analyse par les écarts entre les objectifs fixés et les résultats atteints
- › la diffusion des résultats
- › la mise en place des plans d'action et des mesures correctives : l'accompagnement des responsables par la communication sur les résultats.

### ANIMATION

Denis JUNG, ancien Directeur financier et formateur en gestion financière.

### DATES À PARIS

12 et 13 mai 2020  
6 et 7 octobre 2020

### PROLONGEMENTS

Le tableau de bord : un outil de pilotage et d'aide à la décision (223).  
Le contrôle de gestion - Niveau 2 : approfondissements et optimisation (304).

**PRIX NET : 1490 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Victoria ESTEBAN - 01 40 75 79 04. [victoria.esteban@afpols.fr](mailto:victoria.esteban@afpols.fr)

# LE CONTRÔLE DE GESTION

## NIVEAU 2 : APPROFONDISSEMENTS ET OPTIMISATION



### PUBLIC

Contrôleur de gestion. Responsable d'agence ou responsable de service. Directeur ou responsable financier.



### OBJECTIFS

- › approfondir la mission du contrôleur de gestion
- › améliorer les performances grâce à des approches différentes
- › renforcer la communication sur les résultats et la dimension opérationnelle du contrôleur de gestion.



### PÉDAGOGIE

Alternance de présentation de nouvelles approches et d'échanges entre les participants autour de la confrontation de leurs expériences.

### PRÉ-REQUIS

Le contrôle de gestion - Niveau 1 : fondamentaux et enjeux stratégiques (303) ou niveau équivalent.

## Pour ceux qui souhaitent conforter leur pratique et renforcer leur action.

Dans les organismes où le contrôle de gestion est en place et produit des données et des indicateurs, il est nécessaire d'aller plus loin et d'améliorer les performances par l'analyse de plus en plus précise des cycles d'investissement et d'exploitation. Pour cela, il existe des pistes d'analyse telles que l'analyse charges fixes/charges variables, le seuil de rentabilité, l'étude des coûts spécifiques, et d'autres pistes telles que le benchmarking, le budget base zéro et l'analyse des coûts cachés.

### CONTENU

#### Pistes d'amélioration du contrôle de gestion

- › au titre des loyers : analyse du loyer théorique au loyer réel, la constitution du loyer et son optimisation
- › recouvrement des loyers et charges

#### Pistes d'amélioration des charges

- › étude des sous-processus consommateurs de charges :
  - coût du recouvrement ou de la vacance
  - récupération des charges locatives
  - autres coûts d'exploitation

#### Pistes d'amélioration de la production immobilière

- › analyse globale d'une étude prévisionnelle : recherche de l'équilibre de l'opération par l'action sur les loyers, le prix de revient, le financement
- › analyse marginale : affecter des coûts marginaux (et non forfaitaires) aux opérations

#### Les autres pistes d'analyse

- › charges fixes et variables
- › calcul et analyse du seuil de rentabilité d'exploitation
- › calcul du seuil de rentabilité financier
- › budget base zéro
- › benchmarking interne et externe
- › recherche et atténuation des coûts cachés

#### Renforcement de la culture du contrôle de gestion.

### ANIMATION

Denis JUNG, ancien directeur financier et formateur en gestion financière.

### DATES À PARIS

16 et 17 juin 2020  
8 et 9 décembre 2020

**PRIX NET : 1340 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Victoria ESTEBAN - 01 40 75 79 04. [victoria.esteban@afpols.fr](mailto:victoria.esteban@afpols.fr)

# 305

1 JOUR

GESTION ET FINANCE GESTION ÉCONOMIQUE

## LE DOSSIER INDIVIDUEL DE SITUATION DES ESH : RENSEIGNER L'ENQUÊTE ANNUELLE



### PUBLIC

Comptable, directeur ou responsable financier, contrôleur de gestion... nouvellement en charge du DIS.



### OBJECTIFS

- › orienter les participants dans leur collecte et leur analyse des informations à fournir
  - › éviter les erreurs les plus fréquentes
  - › résoudre les difficultés et cas particuliers rencontrés.



### PÉDAGOGIE

Exposés et échanges complétés et illustrés par des supports visuels permettant notamment de confronter sources comptables et rubriques de l'enquête, et d'analyser les tableaux de résultats.

### PRÉ-REQUIS

Connaissance minimale de la liasse des états comptables réglementaires Hlm.

### Obtenir des diagnostics pertinents dans le DIS.

Le DIS est l'outil central du dispositif fédéral d'autocontrôle et de prévention. En outre, son rôle s'accroît en tant que tableau de bord interne et en tant que document d'analyse remis par la société à sa gouvernance et à ses partenaires. Une bonne maîtrise de l'enquête est donc nécessaire pour la fiabilité du diagnostic financier et des analyses comparatives qui y sont restitués.

### CONTENU

Rappels sur le dispositif fédéral d'autocontrôle et de prévention

Précisions sur le contenu et la finalité des rubriques de l'enquête

Sources à utiliser pour y répondre

Les cohérences nécessaires avec les documents comptables et avec l'enquête  
Activité des sociétés

Rappels sur la tenue des documents comptables

Analyses de cohérences possibles avec l'année N - 1 et entre les rubriques de l'enquête

Examen des principales notions financières restituées dans le DIS

Précisions sur les fonctionnalités du système Harmonia.

### ANIMATION

Francis VEILLON, Directeur d'études financières, Fédération des ESH.

### DATE À PARIS

2 juillet 2020

**PRIX NET : 490 EUROS** - 7 h de formation

Déjeuner inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Victoria ESTEBAN - 01 40 75 79 04. [victoria.esteban@afpols.fr](mailto:victoria.esteban@afpols.fr)

# LE DOSSIER INDIVIDUEL PRÉVISIONNEL DES ESH : RÉPONDRE À L'ENQUÊTE ANNUELLE



## PUBLIC

Responsable financier ou contrôleur de gestion nouvellement en charge du DIP.



## OBJECTIFS

- › apporter toutes précisions sur les rubriques à renseigner dans l'enquête et/ou dans VISIAL
- › éviter les erreurs et les omissions les plus fréquentes observées dans les prévisionnels
- › rappeler les notions-clefs pour l'analyse prévisionnelle (flux d'exploitation et flux bilantiels "haut de bilan").



## PÉDAGOGIE

Exposés complétés et illustrés par des supports visuels. Échanges à partir des difficultés et cas particuliers rencontrés par les participants.

### PRÉ-REQUIS

Connaissance minimale de l'exercice prévisionnel et du DIP, ainsi que des notions du DIS.

## Obtenir une visibilité financière pertinente.

Le DIP restitué aux ESH, complémentaire au DIS, constitue un outil essentiel pour le dispositif fédéral de prévention financière – en termes de prévention tant individuelle que collective. Une alimentation adéquate de l'enquête ou du logiciel VISIAL est indispensable à cet objectif de visibilité.

## CONTENU

**Présentation du DIP restitué aux dirigeants d'ESH**

**Les cohérences nécessaires entre DIP et DIS**

**Précisions sur la teneur et la finalité des rubriques de l'enquête**

**Précisions pour l'élaboration d'une simulation VISIAL spécifique au DIP.**

## ANIMATION

Francis VEILLON, Directeur d'études financières, Fédération des ESH.

## DATE À PARIS

27 novembre 2020

## PROLONGEMENT

Le tableau de bord : un outil de pilotage et d'aide à la décision (243).

**PRIX NET : 490 EUROS** - 7 h de formation

Déjeuner inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Victoria ESTEBAN - 01 40 75 79 04. [victoria.esteban@afpols.fr](mailto:victoria.esteban@afpols.fr)



## PUBLIC

Responsable de la stratégie patrimoniale.  
Responsable ou collaborateur des services financiers ou comptables, en particulier en charge du plan à moyen terme.  
Toute personne dont l'activité suppose une utilisation courante de l'outil VISIAL.



## OBJECTIFS

- › réaliser une première simulation par saisie et importation des données
- › utiliser les différents types de tableaux de résultats et les experts
  - › dupliquer une simulation
  - › partager une simulation
- › comparer plusieurs simulations
- › configurer le tableau de bord.



## PÉDAGOGIE

Le formateur développera une approche pédagogique pas à pas en proposant une manipulation directe des différentes fonctionnalités. Sur la base d'un poste informatique par participant, le stage permettra à chacun d'aborder concrètement l'outil VISIAL, avec une interactivité constante avec le formateur.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Utiliser efficacement toutes les fonctions de l'outil.

Les organismes qui se préoccupent de la gestion prévisionnelle de leur patrimoine utilisent pour la plupart VISIAL. Dans une ergonomie renouvelée, la version web de VISIAL conservera la logique d'organisation des données, tout en intégrant de nouvelles fonctionnalités pour améliorer le traitement des données financières de l'organisme et faciliter les partages.

Une nouvelle version de Visial en mode web sera déployée en 2020. Nous vous proposons le programme de formation ci-dessous dont le contenu sera adapté en fonction de sa version finale.

## CONTENU

### Présentation

- › la démarche
- › le logiciel

### Les résultats

- › analyse
- › édition et export

### Autres fonctionnalités

- › agrégation de plusieurs simulations et fusion
- › partage de simulation.

## ANIMATION

Philippe MANENC, Responsable des Études Économiques et Financières, Fédération des OPH ou Dovi KOUÉVIGNAWI, Chargé d'Études Financières, Fédération des ESH.

## DATES À PARIS

Stage programmé en fonction des demandes

**PRIX NET : 490 EUROS** - 7 h de formation

Déjeuner inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS** : Victoria ESTEBAN - 01 40 75 79 04. [victoria.esteban@afpols.fr](mailto:victoria.esteban@afpols.fr)

# PROSPECTIVE FINANCIÈRE ET GESTION PRÉVISIONNELLE DU PATRIMOINE



## PUBLIC

Directeur général et adjoint. Directeur financier. Contrôleur de gestion. Responsable en charge de la prospective et de la gestion prévisionnelle.



## OBJECTIFS

- › structurer une démarche de gestion prévisionnelle
- › identifier les principaux leviers d'action
  - › monter une analyse prévisionnelle à l'aide de l'outil VISIAL
- › bâtir divers scénarios, définir un projet et le présenter de façon convaincante.



## PÉDAGOGIE

Ce stage articule les apports théoriques et une approche très concrète à partir de l'étude sur ordinateur de différents cas et scénarios, avec VISIAL : tests de sensibilité aux paramètres économiques, réalisation de scénarios alternatifs, crash-tests suite à des nouvelles contraintes environnementales. Études de cas.

### PRÉ-REQUIS

Stratégie financière et arbitrages patrimoniaux (313) ou Ingénierie financière (314). En outre, cette formation nécessite de connaître l'outil VISIAL (307).

## Une occasion unique de questionner sa stratégie.

L'environnement des organismes de logement social s'est indéniablement tendu ces dernières années. Jamais les organismes n'ont été confrontés à un tel paradoxe : renforcer le développement de l'offre de logements et améliorer la performance énergétique du bâti avec des financements externes orientés à la baisse. Dans ce contexte, le pilotage financier de l'organisme est plus que jamais au centre des priorités et les choix d'investissement ou de désengagement doivent donc être validés par une méthodologie de projection que nous vous proposons dans cette formation qui complète la formation "Stratégie financière et arbitrages patrimoniaux" (313).

## CONTENU

### Les contraintes du nouvel environnement

#### Les objectifs de la démarche prospective

- › donner de la visibilité à la direction et aux opérationnels
- › partager une même vision prévisionnelle
- › alerter sur les risques financiers

#### Les paramètres de la projection

- › la cohérence entre l'inflation, l'indice de révision des loyers et le coût de financement
- › diagnostic de la situation financière de départ : ratios, forces et faiblesses
- › recherche d'un parfait enchaînement entre le DIS, le budget et le prévisionnel

### Prévisions financières à moyen terme

- › construire un "fil de l'eau" sur 10 ans : identifier les marges de manœuvre
- › analyse des évolutions sur : l'exploitation, la structure financière, les flux financiers
- › ratios et indicateurs

### Simulation de scénarios

- › réhabilitation de 100 % du parc tous les 30 ans
- › accélération du développement et vente Hlm
- › mise sous tension du modèle (baisse des financements)
- › leviers d'action à disposition.

## ANIMATION

Karen LALOUM, Directrice d'études financières, fédération des ESH.

## DATES À PARIS

4 et 5 juin 2020  
10 et 11 décembre 2020

## PROLONGEMENT

Restructurer sa dette pour s'adapter aux nouveaux enjeux (315).

**PRIX NET : 1340 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Victoria ESTEBAN - 01 40 75 79 04. [victoria.esteban@afpols.fr](mailto:victoria.esteban@afpols.fr)

# 311

2 JOURS

GESTION ET FINANCE FINANCE

## L'ANALYSE FINANCIÈRE : OUTIL DE DIAGNOSTIC DES BAILLEURS SOCIAUX



### PUBLIC

Directeur général. Responsable financier en Hlm ou EPL. Cadre comptable.  
Structures privées ou maître d'ouvrage intervenant en secteur locatif (collectivités locales, PACT, ARIM, banques...).



### OBJECTIFS

- › établir un diagnostic financier pour définir l'évolution des grands équilibres
  - › évaluer la solidité financière de son organisme et repérer les risques éventuels
    - › déterminer l'autofinancement et les besoins en fonds propres
  - › s'appuyer sur des analyses externes : DIS, Banque de France, INSEE
    - › analyser les principaux ratios.



### PÉDAGOGIE

Cette formation fait alterner une approche méthodologique, des exercices et des cas pratiques.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Analyser la constitution des flux financiers et la solidité de la structure.

La très nette réduction des aides de l'État et des collectivités en faveur du logement social impose à ses organismes de constituer leurs propres ressources financières pour pérenniser leur structure et se développer. Par conséquent, il est indispensable de se doter d'outils et de pratiques efficaces en matière financière permettant d'identifier tout déséquilibre au niveau du bilan comme de l'exploitation, et de pouvoir prendre des mesures correctives.

### CONTENU

#### Les spécificités des états de synthèse

- › analyse des flux financiers de l'investissement
- › analyse des flux financiers de l'exploitation

#### Principes d'analyse de la structure financière

- › analyse du bilan : analyse classique, le fonds de roulement net, le besoin en fonds de roulement, analyse de l'origine de la trésorerie et son utilisation, adaptation aux organismes de logement social, le potentiel financier, le fonds de roulement net à terminaison
- › analyse de l'exploitation : les différents niveaux de résultat, la capacité d'autofinancement, l'autofinancement net, les soldes intermédiaires de gestion

#### Approche du diagnostic financier

- › les principes du diagnostic financier : règle d'équilibre des masses du bilan et du compte de résultat
- › les solutions de rééquilibrage de la trésorerie et des financements

#### Étude par les ratios

- › principaux ratios
- › analyse comparative (DIS, Banque de France, INSEE).

### ANIMATION

Denis JUNG, ancien Directeur financier et formateur en gestion financière.

### DATES À PARIS

23 et 24 juin 2020  
17 et 18 novembre 2020

### PROLONGEMENT

Contrôle de gestion niveau 1 (303).

**PRIX NET : 1480 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Victoria ESTEBAN - 01 40 75 79 04. [victoria.esteban@afpols.fr](mailto:victoria.esteban@afpols.fr)

# ATELIER ANALYSE FINANCIÈRE DANS LE CADRE D'UN REGROUPEMENT D'ORGANISMES

#LoiElan 



## PUBLIC

Directeur financier.  
Responsable financier.  
Directeur général.  
Directeur général adjoint.



## OBJECTIFS

- › mener une analyse financière préalable à une opération de regroupement
- › repérer les conditions économiques préalables ou requises pour un regroupement réussi
- › élaborer une méthode de valorisation de l'organisme absorbé
- › analyser les actions à mettre en œuvre dans l'organisme absorbant.



## PÉDAGOGIE

Un cas concret de rapprochement d'organisme sera étudié et servira de fil conducteur pour aborder les aspects financiers principaux d'une opération de regroupement d'organismes.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Un cas fil rouge pour dérouler concrètement la méthodologie.

Le regroupement d'organismes est de plus en plus intégré dans la stratégie des OLS et la loi Elan vient renforcer ce mouvement

Au-delà de la contrainte réglementaire, cette disposition pose une réelle question stratégique : la taille de l'organisme est-elle compatible avec les enjeux actuels des organismes ?

Ces derniers doivent s'interroger sur la manière de :

- se doter d'une réelle autonomie financière permettant de réunir les ressources suffisantes pour maintenir et développer son patrimoine
- atteindre un volume de loyer suffisant pour amortir les charges fixes
- dégager des marges financières suffisantes pour s'assurer les compétences humaines et techniques nécessaires.

Cette formation d'une journée, uniquement centrée sur les aspects financiers d'une opération de regroupement, permet d'aborder les étapes principales préalables et successives d'une opération de regroupement.

## CONTENU

### 1. AVANT LE REGROUPEMENT

- › l'analyse comptable et financière de l'OLS absorbé : audit comptable et financier
- › l'analyse des capacités financières de l'OLS absorbant
- › actions à mener préalablement chez l'absorbant et chez l'absorbé : la préparation au regroupement
- › notion de taille critique, de couverture des charges fixes

### 2. L'OPÉRATION DE REGROUPEMENT

#### L'évaluation de l'OLS absorbé :

- › estimation des postes principaux : les créances, les réserves et provisions, les dettes financières. Calcul de la trésorerie résiduelle.
- › point d'analyse particulier : les techniques d'évaluation du patrimoine d'un OLS

### Élaboration du bilan de fusion

- › consolidation des comptes : le bilan après la fusion
- › calcul des ratios financiers après la fusion FRNG, BFR, trésorerie,
- › la mise en forme de l'accord de rapprochement : les éléments principaux du protocole

### 3. APRÈS LE RAPPROCHEMENT

**Définir les points de vigilance et les actions à mener pour assurer la pérennité de la nouvelle structure..**

## ANIMATION

Denis JUNG, ancien Directeur financier et formateur en gestion financière.

## DATES À PARIS

25 juin 2020  
19 novembre 2020

**PRIX NET : 740 EUROS** - 7 h de formation

Déjeuner inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Victoria ESTEBAN - 01 40 75 79 04. [victoria.esteban@afpols.fr](mailto:victoria.esteban@afpols.fr)



## PUBLIC

Directeur général. Directeur général adjoint. Responsable de service prenant part à la définition de la stratégie. Responsable patrimoine.



## OBJECTIFS

- › identifier le rôle central de l'autofinancement, les composantes de la structure financière et les principaux ratios financiers de l'organisme
- › appréhender les leviers financiers d'une stratégie et se doter des concepts nécessaires pour construire une vision à moyen terme
- › renforcer les capacités de dialogue avec les partenaires externes, les services financiers et le conseil d'administration ou de surveillance.



## PÉDAGOGIE

Exposés didactiques, études de cas, simulations informatiques d'études de rentabilité. Une large place sera laissée aux débats et aux échanges. Cette formation n'aborde pas les techniques financières. Si tel est votre but, voyez plutôt le stage "Ingénierie financière dans le logement social" [314].  
**Les participants sont invités à apporter leur DIS pour le premier module.**

### PRÉ-REQUIS

Les concepts financiers indispensables pour les responsables (301) ou niveau équivalent.

## L'impact des investissements sur les équilibres de l'organisme : une vision globale pour les dirigeants.

Construction, acquisition, amélioration, vente, démolition... Comment faire les bons choix (au bon moment). Dans un environnement en constante évolution, dans lequel les financements se raréfient, les organismes de logement social doivent faire face à des enjeux majeurs qui seront déterminants pour la santé de leur organisme. Investissements dans la production neuve, réhabilitations lourdes ou légères, entretien du patrimoine, démolitions, cessions, acquisitions, autant d'éléments qui pèseront dans leurs choix patrimoniaux. Maîtriser ses capacités financières, dégager suffisamment d'autofinancement, deux notions qui permettront aux dirigeants de projeter leur stratégie et d'en connaître les implications financières alors que la loi instituant la RLS va grever de plus en plus l'autofinancement.

## CONTENU

### MODULE 1

#### Le diagnostic financier de l'organisme, ses marges de manœuvre, points-clefs de la santé financière

#### Structure d'exploitation

- › principaux ratios : frais de structure, maintenance, endettement, TFPB, loyers, vacance, impayés, etc.
- › autofinancement : capacité et besoins

#### Structure financière

- › fonds propres, portage des investissements
- › cycle d'exploitation, trésorerie
- › projection et optimisation

### MODULE 2

#### Les leviers financiers au service de la stratégie patrimoniale de l'organisme

#### Production, réhabilitation

- › du loyer d'équilibre aux cash-flows actualisés

- › stratégies de retour des fonds propres
- › réhabilitation : marges sur les loyers, désendettement, spécificités des montages Grenelle

#### Acquisitions, cessions, démolitions, échanges

- › techniques financières de l'évaluation patrimoniale : TRI, VAN
- › cessions : détermination du prix d'équilibre
- › démolition : perte d'autofinancement
- › fusions, rapprochements

#### L'environnement financier

- › taux d'intérêt : marché monétaire et obligataire
- › réaménagement de la dette

#### Vision stratégique à long terme

- › prévisionnel à 10 ans
- › marges de manœuvre
- › critères de validation d'un scénario viable.

## ANIMATION

Frédéric BOUDET, Formateur spécialisé en finance.

## DATES À PARIS

5 et 6 mars + 26 et 27 mars 2020 - 11 et 12 juin + 2 et 3 juillet 2020 - 15 et 16 octobre + 19 et 20 novembre 2020

## PROLONGEMENTS

Prospective financière et gestion prévisionnelle (308).  
Restructurer sa dette pour s'adapter aux nouveaux enjeux (315).

**PRIX NET : 2980 EUROS** - 28 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Victoria ESTEBAN - 01 40 75 79 04. [victoria.esteban@afpols.fr](mailto:victoria.esteban@afpols.fr)

# INGÉNIERIE FINANCIÈRE DANS LE LOGEMENT SOCIAL



## PUBLIC

Directeur ou responsable financier.  
Contrôleur de gestion.  
Comptable désireux de se perfectionner.



## OBJECTIFS

- › apprécier la viabilité financière du scénario stratégique de l'organisme
- › comprendre les interactions entre équilibre structurel et équilibre financier des opérations
- › maîtriser les techniques financières d'actualisation et de rendement permettant de comparer des sommes réglées ou encaissées à des moments différents
- › monter une faisabilité financière d'opération et en identifier les paramètres et les conditions d'équilibre
- › savoir appliquer les techniques financières à la production, aux arbitrages patrimoniaux et aux modes de financement
- › choisir le taux d'actualisation approprié
- › utiliser les outils de simulation remis lors de la formation.



## PÉDAGOGIE

Cette formation fait alterner des exposés méthodologiques, des exercices, des études de cas et des simulations sur ordinateur.

Les outils de simulation étudiés lors de la formation seront remis à chaque participant. **Les participants sont invités à se munir d'un ordinateur portable.**

### PRÉ-REQUIS

Les participants doivent être des financiers confirmés.

La réforme de la RLS impacte profondément le modèle économique du logement social. Afin d'assurer leur pérennité, les organismes doivent adapter leur stratégie de développement en activant tous les leviers financiers à leur disposition : gestion de la dette et des fonds propres, diversification des produits, vente de patrimoine...

Des techniques financières appropriées permettront d'effectuer les meilleurs arbitrages pour une maîtrise de l'équilibre global à long terme.

## CONTENU

### ÉLÉMENTS STRUCTURELS ET APPROCHES DE L'ÉQUILIBRE FINANCIER

#### Le diagnostic financier de l'organisme

- › de la situation de départ aux enjeux patrimoniaux à venir
- › structure d'exploitation : principaux ratios, schéma simplifié de couverture des besoins de FP pour la stratégie envisagée
- › structure financière et niveau minimum des réserves

#### La projection financière de la stratégie de l'entreprise

- › objectifs et phases d'élaboration d'une analyse prévisionnelle

#### Calculs financiers, les fondamentaux

- › capitalisation, actualisation, conversion de taux ; valeur actuelle nette
- › taux de rendement interne, rentabilité des fonds propres et rentabilité économique, effets de levier

#### La production de logements sociaux

- › du loyer d'équilibre aux approches par les cash-flows
- › application : équilibre d'opération après la RLS

### LES ARBITRAGES FINANCIERS DANS LE LOGEMENT SOCIAL

#### Un modèle économique à repenser avec des outils financiers adaptés

#### Les arbitrages liés aux interventions sur le patrimoine

- › l'équilibre des réhabilitations et la prise en compte du désendettement
- › la problématique de la démolition ; application : réhabiliter ou démolir et reconstruire ?

#### Les arbitrages basés sur l'évaluation du patrimoine

- › la méthode des cash-flows actualisés
- › acquisition de patrimoine ; application : détermination du prix d'équilibre
- › vente de patrimoine et effet de levier
- › arbitrage entre vente et maintien en locatif

#### Les arbitrages liés au coût du financement

- › les taux d'intérêts, le marché monétaire, le marché obligataire, le Livret A
- › valeur actuelle d'un emprunt, arbitrages actif/passif
- › le Prêt Haut de Bilan : un produit hybride.

## ANIMATION

Christian VOLPI, Directeur financier et formateur.

## DATES À PARIS

13 et 14 mai 2020 + 18 et 19 juin 2020

12 et 13 novembre 2020 + 10 et 11 décembre 2020

**PRIX NET : 2980 EUROS** - 28 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Victoria ESTEBAN - 01 40 75 79 04. [victoria.esteban@afpols.fr](mailto:victoria.esteban@afpols.fr)



WEB FORMATION  
ASSOCIÉE

**2 JOURS**  
GESTION ET FINANCE FINANCE

# RESTRUCTURER SA DETTE POUR S'ADAPTER AUX NOUVEAUX ENJEUX



## PUBLIC

Directeur général.  
Directeur général adjoint.  
Directeur financier.  
Responsable comptable ou financier.  
Gestionnaire de dette.



## OBJECTIFS

- › identifier les mécanismes reliant l'endettement aux grands équilibres financiers de l'organisme
- › décrypter les caractéristiques des offres de financement proposées
- › comprendre les différentes étapes d'une restructuration de la dette réussie.



## PÉDAGOGIE

Le formateur fera alterner exposés théoriques, travaux sur dossier de presse et études de cas, permettant à chacun d'apporter son expérience et d'échanger avec le groupe. Les participants sont invités à apporter des documents tels que des offres bancaires. Ils sont invités à se munir de leur ordinateur portable.

Une webformation en aval est associée à ce stage. Plus d'information sur ce format page 17.

### PRÉ-REQUIS

Une connaissance des concepts financiers est requise (301).



## Compenser les pertes de recettes en renégociant sa dette.

Les bailleurs sont confrontés à des baisses de ressources importantes ou doivent faire face à une réorganisation structurelle nécessitant une réflexion approfondie sur les différents paramètres de leur endettement. Dans ce contexte, la gestion active de la dette et la compréhension des mécanismes des prêts de la Caisse des Dépôts sont des leviers essentiels pour prendre les bonnes décisions. Ce stage permet de gérer sa dette avec deux objectifs principaux : un reprofilage et une adaptation de l'encours de dette aux nouveaux enjeux auxquels les organismes sont confrontés.

## CONTENU

### Rappels de calculs financiers

- › calculs d'intérêts simples et composés
- › calculs d'annuités
- › élaboration de tableaux d'amortissements
- › calcul de la duration
- › calcul du TRI et de la VAN

### Optimisation financière et gestion active de la dette

- › les particularités de l'endettement dans le secteur Hlm
- › le profil de la dette dans le logement social
- › quelle diversification du risque ?
- › la notion de durée de vie moyenne

- › notions et calcul des intérêts différés
- › les SWAPS
- › les produits structurés

### Pourquoi renégocier la dette ? Avec quels objectifs ?

- › production de logement et reprofilage
- › sécurisation et optimisation des frais financiers
- › renégociation des emprunts toxiques
- › mode opératoire d'une renégociation
- › traitement comptable de ces opérations.

## ANIMATION

Charles O'MAHONY, Consultant formateur en finance et stratégie.

## DATES À PARIS

5 et 6 mai 2020  
17 et 18 novembre 2020

**PRIX NET : 1420 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Victoria ESTEBAN - 01 40 75 79 04. [victoria.esteban@afpols.fr](mailto:victoria.esteban@afpols.fr)

# LA GESTION DE LA TRÉSORERIE : MAÎTRISE ET OPTIMISATION



## PUBLIC

Responsable comptable. Cadre financier.  
Contrôleur de gestion.



## OBJECTIFS

- › préciser les concepts financiers à utiliser
  - › repérer les principaux mécanismes influant sur la trésorerie
- › améliorer sa pratique pour faire évoluer la rentabilité de la trésorerie.



## PÉDAGOGIE

La formation fait alterner les exposés du formateur avec des exercices d'application systématiques.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Parce que la trésorerie peut être à l'origine de bien des erreurs de gestion.

La trésorerie des bailleurs sociaux doit être excédentaire du fait même de la structure financière de ces organismes. Or, cet excédent de trésorerie peut permettre de faire de substantielles économies, par exemple en optimisant le préfinancement des opérations d'investissement. Il s'avère donc très important de bien appréhender les moyens de gérer la trésorerie, en dotant les services financiers et comptables des compétences nécessaires dans ce domaine. D'autant que la Loi Elan, associée d'une part à la baisse des APL et d'autre part à la hausse de la TVA (5,5 % à 10 %), va nécessiter de porter une attention toute particulière à la gestion de cet actif.

## CONTENU

### Les origines de la trésorerie

- › les fondamentaux de la structure financière
- › les concepts à maîtriser : CAF, autofinancement net, le fonds de roulement net et le tableau de financement, le tableau de variation de la trésorerie

### Mieux anticiper le niveau de trésorerie

- › la construction du plan de trésorerie
- › la collecte des éléments prévisionnels
- › le suivi du plan de trésorerie

### Les outils de placements de la trésorerie positive

- › les comptes à terme
- › les OPCVM (FCP et SICAV)
- › les obligations et bons du Trésor (OAT, BTN, BTAN)

### Le tableau de bord de la trésorerie

- › la sélection des indicateurs
- › la mise en forme du tableau de bord

### Le traitement comptable des opérations

- › l'achat et la vente de titres
- › les opérations d'inventaire.

## ANIMATION

Stéphane ARNOLD, Consultant-formateur en gestion financière et comptable.

## DATES À PARIS

16 et 17 mars 2020  
8 et 9 octobre 2020

**PRIX NET : 990 EUROS** - 10,5 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Victoria ESTEBAN - 01 40 75 79 04. [victoria.esteban@afpols.fr](mailto:victoria.esteban@afpols.fr)

# 321

**3 JOURS**

**GESTION ET FINANCE** COMPTABILITÉ

## LES BASES ET LA PRATIQUE DE LA COMPTABILITÉ GÉNÉRALE – NIVEAU 1



### PUBLIC

Assistant administratif, assistant comptable ou gestionnaire. Chargé de comptabilité de gestion locative, de comptabilité fournisseurs ou de ressources humaines. Personne en mutation professionnelle. Assistant comptable souhaitant se remettre à niveau.



### OBJECTIFS

- › cerner les principes et les mécanismes généraux de la comptabilité
  - › comprendre le cycle comptable jusqu'à l'établissement du bilan et du compte de résultat
  - › utiliser le plan comptable général
    - › cerner et comptabiliser les opérations courantes
- › renforcer son autonomie et sa polyvalence
  - › garantir la sécurité et la régularité des comptes.



### PÉDAGOGIE

La présentation de chaque thème fera l'objet d'une approche progressive avec exercices d'application tout au long de la formation. **Les participants sont invités à venir avec un bilan, un compte de résultat et l'annexe littéraire de leur organisme.**

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Pour tout collaborateur nouvellement en charge des opérations comptables courantes.

Cette formation permet de comprendre le lien entre les missions de l'organisme et leur traduction comptable, le rôle et les enjeux de chacun.

Elle présente les objectifs du système comptable et ses principes. Ensuite, est abordée la saisie des pièces comptables pour chaque activité jusqu'à l'intégration dans les documents de synthèse. La démarche proposée permettra de produire une information de qualité.

### CONTENU

#### La comptabilité générale appliquée au logement social

- › la mission et les activités des organismes Hlm
- › les besoins à couvrir
- › les ressources de l'organisme
- › le bilan et le compte de résultat

#### La comptabilité : mode d'emploi

- › charges, produits, emplois, ressources
- › les principes comptables
- › le principe de la partie double
- › le compte et sa contrepartie : plan de compte spécifique Hlm

- › le traitement des pièces comptables, le cycle comptable : les contrôles et l'imputation, les journaux et les balances, les états de synthèse
- › les principales opérations courantes : le quittancement, les achats, les prestations de services, les produits financiers, les salaires, notion de charges récupérables et non récupérables, le paiement et l'encaissement
- › prévenir et détecter les anomalies grâce au budget.

### ANIMATION

Valérie DELAROCHE, Directrice financière et formatrice en gestion budgétaire, financière et comptable.

### DATES À PARIS

28 au 30 avril 2020

14 au 16 octobre 2020

### PROLONGEMENT

Comptabilité générale – niveau 2 : investissements et clôture des comptes (322).

**PRIX NET : 2100 EUROS** - 21 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Victoria ESTEBAN - 01 40 75 79 04. [victoria.esteban@afpols.fr](mailto:victoria.esteban@afpols.fr)

# COMPTABILITÉ GÉNÉRALE – NIVEAU 2 : INVESTISSEMENTS ET CLÔTURE DES COMPTES



## PUBLIC

Comptable ou assistant comptable souhaitant maîtriser les arrêtés de comptes et le cycle comptable des investissements.

Comptable sortant de formation initiale (ne connaissant pas les spécificités Hlm), ou souhaitant se remettre à niveau.



## OBJECTIFS

- › participer efficacement aux différentes étapes de fin de cycle comptable qui ajustent le bilan et le compte de résultat
- › comprendre, identifier et comptabiliser le cycle des immobilisations
  - › comprendre et comptabiliser les financements
- › comprendre, identifier et comptabiliser les opérations d'inventaire, d'exploitation et d'investissement
- › renforcer son autonomie et sa polyvalence
  - › garantir la sécurité et la régularité des comptes
    - › être force de proposition sur les paramètres d'équilibre.



## PÉDAGOGIE

Chaque thème sera illustré d'exemples et de cas pratiques.

Les participants sont invités à venir avec un bilan, un compte de résultat et l'annexe littéraire de leur organisme (règles et méthodes comptables).

## PRÉ-REQUIS

Les bases et la pratique de la comptabilité générale (321) ou niveau équivalent.

## Savoir produire le résultat d'exercice.

Cette formation, qui complète le niveau 1, permet d'être en capacité de calculer le résultat de fin d'exercice à travers tous les ajustements et les calculs à opérer lors de l'arrêt des comptes. Elle permet également d'effectuer toutes les opérations relatives aux investissements en dépenses et en recettes.

## CONTENU

### Rappels rapides

- › principes comptables
- › calendrier comptable et états de synthèse

### Le cycle immobilier : de la première dépense à la démolition ou la vente

- › les financements : les opérations comptables courantes (ressources d'emprunts, de subventions) et paiement des échéances d'emprunts
- › les opérations d'inventaire : ICNE, transfert des subventions au compte de résultat
- › les investissements : les opérations comptables courantes (achats, travaux, notion de composants)

### Comment valoriser et comptabiliser les opérations d'inventaire ?

- › estimations, livraisons, ventes, démolitions, amortissements, dépréciations, incidence sur les composants

### Comment valoriser les opérations d'inventaire hors cycle immobilier

- › quels sont les règles et principes ?
- › les différents rattachements des charges et des produits
- › les différentes provisions obligatoires et facultatives.

## ANIMATION

Valérie DELAROCHE, Directrice financière et formatrice en gestion budgétaire, financière et comptable.

## DATES À PARIS

2 et 3 juin 2020  
23 et 24 novembre 2020

## PROLONGEMENTS

Les spécificités comptables de la gestion locative (324). La gestion comptable du patrimoine niveau 1 (326). La gestion de la TVA des bailleurs sociaux (360). Accession : spécificités comptables, financières et fiscales (330).

**PRIX NET : 1410 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Victoria ESTEBAN - 01 40 75 79 04. [victoria.esteban@afpols.fr](mailto:victoria.esteban@afpols.fr)

## ANNEXES : PREMIER OUTIL DE L'ANALYSE FINANCIÈRE

**PUBLIC**

Responsable comptable et collaborateur immédiat. Cadre financier ayant à élaborer et analyser les états de synthèse.

**OBJECTIFS**

- › identifier la place des annexes dans l'ensemble des outils de gestion
- › identifier le contenu et la finalité de chaque tableau
- › repérer les facteurs de mise en cohérence
  - › mettre en évidence les liens entre états de synthèse
- › contribuer efficacement à l'élaboration des annexes les plus importantes
- › interpréter les annexes pour faciliter la prise de décision.

**PÉDAGOGIE**

Le stage s'appuiera sur des mini-cas d'application concrets. Après recueil des difficultés rencontrées par les participants, chaque annexe fera l'objet d'une étude détaillée en insistant sur les tableaux les plus délicats, en travaillant sur leur contenu, leur structure et leur utilisation comme outil de gestion. En outre, les participants travailleront sur un cas approfondi concernant les tableaux de financement.

**PRÉ-REQUIS**

Une bonne maîtrise de la comptabilité générale est requise.

## Construire des annexes conçues pour être de vrais outils d'aide à la décision.

Les annexes (légale, réglementaire et littéraire) posent aux services comptables des difficultés théoriques et pratiques qu'il est indispensable de maîtriser. En effet, ces annexes constituent la matière première de l'analyse financière qui orientera les décisions qui vont engager l'organisme sur le long terme.

**CONTENU****Les concepts financiers à maîtriser**

- › équilibre de l'exploitation : capacité d'autofinancement, autofinancement net
- › les équilibres financiers : fonds propres, fonds de roulement net, besoin en fonds de roulement
- › analyse des documents
- › étude des difficultés rencontrées

**Étude approfondie des annexes soulevant des difficultés particulières**

- › soldes intermédiaires de gestion
- › capacité d'autofinancement
- › tableaux de financement
- › analyse de la maintenance
- › états du passif
- › ventilation des charges et produits SIEG et hors SIEG
- › autres états : commentaires sur l'arrêté du 30 novembre 2017

**Les méthodes d'élaboration et les contrôles de cohérence**

- › étude d'un cas de synthèse

**Éléments d'interprétation.****ANIMATION**

Emmanuel POUGEUX, Directeur financier et formateur ou Renaud BOURGIN, Consultant-formateur en gestion financière et comptable.

**DATES À PARIS**

11 et 12 mars 2020  
1<sup>er</sup> et 2 octobre 2020

**PRIX NET : 1410 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Victoria ESTEBAN - 01 40 75 79 04. [victoria.esteban@afpols.fr](mailto:victoria.esteban@afpols.fr)

# LES SPÉCIFICITÉS COMPTABLES DE LA GESTION LOCATIVE



## PUBLIC

Comptable confirmé et encadrement des services comptables et financiers.



## OBJECTIFS

- › identifier les principaux comptes de la gestion locative
- › analyser les difficultés comptables pour fiabiliser la saisie et l'imputation correcte des pièces comptables
- › résoudre les problèmes pratiques liés à la comptabilité des loyers, de l'ensemble des charges et des opérations d'inventaire
- › identifier les conséquences comptables de la phase contentieuse
  - › maîtriser les particularités de la régularisation annuelle des charges.



## PÉDAGOGIE

Exposés didactiques accompagnés de simulations approfondies, proches des préoccupations du terrain.

Diffusion de schémas précis d'écritures applicables dans les organismes.

### PRÉ-REQUIS

Les bases et la pratique de la comptabilité générale - Niveau 2 (322) ou niveau équivalent.

## Affiner sa pratique comptable.

Cœur de métier des organismes de logement social, la gestion locative et sa comptabilité comportent de nombreuses difficultés et subissent régulièrement des évolutions importantes. La comptabilité de la gestion locative impose une bonne maîtrise des règles d'enregistrement. Au-delà de la simple saisie des opérations, c'est la qualité des états de synthèse et leur interprétation qui sont en jeu.

## CONTENU

### De la signature du bail au quittancement

- › le bail et les obligations réciproques
- › l'analyse de la formation du loyer
- › le dépôt de garantie
- › l'enregistrement de l'avis d'échéance : loyer de base, APL, provisions de charges, régularisation annuelle des charges récupérables, incidence de la Réduction de Loyer de Solidarité (RLS)
- › les différentes formes de règlement

### Les écritures comptables en phase contentieuse

- › les rejets de règlements
- › la provision pour créances douteuses : calcul, constitution et reprise
- › les admissions en non-valeur

### La fin du contrat

- › le décompte définitif

### La gestion des immeubles en période locative

- › les écritures comptables relatives : aux principaux contrats, à l'entretien courant, aux réparations locatives, aux sinistres.

## ANIMATION

Emmanuel POUGEUX, Directeur financier et formateur ou Renaud BOURGIN, Consultant-formateur en gestion financière et comptable.

## DATES À PARIS

5 et 6 mai 2020

5 et 6 novembre 2020

## PROLONGEMENTS

La gestion comptable du patrimoine- Niveaux 1 et 2 (326, 327). Fiches de situation financières et comptables : pratique et analyse (328).

**PRIX NET : 1350 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Victoria ESTEBAN - 01 40 75 79 04. [victoria.esteban@afpols.fr](mailto:victoria.esteban@afpols.fr)

## PASSER EN COMPTABILITÉ COMMERCIALE



## PUBLIC

Directeur général. Directeur et responsable financier. Directeur général adjoint.  
Secrétaire général. Responsable comptable.  
Contrôleur interne.

Pour cette formation qui interpelle la stratégie de l'OPH, nous conseillons de venir au minimum à deux : au moins le directeur financier et le responsable comptable (tarif dégressif).



## OBJECTIFS

- › appréhender les impacts sur l'organisation engendrés par ce nouveau mode de gestion
- › recenser les différentes étapes du projet
  - › détailler l'ensemble des travaux à effectuer avec mise en lumière des points de vigilance
  - › aborder les principales difficultés rencontrées avec des exemples concrets.



## PÉDAGOGIE

Le formateur fera alterner exposés, études de cas et travaux sur dossier.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Un projet d'entreprise transversal.

Avec un désengagement de plus en plus prononcé du Trésor public et des impayés qui augmentent, les OPH ont besoin de réactivité et d'efficacité à la fois dans les paiements ainsi que dans le suivi du recouvrement des loyers. La solution consiste à passer à la comptabilité commerciale.

En effet, la comptabilité commerciale présente de nombreux avantages pour les OPH :

- › une très forte amélioration du traitement de l'impayé
- › une gestion plus fine de la trésorerie, avec une palette de placements plus importante
- › un gain de temps important dans la chaîne de paiement des fournisseurs avec l'abandon du système de mandat
- › une réactivité plus importante, notamment au niveau des acquisitions foncières
- › une autonomie totale dans la gestion de l'OPH.

## CONTENU

## Stratégie et projet d'entreprise

- › éléments de comparaison entre les deux modes de gestion

## Les différentes étapes du projet

- › les étapes réglementaires prévues par l'instruction n° 08-022-M31 du 29 juillet 2008
- › point sur les compétences nécessaires en interne

## Reprise du suivi du pré-contentieux et du contentieux

- › la gestion des comptes locataires

## La réorganisation générale du contrôle interne

- › la procédure de "quittancement/encaissement des loyers"
- › la procédure de "passage de la commande/réception de la facture/paiement du fournisseur"
- › le choix de la banque
- › le choix du commissaire aux comptes

## Autres points importants

- › le plan de communication auprès des clients et fournisseurs
- › les évolutions du système informatique à prévoir
- › la réorganisation nécessaire

## Mise en œuvre de toutes les étapes de gestion comptable et financière liées à la procédure

- › la comptabilisation des amortissements et reprises sur subventions
- › la régularisation des charges locatives
- › les dotations et reprises de PGE
- › le reclassement des comptes 672 et 772
- › le calcul de la dotation à la prévision pour créances douteuses
- › le calcul des ICNE
- › le redémarrage comptable.

## ANIMATION

Charles O'MAHONY, Formateur-consultant en finance et stratégie.

## DATES À PARIS

7 mai 2020

3 décembre 2020

**PRIX NET : 790 EUROS** - 7 h de formation

Déjeuner inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS** : Victoria ESTEBAN - 01 40 75 79 04. [victoria.esteban@afpols.fr](mailto:victoria.esteban@afpols.fr)

# LA GESTION COMPTABLE DU PATRIMOINE NIVEAU 1 : LES FONDAMENTAUX



## PUBLIC

Comptable récemment affecté à la gestion du patrimoine. Technicien ou chargé d'opérations travaillant avec les services comptables et financiers.



## OBJECTIFS

- › traiter les écritures relatives à la gestion de la phase de construction, les réhabilitations et la maintenance du patrimoine
- › appréhender les spécificités comptables rencontrées lors de l'acquisition, de la gestion et de la cession des immobilisations, ou en période d'inventaire
  - › réduire les risques d'erreur lors de la saisie des différentes opérations.



## PÉDAGOGIE

Les exposés de l'animateur sont systématiquement suivis d'exercices d'application, afin de consolider les acquis des participants.

### PRÉ-REQUIS

Les bases et la pratique de la comptabilité générale - Niveau 2 (322) ou niveau équivalent.

## Deux jours pour maîtriser les bases de la comptabilité du patrimoine.

Le suivi comptable des immeubles locatifs, depuis leur construction jusqu'à la fin de la période d'exploitation, constitue un métier à part entière qui nécessite une véritable spécialisation du fait de l'évolution constante des normes comptables.

Les personnes ayant en charge cette fonction doivent renforcer leurs compétences dans ce domaine afin de maîtriser ses spécificités.

## CONTENU

### L'investissement : des opérations préliminaires jusqu'à la mise en service

- › la charge foncière et le coût de construction
- › les opérations de fin d'exercice : amortissements, provisions
- › les écritures liées au financement :
  - subventions
  - emprunts
  - affectation des fonds propres
- › incidence de la TVA : régime applicable au logement social, écritures spécifiques

### La maintenance du patrimoine locatif

- › le gros entretien : analyse des principales opérations, plan pluriannuel d'entretien, gestion de la provision pour gros entretien
- › la réhabilitation et les améliorations :
  - comptabilisation
  - remplacement des composants
  - financement.

## ANIMATION

Emmanuel POUGEUX, Directeur financier et formateur.

## DATES À PARIS

30 et 31 mars 2020

10 et 11 septembre 2020

## PROLONGEMENTS

La gestion comptable du patrimoine – niveau 2 (327).

Fiches de situation financière et comptable : pratique et analyse (328).

**PRIX NET : 1400 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Victoria ESTEBAN - 01 40 75 79 04. [victoria.esteban@afpols.fr](mailto:victoria.esteban@afpols.fr)

# 327

**2 JOURS**

**GESTION ET FINANCE** COMPTABILITÉ

## LA GESTION COMPTABLE DU PATRIMOINE – NIVEAU 2 : LES DIFFICULTÉS COMPTABLES ET LEUR TRAITEMENT



### PUBLIC

Comptable confirmé et encadrement des services comptables et financiers.



### OBJECTIFS

- › traiter les difficultés comptables relatives :
  - aux opérations neuves
    - au gros entretien
    - aux réhabilitations
    - aux démolitions
    - aux cessions
- › approfondir l'aspect comptable du coût complet de la maintenance :
  - les contrats
  - l'entretien courant
  - le gros entretien
- › appréhender les difficultés comptables liées aux opérations de fin d'exercice.



### PÉDAGOGIE

Les exposés de l'animateur sont suivis d'exercices d'application, afin de consolider les acquis des participants.

### PRÉ-REQUIS

La gestion comptable du patrimoine - Niveau 1 : les fondamentaux (326) ou niveau équivalent.

## Une occasion de se perfectionner pour être capable de résoudre les opérations les plus délicates.

La comptabilisation des opérations liées au patrimoine, depuis sa construction jusqu'à sa cession ou sa démolition, nécessite une spécialisation poussée du fait de l'évolution constante des normes comptables et fiscales. Les personnes en charge de cette mission doivent renforcer leurs compétences dans ce domaine pour que le patrimoine soit fidèlement valorisé.

### CONTENU

#### En cours d'exercice

- › les opérations neuves : traitement détaillé du coût de production
  - éléments de la charge foncière
  - contenu de la base amortissable
- › le déroulement fiscal de l'opération
  - récupération de la TVA
  - la livraison à soi-même
- › les incidences de la Loi de finances 2018
- › le gros entretien : typologie des opérations, les seuils significatifs

› les démolitions et les cessions : traitement des coûts et des financements, apurement de l'actif et des emprunts, les plus-values et leur affectation

#### Lors des opérations de fin d'exercice

- › la gestion du plan pluriannuel d'entretien : la mise à jour du plan et l'ajustement de la provision
- › l'amortissement des composants.

### ANIMATION

Renaud BOURGIN, Consultant-formateur en gestion financière et comptable ou Emmanuel POUGEUX, Directeur financier et formateur.

### DATES À PARIS

7 et 8 mai 2020  
19 et 20 novembre 2020

### PROLONGEMENTS

Fiches de situation financière et comptable : pratique et analyse (328). Réhabilitations et maintenance lourde : optimisation comptable, fiscale et financière (329).

**PRIX NET : 1400 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Victoria ESTEBAN - 01 40 75 79 04. [victoria.esteban@afpols.fr](mailto:victoria.esteban@afpols.fr)

# FICHES DE SITUATION FINANCIÈRE ET COMPTABLE : PRATIQUE ET ANALYSE



## PUBLIC

Collaborateur des services comptable financier ou technique ayant en charge la tenue des fiches de situation financière et comptable. Chargé d'opérations participant à leur élaboration. Collaborateur utilisant les fiches comme outil de gestion.



## OBJECTIFS

- › repérer les enjeux du montage financier des investissements
- › maîtriser le fonctionnement et l'organisation des fiches de situation
  - › identifier les différentes sources d'informations nécessaires
  - › renforcer les contrôles de cohérence
- › analyser une opération d'investissement à travers la lecture de sa fiche de situation
  - › utiliser les fiches de situation dans l'analyse financière.



## PÉDAGOGIE

Cette formation associe exposés, exercices, cas pratiques et échanges avec les participants.

### PRÉ-REQUIS

Des connaissances comptables de base sont souhaitables.

## Optimiser l'exploitation des fiches pour en tirer vraiment profit.

Dans un contexte économique difficile, il apparaît plus que jamais indispensable pour un OLS de posséder une parfaite maîtrise de ses investissements.

Croisant des informations de nature comptable, financière et technique, la fiche de situation financière et comptable est un outil parfaitement adapté au contrôle du bon déroulement des opérations d'investissement. Elle nous renseigne sur l'affectation des fonds propres et apporte une vision "à terminaison des opérations", apportant ainsi un préalable indispensable à l'analyse financière. Elle fait partie des états financiers réglementaires "Harmonia" et revêt donc un caractère obligatoire.

## CONTENU

### Logique et intérêt des fiches de situation financière et comptable

- › le contexte réglementaire
- › les objectifs de la comptabilité de programme
- › l'impact de l'investissement locatif sur la structure financière de l'organisme
- › les composantes du plan de financement

### Méthode et pratique des fiches de situation financière

- › la fiche de situation pas à pas
- › les aspects organisationnels
- › les éléments de contrôle et la validation

- › le traitement de la restructuration de la dette (remboursement, réaménagement...)
- › le traitement des sorties d'actifs, cessions, démolitions, remplacements de composants

### L'analyse des fiches de situation financière et comptable

- › utilisation des fiches comme outil de contrôle de gestion
- › la place des fiches de situation dans l'analyse financière.

## ANIMATION

Christian VOLPI, Directeur financier et formateur.

## DATES À PARIS

11 et 12 mai 2020  
8 et 9 décembre 2020

## PROLONGEMENT

Réhabilitation et maintenance lourde : optimisation comptable, fiscale et financière (329).

**PRIX NET : 1400 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Victoria ESTEBAN - 01 40 75 79 04. [victoria.esteban@afpols.fr](mailto:victoria.esteban@afpols.fr)

329

2 JOURS

GESTION ET FINANCE COMPTABILITÉ

# RÉHABILITATION ET MAINTENANCE LOURDE : OPTIMISATION COMPTABLE, FISCALE ET FINANCIÈRE



## PUBLIC

Responsable comptable ou financier.  
Gestionnaire d'investissements.  
Responsable ou monteur d'opérations.  
Technicien travaillant avec les services financiers ou comptables.



## OBJECTIFS

- › différencier la notion de maintenance lourde et de réhabilitation relevant de l'investissement du gros entretien et de l'entretien courant relevant de l'exploitation
- › construire une nomenclature des travaux partagés par tous les acteurs
- › mettre en œuvre les bonnes pratiques en matière de traitement comptable, fiscal et financier des réhabilitations
- › dégager des pistes d'optimisation.



## PÉDAGOGIE

Exposés méthodologiques illustrés par des exemples concrets et des études de cas présentés par l'animateur ou des problématiques apportées par les participants.  
Synthèse sous la forme de cas pratique.

## PRÉ-REQUIS

La gestion comptable du patrimoine - Niveaux 1 et 2 (326-327) ou niveau équivalent.

## Comptabiliser, amortir et financer les travaux de réhabilitation dans les meilleures conditions.

Les travaux de réhabilitation représentent un coût de plus en plus important pour les organismes de logement social.

Ce coût est fortement accru à la fois par les exigences techniques et réglementaires nouvelles (isolation thermique, accessibilité, désamiante...), et par les besoins des occupants.

Le traitement comptable de ces travaux, pour l'essentiel qualifiés d'investissements, est rendu plus complexe par la gestion des composants concernés, en entrée et en sortie d'actifs. Le compte d'exploitation des réhabilitations peut être amélioré sensiblement par l'adaptation des financements et par l'obtention de dégrèvements sur la TFPB pour les travaux éligibles ou la revente de Certificats d'économie d'énergie.

## CONTENU

### Aspects comptables

- › différences entre réhabilitation et maintenance : notions comptables de maintenance lourde et de réhabilitation lourde
- › comptabilisation des réhabilitations (entrée et sortie de composants)
- › comptabilisation des avantages financiers
- › dégrèvements de taxe foncière
- › vente de Certificats d'économie d'énergie
- › amortissements des réhabilitations
- › anticiper la sortie des anciens équipements
- › provisions pour dépréciations
- › amortissements exceptionnels
- › amortissement des composants nouveaux
- › couverture des amortissements financiers

### Aspects fiscaux

- › la TVA facturée et la TVA retenue à la livraison à soi-même
- › l'incidence sur la taxe foncière et sur la taxe sur les salaires
- › l'incidence sur l'impôt sur les sociétés
- › l'incidence sur la cotisation à la CGLLS

### Aspects financiers

- › approche par la VAN, le TRI et le délai de récupération des fonds propres
- › application à un programme de réhabilitation
- › le financement des travaux de réhabilitation
- › le portage financier : préfinancement, lignes de trésorerie
- › l'analyse marginale : produits marginaux générés et charges marginales

### Le compte d'exploitation de réhabilitation

- › exemple de synthèse.

## ANIMATION

Patrick SCHOLTEN, Directeur financier et formateur en gestion budgétaire, financière et comptable.

## DATES À PARIS

24 et 25 mars 2020  
6 et 7 octobre 2020

**PRIX NET : 1400 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Victoria ESTEBAN - 01 40 75 79 04. [victoria.esteban@afpols.fr](mailto:victoria.esteban@afpols.fr)

# ACCESSION : SPÉCIFICITÉS COMPTABLES, FINANCIÈRES ET FISCALES



## PUBLIC

Responsable comptable. Comptable en charge des activités d'accession.



## OBJECTIFS

- › identifier les flux financiers de l'accession à la propriété
  - › faciliter la préparation et le montage de l'opération
  - › effectuer les opérations comptables correspondant à chacune des phases de l'opération
- › identifier les règles fiscales applicables



## PÉDAGOGIE

Ce module fera alterner exposés théoriques et études de cas concrets. Une place sera laissée aux questions des participants.

### PRÉ-REQUIS

Avoir une bonne connaissance de la comptabilité générale.

## Un produit particulier nécessitant des compétences de gestion adaptées.

L'accession à la propriété est l'une des activités stratégiques des organismes de logement social et constitue un métier à part entière. Il importe que les professionnels des services comptables et financiers puissent intégrer les techniques particulières à ce métier dans leur pratique et procéder dans les règles aux enregistrements des mouvements comptables relatifs à l'acquisition des terrains, à la construction, à la période locative (PSLA) et à la vente du bien.

## CONTENU

### La spécificité de l'accession sociale

#### La comptabilité de l'accession

- › la période de construction :
  - enregistrement du foncier
  - enregistrement des travaux
  - opérations d'inventaire (régularisation des charges, variation de stocks)
- › la comptabilisation des ventes de lots :
  - actes de vente
  - remise des clefs
  - clôture de l'opération (détermination des marges)
- › le financement et la gestion de la trésorerie :
  - modes de financement
  - équilibres financiers
  - plan de trésorerie

### La fiscalité des opérations d'accession

- › la TVA immobilière
- › opérations soumises à l'impôt sur les sociétés

### Conséquences comptables de contrats spécifiques

- › la vente en l'état futur d'achèvement (VEFA)
- › la location-accession en prêt social location-accession (PSLA)

### Traitement des cas particuliers

- › la mise en jeu de l'option de rachat
- › les ventes hors PSLA
- › la requalification en immobilisation
- › information sur le bail réel solidaire (BRS) : les incidences sur les organismes.

## ANIMATION

Renaud BOURGIN, Consultant-formateur en gestion financière et comptable.

## DATES À PARIS

24 et 25 mars 2020  
1<sup>er</sup> et 2 octobre 2020

**PRIX NET : 1250 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Victoria ESTEBAN - 01 40 75 79 04. [victoria.esteban@afpols.fr](mailto:victoria.esteban@afpols.fr)

# 331

2 JOURS

GESTION ET FINANCE COMPTABILITÉ

## COPROPRIÉTÉS : GESTION COMPTABLE ET FINANCIÈRE

#LoiElan



### PUBLIC

Gestionnaire de copropriété.  
Comptable chargé du suivi des comptes de copropriétés.



### OBJECTIFS

- › prendre en charge les écritures courantes d'une copropriété
- › adapter la comptabilité aux spécificités de la réglementation
  - › établir, présenter et justifier les comptes lors des assemblées
- › renseigner et analyser les annexes réglementaires.



### PÉDAGOGIE

Un cas de synthèse permet aux participants de réaliser pratiquement les opérations, de renseigner et d'analyser les états obligatoires à présenter aux assemblées des copropriétaires.

### PRÉ-REQUIS

Les bases et la pratique de la comptabilité générale - Niveau 2 (322) ou niveau équivalent.

## Se donner les moyens d'exercer en toute sécurité cette activité spécifique.

Le développement des activités de vente Hlm et d'accession a notamment pour conséquence l'apparition d'un nouveau métier : celui de syndic. Obéissant à des règles spécifiques éloignées des procédures habituelles, il demande une technicité et une culture soumises à d'importantes évolutions : comptabilité d'engagement, double présentation des comptes, nomenclature comptable et annexes spécifiques... Le plan comptable des copropriétés obéit à des normes et à des règles de fonctionnement strictes en matière de tenue, de clôture et de présentation des comptes.

### CONTENU

#### Spécificités juridiques des copropriétés

#### Les spécificités comptables

- › une comptabilité d'engagement
- › une comptabilité séparée par syndicat
- › des annexes spécifiques

#### Un plan comptable adapté

- › charges et produits des opérations courantes
- › travaux et opérations exceptionnelles

#### L'enregistrement des mouvements comptables

- › les actes courants
- › les contrats, travaux, l'entretien
- › les appels de fonds : trésorerie, travaux non décidés, travaux décidés, travaux en cours

› la régularisation des comptes individuels

- › les autres financements : emprunts, subventions
- › la constitution et l'utilisation des provisions pour travaux

#### Les annexes à établir en fin d'exercice

- › comptes de gestion générale
- › état des dettes et des créances après répartition
- › autres états financiers
- › compte de gestion des opérations courantes
- › compte de gestion travaux
- › état des travaux et opérations exceptionnelles

#### Conséquences comptables de la copropriété sur la comptabilité du bailleur-copropriétaire

- › la réciprocité des comptes.

### ANIMATION

Marie-Ange MAYSOUNAVE, Formatrice en gestion des copropriétés.

### DATES À PARIS

12 et 13 mars 2020  
8 et 9 octobre 2020



Cette formation sera actualisée avec les nouveautés apportées par les ordonnances publiées en 2019 et en 2020.

**PRIX NET : 1250 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Victoria ESTEBAN - 01 40 75 79 04. [victoria.esteban@afpols.fr](mailto:victoria.esteban@afpols.fr)

## GESTION DES ASSURANCES – NIVEAU 1



340



## PUBLIC

Collaborateur en charge du dossier assurances. Assistant juridique débutant dans la fonction.

Toute personne débutant dans la fonction ou souhaitant confirmer ses compétences.



## OBJECTIFS

- › identifier les différentes polices et leur caractéristiques
- › suivre efficacement les polices et les sinistres
- › construire et alimenter des tableaux de bord.



## PÉDAGOGIE

Apports théoriques et méthodologiques.  
Cas pratiques et échanges avec les participants. Fiches techniques permettant d'approfondir le contenu.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Premier niveau de compétence sur la question des assurances.

Un stage généraliste permettant de comprendre les différentes polices composant le programme d'assurance d'un organisme de logement social.

## CONTENU

## Éléments techniques de base

- › les techniques : risque, prime nette, prime TTC, coassurance, réassurance, etc.
- › les assureurs et intermédiaires : compagnies, mutuelles, agents généraux d'assurances, courtiers, etc.
- › les documents et formulaires : proposition, note de couverture, police (conditions générales, particulières, spéciales), attestation, certificat, etc.

## Inventaire des polices

- › assurance responsabilité civile : garantie RC "exploitation", RC "produits", RC "professionnelle", défense recours, etc.
- › assurances dommages aux biens : événements assurés et assurables, garanties protégeant les biens, les responsabilités, garanties financières, les autres garanties, etc.
- › assurances automobile "flotte" et "missions" : garantie légale et garanties facultatives, etc.
- › autres assurances : construction, RCMS, etc.

## Gestion des polices

- › dossiers de police : présentation, composition, classement dans le dossier, opérations et épurations périodiques, etc.

- › suivi des "en cours" : définition, exemples, comment les éviter, comment les traiter, etc.
- › gestion technique et administrative : déclarations périodiques (masse salariale, C.A., investissements, stocks de marchandises, marge brute...), déclarations ponctuelles (aggravation de risque, garantie nouvelle), etc.

## Gestion des sinistres

- › dossiers de sinistre : constitution, présentation, composition, classement, etc.
- › suivi des "en cours" : raison d'être et types de rappel, présentation et moyens de les éviter, etc.
- › éléments techniques : justification des dommages (factures, devis...), procédures d'indemnisation (gré à gré, expertise amiable), etc.

## Gestion comptable et tableau de bord

- › les primes : rappel des principes juridiques (primes "terme" et "comptant"), vérification des appels de prime, comment simplifier les régularisations de prime, etc.
- › le tableau de bord : les différentes rubriques, collecte des renseignements, la tenue, etc.

## ANIMATION

Mélanie BANCE, Formatrice spécialisée en assurances, Habitat et Territoires Assurances.

## DATES À PARIS

12 et 13 mars 2020

10 et 11 septembre 2020

**PRIX NET : 1310 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Victoria ESTEBAN - 01 40 75 79 04. [victoria.esteban@afpols.fr](mailto:victoria.esteban@afpols.fr)

## GESTION DES ASSURANCES – NIVEAU 2



## PUBLIC

Responsable ou gestionnaire d'assurance.



## OBJECTIFS

- › construire un dialogue efficace avec l'assureur
- › mieux négocier les polices et les tarifs
- › améliorer le programme d'assurance de l'organisme
- › vérifier les clauses existantes des contrats en cours dans son organisme.



## PÉDAGOGIE

Apports théoriques et méthodologiques.  
Cas pratiques et échanges avec les participants. Travail sur les polices des participants. Fiches techniques permettant d'approfondir le contenu.

**Les participants peuvent apporter leurs polices.**

## PRÉ-REQUIS

Gestion des assurances (340)  
ou niveau équivalent.

## Approfondir ses connaissances sur les contrats.

Dans un contexte économique tendu, les services assurances se doivent de maîtriser les coûts tout en garantissant une couverture de qualité. Ce stage permet la réactualisation des clauses assurantielles pour obtenir les meilleures garanties du marché.

## CONTENU

**Bases techniques, juridiques, commerciales**

- › notions techniques : risque, prime nette, prime TTC, ratios simples et combinés S/P, coassurance, réassurance, etc.
- › le marché : les assureurs et les intermédiaires d'assurance (statuts, LPS, rémunérations...)
- › le contrat d'assurance : les obligations de l'assureur et de l'assuré (résiliation, non-paiement des primes...), etc.

**Les assurances de responsabilité civile**

- › rappel des bases juridiques : les sources de responsabilité appliquées à l'entreprise, cas particulier de la faute inexcusable en AT et MP
- › l'assurance R.C. générale : les définitions, les exclusions, les garanties et extensions de garanties (montants, franchises...), etc.
- › les autres assurances R.C. : atteintes à l'environnement, mandataires sociaux, etc.

**Les assurances dommages aux biens**

- › l'assurance multirisque ou tous risques sauf : les événements couverts, les garanties protégeant les biens, les responsabilités, les

garanties de pertes et de frais, modalités d'indemnisation en cas de sinistre, les clauses qualitatives, etc.

- › particularités quant aux garanties informatiques, bris de machines, vol, pertes d'exploitation, etc.

**Les assurances construction**

- › les fondements juridiques : maître d'œuvre et constructeurs, maîtres d'ouvrage, dommages de nature décennale, etc.
- › les assurances : TRC, DO, RCD, PUC, RC CNR, RC MO, COC, etc.

**Les assurances automobiles**

- › les garanties : RC, incendie du véhicule, vol du véhicule, bris des glaces et pare-brise, dommages au véhicule, effets, objets accessoires, protection juridique, individuelle accident du conducteur, assistance, etc.
- › assurance automobile "flotte" : définition, choix des garanties par l'entreprise, clauses complémentaires indispensables en R.C., les critères de tarification, etc.
- › assurance automobile Mission : objet, les différentes garanties, le fonctionnement de la police, la tarification, etc.

## ANIMATION

Mélanie BANCE ou Thierry CURT, Formateurs spécialisés en assurances, Habitat et Territoires Assurances.

## DATES À PARIS

19 et 20 mars 2020 + 26 et 27 mars 2020

15 et 16 septembre 2020 + 24 et 25 septembre 2020

**PRIX NET : 2560 EUROS** - 28 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Victoria ESTEBAN - 01 40 75 79 04. [victoria.esteban@afpols.fr](mailto:victoria.esteban@afpols.fr)

## ASSURANCE CIVILE DES MANDATAIRES SOCIAUX

**PUBLIC**

Directeur général. Directeur juridique.  
Secrétaire général. Directeur RH.

**OBJECTIFS**

- › identifier les mises en causes possibles
- › identifier les moyens de défense à travers la police d'assurance.

**PÉDAGOGIE**

Apports théoriques et échanges avec les participants.

**PRÉ-REQUIS**

Aucun.

**Quelles responsabilités pour les dirigeants ?**

Les assurances Responsabilité civile des mandataires sociaux se sont fortement développées ces dernières années. Elles font partie intégrante d'un programme d'assurance d'entreprise. Le stage apporte des réponses aux questions : pourquoi assurer ? Comment comparer les formules d'assurance ? Quels sont les points à négocier ? Etc.

**CONTENU****Les aspects juridiques**

- › la notion de mandataires sociaux : les mandataires de droit suivant les entités commerciales, civiles, etc ; les mandataires de fait (jusqu'à quel niveau hiérarchique ?)
- › les différentes sources de responsabilité, exemples de jurisprudence
- › les actions intentées : les auteurs, modalités d'actions, etc.
- › les spécificités anglo-saxonnes

**Les aspects assurances**

- › les assureurs du marché français, la mise en concurrence (faisabilité, modalités recommandées pour réussir...)
- › l'analyse technique d'une police : définition de base (assurés, tiers, filiales, sociétés en participation minoritaire...) garantie de base, exclusions habituelles et exclusions

- › difficultés, extensions de garantie possibles (gestion de crise, pollution...), conditions d'application de l'assurance, cas de nouvelles filiales et prises de participation, la garantie défense pénale et la question des frais, étendue territoriale, durée du contrat...
- › la souscription de la police : les documents et informations à transmettre aux assureurs (questionnaire, documents comptables)
- › les montants de garantie et de franchise, les aspects fiscaux (pour l'entreprise, pour les mandataires), critères de tarification

**Comparatif entre différentes polices du marché.****ANIMATION**

Thierry CURT, Formateur spécialisé en assurances, Habitat et Territoires Assurances.

**DATES À PARIS**

31 mars 2020

21 septembre 2020

**PROLONGEMENT**

Prévenir le risque pénal des dirigeants du logement social (201).

**PRIX NET : 750 EUROS** - 7 h de formation

Déjeuner inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Victoria ESTEBAN - 01 40 75 79 04. [victoria.esteban@afpols.fr](mailto:victoria.esteban@afpols.fr)

## APPEL D'OFFRES ASSURANCES



## PUBLIC

Responsable juridique en charge de la négociation des contrats d'assurances. Acheteur. Responsable des achats. Responsable des marchés.



## OBJECTIFS

- › maîtriser les étapes-clefs pour bâtir son appel d'offres
- › définir une convention de prestation de services avec l'intermédiaire (courtier ou agent général d'assurance).



## PÉDAGOGIE

Apports théoriques et méthodologiques.  
Cas pratiques et échanges avec les participants. Fiches techniques permettant d'approfondir le contenu.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Les clefs pour réussir.

Ce stage permet de faire le point sur les procédures, délais, CCTP, et les usages et coutumes des intermédiaires d'assurances.

## CONTENU

## Les différentes étapes de l'appel d'offres

- › les objectifs quantitatifs et qualitatifs
- › qui mettre en concurrence ? la nécessaire organisation de l'appel d'offres : les dangers
- › les entités publiques : le respect des nouvelles dispositions du Code des marchés publics
- › le cahier des charges : nécessité et contenu, réponses aux questions des candidats
- › l'analyse des réponses ou jugement des offres : méthodologie, aspects quantitatif et qualitatif, rapports provisoire et définitif, liste des précisions, audition des candidats, cas particuliers
- › les opérations de contrôle : notes de couverture, les documents contractuels, instruction des incidents

## Le cahier des charges

- › le règlement de l'appel d'offres ou consultation
- › la présentation des risques
- › les conditions particulières : les options de garantie et de franchise
- › les conditions générales ; la technique par défaut : le référentiel
- › la convention de courtage ou de prestation de services et annexes éventuelles (gestion des sinistres sous franchises...)
- › les documents annexes : statistiques sinistres, plaquettes commerciales, etc.

## ANIMATION

Mélanie BANCE, Formatrice spécialisée en assurances, Habitat et Territoires Assurances..

## DATES À PARIS

11 mars 2020  
16 décembre 2020

**PRIX NET : 750 EUROS** - 7 h de formation

Déjeuner inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Victoria ESTEBAN - 01 40 75 79 04. [victoria.esteban@afpols.fr](mailto:victoria.esteban@afpols.fr)

# MAÎTRISER LE RISQUE AUTOMOBILE



344



## PUBLIC

Responsable juridique. Collaborateur des services généraux.  
Collaborateur en charge de la gestion de la flotte de véhicules.



## OBJECTIFS

- › identifier les spécificités techniques et juridiques de l'assurance automobile flotte et missions
- › établir un cahier des charges des assurances automobile
- › assurer au moindre coût.



## PÉDAGOGIE

Apports théoriques et méthodologiques.  
Cas pratiques et échanges avec les participants. Fiches techniques permettant d'approfondir le contenu

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Optimiser les coûts de l'assurance automobile compte tenu de la sinistralité.

Ce stage permet de prendre en compte le risque automobile face à la sinistralité déclarée par le bailleur : risque de fréquence, risque d'intensité.

## CONTENU

### L'assurance automobile obligatoire

- › les différents régimes juridiques de responsabilité : droit commun, régime Badinter
- › les caractéristiques fondamentales de l'assurance automobile obligatoire : véhicules concernés, notions d'assuré et de tiers, montants de garantie, exclusions opposables et inopposables, clauses indispensables pour l'entreprise, contrôle et sanction de l'obligation d'assurance

### Les autres garanties automobile

- › les garanties dommages : incendie, vol, bris de glaces, dommages tous accidents, objets et effets transportés, marchandises transportées, défense-recours; l'indemnisation à dire d'expert et les litiges avec l'assureur, barèmes contractuels, régime des épaves

- › l'assurance automobile missions : garanties, clauses indispensables, modalités de gestion.

### Le budget et la gestion

- › critères et méthodes de tarification en automobile flotte et missions, statistiques sinistres, gestion comptable et administrative
- › la réduction du budget : franchise, gestion mutualisée...

### Le cahier des charges

- › définition des garanties et des clauses indispensables
- › présentation, documents annexes, analyse des résultats.

## ANIMATION

Mélanie BANCE, Formatrice spécialisée en assurances, Habitat et Territoires Assurances.

## DATES À PARIS

23 juin 2020  
10 décembre 2020

**PRIX NET : 750 EUROS** - 7 h de formation

Déjeuner inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Victoria ESTEBAN - 01 40 75 79 04. [victoria.esteban@afpols.fr](mailto:victoria.esteban@afpols.fr)

**PUBLIC**

Responsable assurances.  
Responsable juridique.  
Directeur général.

**OBJECTIFS**

- › identifier les risques en matière de cybercriminalité
- › les assurer de manière efficiente
- › garantir une conformité avec la directive européenne de 2018.

**PÉDAGOGIE**

Apports théoriques et méthodologiques.  
Cas pratiques et échanges avec les participants. Fiches techniques permettant d'approfondir le contenu.

**PRÉ-REQUIS**

Aucun.

**La menace du XXI<sup>e</sup> siècle.**

Le risque de cybercriminalité est aujourd'hui considéré dans les cartographies de risques comme le risque principal.

Assurer le matériel n'est plus suffisant ; le software, les pertes d'exploitation, la fraude ou le détournement, le sabotage immatériel sont des risques nouveaux. Sans compter les risques indirects constitués par les dommages causés aux tiers !

**CONTENU****Le marché de l'assurance informatique**

- › de l'assurance bris de machines à l'assurance software
- › garanties intégrées et polices spécifiques
- › les assureurs : les généralistes, les spécialistes

**L'assurance des risques traditionnels**

- › le matériel assuré et assurable, étendue de la garantie, exclusions admissibles et non admissibles, conditions d'octroi de garantie, indemnisation, modalités d'assurance, les deux formules pratiquées, tarification

**L'assurance "software"**

- › questionnaire d'évaluation des risques
- › étendue de la garantie des pertes d'information (dommages couverts et exclus, reconstitution des garanties après sinistre)
- › les dommages immatériels consécutifs : archives, frais

supplémentaires, agios bancaires, loyers restant dus, pertes d'exploitation, conditions d'assurance actuelles, tarification

**L'assurance fraude/détournement, sabotage**

- › définitions, les deux types d'assurance, les valeurs et les biens, conditions d'octroi des garanties
- › étendue de la garantie, la reprise du passé et la garantie subséquente, les exclusions, tarification
- › l'assurance des risques de R.C.

**L'évaluation des risques liés à la sécurité de l'information et à la sécurité informatique**

- › la check-list des points essentiels.

**ANIMATION**

Mélanie BANCE, Formatrice spécialisée en assurances, Habitat et Territoires Assurances.

**DATES À PARIS**

17 mars 2020  
1<sup>er</sup> décembre 2020

**PRIX NET : 750 EUROS** - 7 h de formation

Déjeuner inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Victoria ESTEBAN - 01 40 75 79 04. [victoria.esteban@afpols.fr](mailto:victoria.esteban@afpols.fr)

# ÉTABLIR UNE CARTOGRAPHIE DES RISQUES



## PUBLIC

Responsable du service assurances.  
Directeur juridique.  
Directeur financier.  
Directeur général.  
Directeur ou responsable du patrimoine.



## OBJECTIFS

- › identifier la valeur ajoutée d'un dispositif de gestion des risques pour l'entreprise
- › établir une cartographie des risques
- › traiter les risques identifiés.



## PÉDAGOGIE

Apports théoriques et méthodologiques.  
Cas pratiques et échanges avec les participants. Fiches techniques permettant d'approfondir le contenu.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Analyser les risques pour mieux les traiter.

Le métier de l'assureur est de connaître les risques et pas d'en prendre. L'organisme de logement social doit être en mesure de les identifier et de les traiter.

## CONTENU

### Point de départ : le risque

définition du risque  
événements et conséquences  
différentes natures de risques  
l'entreprise et le risque

### La cartographie des risques

- › le recensement des risques
- › travailler en risques nets ou en risques bruts, élaborer son plan d'action, conduite d'entretien ou animation de groupes de travail, formalisation du recensement
- › l'évaluation et la quantification des risques
- › choisir sa méthode d'évaluation, probabilité et criticité, fixer des seuils discriminants

### L'exploitation de la cartographie des risques

- › classement des risques en fonction : de leur gravité, de leur potentiel d'amélioration, du ratio coût d'élimination/gravité
- › le traitement des risques élimination du risque, diminution de la probabilité de survenance ou de la criticité, transférer le risque résiduel, conserver le risque résiduel et le financer, auto-assurance,
- › affronter le risque gestion de crise, plan de continuité d'activité.

## ANIMATION

Thierry CURT, Formateur spécialisé en assurances, Habitat et Territoires Assurances.

## DATES À PARIS

28 mai 2020  
15 décembre 2020

**PRIX NET : 750 EUROS** - 7 h de formation

Déjeuner inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Victoria ESTEBAN - 01 40 75 79 04. [victoria.esteban@afpols.fr](mailto:victoria.esteban@afpols.fr)

# 347

**1 JOUR**  
**GESTION ET FINANCE ASSURANCES**

## MULTIRISQUE DU PATRIMOINE



### PUBLIC

Responsable et gestionnaire d'assurances.  
Responsable d'antenne ou d'agence.  
Technicien et administratif chargé du suivi et de l'instruction des sinistres (expertise, état des lieux...).



### OBJECTIFS

- › identifier précisément toutes les garanties de nature à intéresser le bailleur
- › établir un autodiagnostic de sa police puis un plan de protection assurances adapté
- › établir un CCTP dommages aux biens.



### PÉDAGOGIE

Apports théoriques et méthodologiques.  
Cas pratiques et échanges avec les participants. Fiches techniques permettant d'approfondir le contenu.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Éviter les pièges de la police patrimoine.

L'assurance d'un patrimoine recouvre de nombreuses garanties. Le bailleur se doit de faire un point précis des risques encourus et de la manière dont ils sont couverts.

### CONTENU

#### Étude des garanties

- › analyse de l'assurance incendie et risques divers : définitions, garanties des biens, des responsabilités, des frais et pertes (sous-limitations de garantie, exclusions, évaluation et indemnisation insuffisante, problématique liée à l'amiante)
- › analyse de l'assurance bris de machines : définitions, garanties, exclusions, indemnisations en cas de sinistre total ou partiel insuffisantes
- › analyse de l'assurance informatique : matériel, logiciel, garantie des médias et frais supplémentaires, problématique du piratage, volet cyber-criminalité

- › autres garanties : vol des biens, des fonds et valeurs, autres événements non dénommés, garantie effondrement,
- › honoraires d'expert d'assuré, etc.

#### Auto-assurance

- › fixation du montant de franchise
- › franchise fixe ou franchise annuelle
- › conservation

#### Les pièges à éviter dans un contrat patrimoine

- › exclusions
- › clauses contractuelles à intégrer dans le CCAP
- › procédure d'indemnisation.

### ANIMATION

Mélanie BANCE, Formatrice spécialisée en assurances, Habitat et Territoires Assurances.

### DATES À PARIS

26 mars 2020

8 octobre 2020

**PRIX NET : 750 EUROS** - 7 h de formation

Déjeuner inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS** : Victoria ESTEBAN - 01 40 75 79 04. [victoria.esteban@afpols.fr](mailto:victoria.esteban@afpols.fr)

## GÉRER EFFICACEMENT LES SINISTRES



## PUBLIC

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



## OBJECTIFS

- › identifier les principaux mécanismes de l'assurance habitation
- › interpréter les clauses du contrat d'assurance
- › utiliser les mécanismes de l'assurance afin d'optimiser les relations entre le locataire, les intervenants internes à l'organisme et l'assureur
- › conduire efficacement un dossier d'assurance de son point de départ à sa clôture afin d'optimiser les délais et les coûts.



## PÉDAGOGIE

Alternance d'apports théoriques, réglementaires et de temps d'échanges et de discussions. Des travaux sont proposés aux participants à partir de cas concrets et des contrats d'assurance qu'ils auront apportés.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## La gestion du sinistre de A à Z.

Lors de la survenance d'un sinistre, il est essentiel de se poser les bonnes questions afin de suivre efficacement le dossier, et ceci au regard des enjeux de chaque interlocuteur. Connaître et comprendre les règles de l'assurance permet d'optimiser les délais de traitement et les coûts relatifs à ces délais. Communiquer avec les assureurs et informer les locataires sur les principes en matière de sinistre permet d'éviter les litiges.

## CONTENU

## L'environnement de l'assurance

- › qu'est-ce que l'assurance ? les différentes branches de l'assurance, la distribution de l'assurance
- › qu'est-ce qu'un contrat d'assurance ? l'architecture du contrat d'assurance, les pièces contractuelles, le fonctionnement des clauses d'un contrat d'assurance
- › quels sont les biens garantis dans les contrats d'assurance ? la notion de bâtiment assuré, les autres biens assurés

## Les mécanismes du contrat d'assurance

- › qui couvre quoi ? le champ d'application des contrats du locataire et du bailleur ainsi que leurs limites
- › qu'est-ce qui a changé depuis la loi ALUR ?
- › les règles de la gestion des sinistres :
  - quelles sont les pièces nécessaires au dossier ?
  - comment faire sa déclaration de sinistre ?
  - quelles sont les règles de l'expertise ?

- comment l'assureur indemnise-t-il ?
- comment gérer les refus ou les freins des assureurs ?

## L'étude des garanties des contrats d'assurances

- › l'étude des garanties dommages, pertes indirectes et frais annexes, des contrats du locataire et propriétaire :
  - l'incendie
  - le vol, le vandalisme
  - les intempéries
  - les catastrophes technologiques et naturelles,
- › le dégât des eaux
- › la convention IRSI

## Aborder les situations difficiles avec les locataires, les experts et les assureurs, en associant les techniques relationnelles et de négociation

- › comment communiquer avec les locataires en matière d'assurance ?
- › comment aborder les situations difficiles liées aux sinistres ?

## ANIMATION

Sévrine RENÉ-DAVIDSEN, Consultante-formatrice en assurance.

## DATES À PARIS

10 et 11 mars 2020

18 et 19 novembre 2020

## PROLONGEMENTS

Aspects pratiques de l'assurance dommage-ouvrage (351). Gérer un sinistre dégâts des eaux : aspects techniques et assurance (352).

**PRIX NET : 1250 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Victoria ESTEBAN - 01 40 75 79 04. [victoria.esteban@afpols.fr](mailto:victoria.esteban@afpols.fr)

349

2 JOURS

GESTION ET FINANCE ASSURANCES

## AUDITER SES POLICES D'ASSURANCE



### PUBLIC

Responsable du service assurances.  
Responsable juridique en charge du dossier assurances.



### OBJECTIFS

- › auditer sa police Dommages aux biens et Responsabilité civile
  - › identifier les points critiques
  - › valider les différentes clauses contractuelles des polices d'assurance de l'organisme.



### PÉDAGOGIE

Apports théoriques et méthodologiques.  
Cas pratiques et échanges avec les participants.

Fiches techniques permettant d'approfondir le contenu.

**Le stagiaire doit amener ses propres contrats, conditions particulières ou générales de son programme dommages aux biens et responsabilité civile.**

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Faire le point sur ses polices.

Ce stage permet de se mettre à jour sur les meilleures clauses des contrats d'assurances dommages aux biens et responsabilité civile afin d'éviter des trous de garantie.

### CONTENU

#### Préambule

- › étude des conditions particulières
- › montant des capitaux, LCI Générale et sous-LCI, montant des franchises

#### Auditer

- › étude des différents montages en capitaux et franchises, assurance en ligne, franchise applicable
- › commentaires sur les définitions contractuelles, adaptation de celles-ci à la nature et à l'activité de l'entreprise
- › commentaires des exclusions, rachat des exclusions, atténuation de la portée d'une exclusion...

- › analyse des clauses de gestion
- › délais de résiliation
- › examen des modalités de résiliation
- › mode d'indemnisation
- › risques et événements garantis
- › biens garantis police dommages aux biens
- › notion de tiers dans la police responsabilité civile
- › activités garanties dans la police responsabilité civile
- › différents dommages matériels, immatériels consécutifs ou non dans la police responsabilité civile
- › biens confiés (police responsabilité civile ou dommages aux biens).

### ANIMATION

Thierry CURT, Formateur spécialisé en assurances, Habitat et Territoires Assurances.

### DATES À PARIS

4 et 5 juin 2020

8 et 9 septembre 2020

**PRIX NET : 1340 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Victoria ESTEBAN - 01 40 75 79 04. [victoria.esteban@afpols.fr](mailto:victoria.esteban@afpols.fr)

## L'ASSURANCE RESPONSABILITÉ CIVILE



350



## PUBLIC

Responsable assurances.  
Directeur juridique.



## OBJECTIFS

- › approfondir et actualiser ses connaissances
- › maîtriser les points-clefs de l'assurance responsabilité civile
- › effectuer l'autodiagnostic de ses propres polices.



## PÉDAGOGIE

Apports théoriques et méthodologiques.  
Cas pratiques et échanges avec les participants. Fiches techniques permettant d'approfondir le contenu.

**Le stagiaire doit amener ses propres contrats, conditions particulières ou générales de son programme dommages aux biens et responsabilité civile.**

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Les écueils à éviter.

Les assurances responsabilité civile sont, à juste titre, réputées comme les plus difficiles à connaître et à maîtriser.

Le bailleur doit bien connaître l'engagement de tous les dommages corporels, matériels et immatériels causés aux tiers et aux salariés.

## CONTENU

## Préambule

- › le programme d'assurance R.C. : police R.C. générale ou entreprise, police R.C. Atteintes à l'environnement, police R.C. Mandataires sociaux,
- › les notions techniques : garanties R.C exploitation, R.C. produits, après livraison ou après travaux, R.C. professionnelle, défense/recours, autres garanties,
- › le contexte juridique : R.C. délictuelle, contractuelle, obligations de moyens et de résultat, responsabilité objective, responsabilité du producteur du fait des produits défectueux...

## L'assurance R.C. générale ou entreprise

- › les définitions de base : l'assuré, les tiers, les activités garanties, les dommages corporels, matériels et immatériels (DIC et DINC), les notions de produits, prestations, livraison, l'étendue géographique

- › la garantie R.C.. exploitation : base juridique de la garantie, dommages couverts et exclus, cas difficiles et extensions de garantie (pollution, biens confiés, )
- › les garanties R.C .produits (ou après livraison/travaux) et R.C. professionnelle : dommages couverts et exclus, cas difficiles (application de la garantie dans le temps, frais de dépose/repose, frais de retraits).
- › exercice d'audit : méthodologie, aspects qualitatifs (conditions d'assurance) et quantitatifs (montants de garantie, de franchise).

## L'assurance R.C. atteintes à l'environnement

- › caractéristiques générales : le GIE Assurpol : fonctionnement, adhérents ; les différentes polices : ITF, R.C.. travaux, etc.
- › caractéristiques techniques : les différentes garanties : de base, extensions ; exclusions et restrictions de garantie ; montant de garantie et franchises, tarification.

## ANIMATION

Mélanie BANCE, Formatrice spécialisée en assurances, Habitat et Territoires Assurances.

## DATES À PARIS

23 et 24 mars 2020  
7 et 8 décembre 2020

**PRIX NET : 1340 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Victoria ESTEBAN - 01 40 75 79 04. [victoria.esteban@afpols.fr](mailto:victoria.esteban@afpols.fr)

351

2 JOURS

GESTION ET FINANCE ASSURANCES

# ASPECTS PRATIQUES DE L'ASSURANCE DOMMAGE OUVRAGE ET DE L'ASSURANCE CONSTRUCTION



## PUBLIC

Responsable technique. Responsable contentieux construction. Responsable ou gestionnaire des contrats d'assurance.

Monteur, chargé ou conducteur d'opérations et technicien.



## OBJECTIFS

- › comprendre les mécanismes particuliers de l'assurance dommage ouvrage
- › maîtriser les mécanismes de l'assurance dommage ouvrage et ses sources juridiques afin d'optimiser la gestion des sinistres et du risque auprès de l'assureur
  - › connaître les pathologies en termes de désordres qui entrent dans le champ de garantie de l'assurance dommage ouvrage
- › maîtriser les procédures particulières relatives à l'assurance dommage ouvrage
  - › s'entraîner à avoir les bons réflexes à l'appui de cas concrets.



## PÉDAGOGIE

Alternance d'exposés de l'animateur et d'échanges avec les stagiaires. Des travaux sont proposés aux participants à partir de cas pratiques et d'exercices.

Les participants sont invités à apporter tout dossier sur lequel ils auraient rencontré une difficulté avec leur assureur.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## L'assurance dommage ouvrage, un élément-clé de la construction.

Avec le retrait des LPS (libre prestation de service) du marché Européen de l'assurance construction, les récentes jurisprudences et l'impact de la loi Elan, les utilisateurs de l'assurance dommage ouvrage doivent maîtriser les aspects tant juridiques que techniques. Les montages d'opérations se multiplient et tendent à se diversifier, ainsi l'assurance dommage ouvrage est un élément-clé de la construction. Ainsi, il est primordial de sécuriser la souscription de cette assurance, de maîtriser les conséquences de la survenance d'un sinistre et de limiter les contentieux.

## CONTENU

### Introduction

- › qu'est-ce que l'assurance dommage ouvrage ?
- › quels sont les enjeux de cette assurance pour le maître et ou le propriétaire de l'ouvrage ?
- › les incontournables en matière de souscription
- › les nouveautés en droit de la construction (Loi Elan, BIM)

### La place de l'assurance dommage ouvrage par rapport aux autres assurances de l'immeuble

- › les grands principes de l'assurance dommage ouvrage
- › les bons réflexes à avoir lorsqu'un désordre apparaît
- › quels contrats d'assurance interviennent et pour quels types de désordres ?

### Les garanties à actionner après la réception et la livraison

- › l'importance des différentes garanties existantes après réception et livraison
- › qu'est-ce que la garantie de parfait achèvement ? Comment gérer un désordre lors de la GPA ?
- › la garantie biennale : quels désordres ? Comment en bénéficier ?

- › la garantie décennale : comment est-elle mise en œuvre ?

### Les principes applicables en matière d'assurance dommage ouvrage

- › qu'est-ce que l'assurance dommage ouvrage ? quelles différences par rapport aux autres assurances ?
- › quelles opérations sont concernées par l'assurance dommage ouvrage ? quels ouvrages et travaux sont concernés ?
- › quels sont les sinistres couverts ?
- › que faire face à un sinistre entrant dans l'assurance dommage ouvrage ?
- › quelles sont les procédures spécifiques relatives à l'assurance dommage ouvrage ?
  - la procédure de déclaration du sinistre
  - l'importance de l'expertise de l'assurance dommage ouvrage

### Focus sur les LPS, qu'en est il des dossiers concernés ?

## ANIMATION

Séverine RENÉ DAVIDSEN ou Philippe HOUDAILLE, Consultants-formateurs en assurance.

## DATES À PARIS

10 et 11 mars 2020  
7 et 8 octobre 2020

**PRIX NET : 1250 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Victoria ESTEBAN - 01 40 75 79 04. [victoria.esteban@afpols.fr](mailto:victoria.esteban@afpols.fr)

## GÉRER UN SINISTRE DÉGÂTS DES EAUX



## PUBLIC

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



## 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.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Gérer efficacement les sinistres dégâts des eaux.

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.

## CONTENU

## 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.

## ANIMATION

Sévrine RENÉ DAVIDSEN, Consultante-formatrice en assurance.

## DATES À PARIS

13 et 14 mai 2020

9 et 10 décembre 2020

## PROLONGEMENT

Assurance : gérer efficacement les sinistres (348).

**PRIX NET : 1250 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Victoria ESTEBAN - 01 40 75 79 04. [victoria.esteban@afpols.fr](mailto:victoria.esteban@afpols.fr)

# 360

## 2 JOURS

### GESTION ET FINANCE FISCALITÉ

# LA GESTION DE LA TVA DES BAILLEURS SOCIAUX



## PUBLIC

Personnel des services financiers ou comptables en charge de la gestion de la TVA, qu'il s'agisse de la TVA générale ou de celle grevant les opérations immobilières.



## OBJECTIFS

- › maîtriser les différents aspects de cette taxe
  - › calculer la TVA collectée sur les opérations immobilières et sur les recettes d'exploitation
- › définir les droits à déduction des taxes supportées sur les dépenses
- › faire le point sur les cas particuliers qui se posent
  - › faire le lien entre TVA et taxe sur les salaires.



## PÉDAGOGIE

Exposés didactiques illustrés par des exemples. Les cas particuliers amenés par les changements de taux seront abordés.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Un régime complexe à maîtriser.

Le régime de TVA des organismes Hlm est marqué par sa complexité et sa particularité qui résulte de trois éléments principaux :

- le statut de redevable partiel (les organismes ont à la fois des activités soumises à TVA et des activités exonérées de TVA)
- les spécificités liées à la réalisation d'opérations immobilières
- les nombreuses dérogations dont bénéficient les opérateurs de logement social par rapport aux règles de droit commun.

De nouvelles modifications sont programmées en 2020, sachant que la loi de finances pour 2018 avait déjà modifié en profondeur le régime de TVA applicable aux opérations de construction de logements sociaux et à un certain nombre de travaux de rénovation.

Pour pouvoir gérer ces problématiques, il est important de comprendre la logique des règles de TVA.

## CONTENU

### Champ d'application : les opérations taxables

- › TVA de droit commun
  - régime des loyers
  - autres activités et prestations de services
- › régime de TVA sur les travaux (travaux d'amélioration et d'entretien...)
- › opérations immobilières
  - terrains à bâtir
  - livraison à soi-même
  - vente de logements (accession à la propriété)

### Déductions

- › dépenses ouvrant droit à déduction
- › règles de l'affectation
- › coefficient de déduction
- › secteurs distincts
  - constitution
  - déclaration
  - fonctionnement
- › régularisations

### Taxe sur les salaires

- › sectorisation
- › coefficient général.

### Gestion de la TVA collectée : fait générateur, exigibilité, déclaration, paiement, obligations formelles

## ANIMATION

Pascale LOISEAUX, Fiscaliste.

## DATES À PARIS

- 5 et 6 mars 2020
- 4 et 5 juin 2020
- 5 et 6 novembre 2020

## PROLONGEMENT

Fiscalité immobilière approfondie (361).

**PRIX NET : 1440 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Victoria ESTEBAN - 01 40 75 79 04. [victoria.esteban@afpols.fr](mailto:victoria.esteban@afpols.fr)

# FISCALITÉ IMMOBILIÈRE APPROFONDIE



## PUBLIC

Fiscaliste. Responsable comptable ou financier et collaborateurs. Chargé d'opérations.



## OBJECTIFS

- › maîtriser l'application de la TVA sur toutes les opérations immobilières (terrains à bâtir, autres terrains, VEFA, constructions neuves, livraisons à soi-même...)
- › maîtriser la nature et les conséquences des engagements à prendre dans les actes
  - › anticiper les procédures de contrôle en sécurisant les choix fiscaux.



## PÉDAGOGIE

Le stage fait alterner les exposés théoriques et les exemples concrets. Les participants sont invités à se munir de leurs documents.

## PRÉ-REQUIS

Gestion de la TVA des bailleurs sociaux (360).

## Pour ne plus subir l'impact financier de la fiscalité.

Les organismes d'Hlm sont soumis à la double contrainte de la mixité sociale voulue par les élus et de la rareté du foncier. Ainsi, ils doivent aménager, construire des logements locatifs sociaux, des logements intermédiaires, des logements en accession et des locaux professionnels. Parfois, il leur faut céder des terrains à d'autres opérateurs ou à la collectivité ou construire pour le compte d'autres personnes publiques ou privées.

Malgré leurs spécificités, les organismes se trouvent confrontés à la fiscalité de droit commun dont ils doivent maîtriser les conséquences pour contrôler les impacts financiers. En particulier, il est nécessaire de connaître les modalités d'application de la TVA et des droits d'enregistrement (bien que les OPH aient un régime d'exonération) et, en particulier, les différents engagements qu'il y a lieu de prendre, ou non, dans les actes notariés ou administratifs.

## CONTENU

### Les principes juridiques applicables

- › le schéma de raisonnement de la TVA
- › les droits d'enregistrement

### Les mutations de terrains

- › TVA de plein droit
  - la base taxable
  - le fait générateur et l'exigibilité
  - les taux
- › droits d'enregistrement
  - tarif de droit commun
  - l'engagement de construire
  - l'engagement de revendre

### Les opérations d'aménagement et de lotissement

- › l'application des principes
- › la déduction de la TVA sur les travaux
- › les obligations déclaratives

### Les opérations locatives mixtes

- › construction de logements sociaux
  - LASM et ses conséquences
  - la déduction de la TVA

- › construction de logements autres : LASM et conséquences sur les déductions
- › construction de locaux professionnels
  - l'application de la TVA aux loyers
  - les conséquences sur les déductions

### La construction de foyers ou résidences locatives

- › l'application de la TVA à la location
  - l'application de plein droit
  - les conséquences
- › les locations sans TVA et les conséquences

### Les opérations d'accession à la propriété

- › les VEFA
- › le PSLA
- › les opérations dans les quartiers prioritaires

### Analyse de montages complexes.

## ANIMATION

Jean-Claude PONSART, Avocat.

## DATES À PARIS

19 et 20 mars 2020  
25 et 26 juin 2020  
19 et 20 novembre 2020

**PRIX NET : 1440 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Victoria ESTEBAN - 01 40 75 79 04. [victoria.esteban@afpols.fr](mailto:victoria.esteban@afpols.fr)

# IMPÔT SUR LES SOCIÉTÉS ET IMPÔTS CONNEXES : LES POINTS CRITIQUES



## PUBLIC

Responsable comptable ou financier.



## OBJECTIFS

- › analyser le régime applicable aux différentes activités dans les meilleures conditions de sécurité
- › utiliser des connaissances précises pour optimiser son résultat final.



## PÉDAGOGIE

Des exposés didactiques alterneront avec des questions techniques et les réponses aux questions des participants.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Le stage indispensable pour se (re)mettre à jour sur une activité ponctuelle.

Les organismes de logement social sont soumis à l'impôt sur les sociétés depuis le 1er janvier 2006. Toutefois, certaines de leurs activités, telles que la location sociale ou l'accession sociale, continuent à bénéficier d'une exonération. L'application de ces règles d'imposition, qui conduit à sectoriser les différentes activités de l'organisme, nécessite une analyse précise des opérations réalisées.

Elle suppose de connaître à la fois le cadre général, les "points critiques" susceptibles d'être contrôlés en priorité par l'administration ainsi que les dernières évolutions issues des lois de finances récentes, comme l'exonération récente des produits issus de la vente de certificats d'économie d'énergie.

Il est également nécessaire de bien appréhender les solutions particulières à certaines activités : prestations entre organismes Hlm, évolution du statut du logement intermédiaire (les logements locatifs intermédiaires, qui sont actuellement exonérés sous certaines conditions, vont devenir imposables à compter de 2020), régime des activités de syndic de copropriétés etc.

La formation s'appuie sur l'actualité légale, doctrinale et jurisprudentielle ainsi que sur l'analyse des contrôles fiscaux dont font l'objet les organismes.

## CONTENU

### L'impôt sur les sociétés

- › le champ d'application
  - activités imposables
  - activités exonérées
- › l'identification des opérations nécessitant une analyse spécifique
- › l'assiette et le calcul de l'impôt sur les sociétés

### Les conséquences sur les autres impôts

- › les contributions additionnelles
- › la taxe d'apprentissage
- › la Contribution Économique Territoriale

### Les points critiques

#### Les solutions particulières

#### Diagnostic

- › prestations entre organismes
- › les Certificats d'Économie d'Énergie (CEE)
- › calcul du crédit d'impôt compétitivité-emploi.

## ANIMATION

Pascale LOISEAUX, Fiscaliste.

## DATES À PARIS

15 mai 2020  
4 décembre 2020

**PRIX NET : 760 EUROS** - 7 h de formation

Déjeuner inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Victoria ESTEBAN - 01 40 75 79 04. [victoria.esteban@afpols.fr](mailto:victoria.esteban@afpols.fr)

# TAXE FONCIÈRE : OPTIMISER LA GESTION



## PUBLIC

Personne en charge de la gestion de la taxe foncière ou désireuse de connaître cet impôt.



## OBJECTIFS

- › avoir une vue d'ensemble de la gestion de la taxe foncière
- › saisir et mettre en œuvre les opportunités offertes par la réglementation
- › sans nécessairement être un spécialiste des impôts locaux, développer une compétence pratique à partir de méthodes et d'outils de décision et de gestion de l'information.



## PÉDAGOGIE

L'animation repose sur des exemples, des cas pratiques, animés de façon interactive à partir des imprimés de déclaration.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Comprendre et réduire la taxe foncière, c'est possible !

Cet impôt pèse chaque année plus lourdement sur les équilibres de gestion des bailleurs sociaux. Toutefois, plusieurs dispositifs permettent de la limiter : exonérations de longue durée pour les constructions neuves ou les acquisitions de logements sociaux, abattement de 30 % pour les logements situés dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville et dégrèvements au titre de la vacance ou des travaux réalisés sur le patrimoine.

Dès lors, les bailleurs sociaux doivent contrôler leurs avis d'imposition et appréhender les modalités de calcul de la taxe qu'ils sont amenés à payer. Au-delà de cette démarche, l'objectif du gestionnaire est de chercher à bénéficier des dispositifs particuliers d'optimisation, et donc de bien connaître leur champ d'application, leurs modalités de mise en œuvre, et les obligations déclaratives afférentes.

## CONTENU

### Le champ d'application de la taxe foncière

- › les règles de base (notion d'achèvement, période d'imposition, etc.)
- › les exonérations de 2, 15, 25 ou 30 ans : opérations visées et obligations déclaratives

### Vérification des avis et de la base d'imposition

- › mode de calcul des valeurs locatives cadastrales
- › modalités de contrôle des immeubles imposés

### Abattements et dégrèvements

- › pour les logements en QPPV
- › pour vacance de logement
- › pour dépenses en faveur des personnes en situation de handicap

- › pour travaux d'économies d'énergie
- › pour travaux prescrits par un PPRT (Plan de prévention des risques technologiques)

### Les réclamations et le contentieux : règles de procédure

### Les taxes annexes à la TFPB

- › la taxe d'enlèvement des ordures ménagères
- › la taxe d'habitation
- › la taxe foncière sur les propriétés non-bâties
- › les taxes spéciales
- › les taxes sur les logements vacants

### Les nouveautés des dernières lois de finances.

## ANIMATION

Alexandre ZUBALSKI, Fiscaliste en organisme Hlm et formateur.

## DATES À PARIS

12 et 13 mai 2020

19 et 20 novembre 2020

**PRIX NET : 1440 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Victoria ESTEBAN - 01 40 75 79 04. [victoria.esteban@afpols.fr](mailto:victoria.esteban@afpols.fr)





# RESSOURCES HUMAINES



POLITIQUES RESSOURCES HUMAINES  
PRATIQUES RESSOURCES HUMAINES  
RELATIONS SOCIALES  
RÉMUNÉRATION  
QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

# RESSOURCES HUMAINES

## LES FORMATEURS

› **Pierre CHARON**

Consultant expert en RH, sur le champ du handicap et de formation expertise comptable et financière. Formateur chez PIC Formation.

› **Laurence DENIS-RETAILLAUD**

Juriste en droit du travail. Ancienne chargée de mission RH et droit social à l'USH.

› **Béatrice FRINGUET**

Juriste, ancienne DRH en OPH et ESH. Intervenante en formation et conseil en GRH, droit social et relations avec les instances représentatives du personnel.

› **Lisa MARTINAUD**

Intervenante en formation et conseil sur les thématiques : communication, management, RH, thématiques commerciales, efficacité professionnelle. Ancienne DRH en entreprise.

› **Laurène OBERLÉ**

Consultante spécialisée dans le secteur de l'habitat des services à la personne et des politiques médico-sociales. Experte sur le champ du handicap. Formatrice chez PIC Formation.

› **Corinne ROUSSEAU**

20 ans d'expérience sur des postes de DRH en organisme de logement social. Juriste. Coach. Intervenante sur les domaines RH et management.

# SOCIÉTÉ DE COORDINATION : POLITIQUES RH, CONSÉQUENCES JURIDIQUES ET SOCIALES

#LoiElan 2020

401



WEB FORMATION ASSOCIÉE



## PUBLIC

Directeur Général.  
Directeur des ressources humaines.



## OBJECTIFS

- › identifier les axes stratégiques fondateurs du projet
- › identifier les activités et les domaines de compétences qui pourraient être coordonnés justifiant de fait la société de coordination
- › réaliser les scénarios mettant en évidence les points forts et les points faibles et l'impact financier pour chacun des organismes impactés
- › gérer les risques juridiques et sociaux des hypothèses retenues.



## PÉDAGOGIE

Apports théoriques et réglementaires, partage d'outils et de cas pratiques.

Une Webformation est associée à ce stage en aval.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

## SAC : vers de nouveaux types de coordination entre organismes.

La loi ELAN a concrétisé l'obligation pour les organismes HLM d'envisager de nouvelles formes de partenariat et regroupements juridiques et économiques.

La création de sociétés de coordination aura des impacts forts sur les modes de gestion des ressources humaines, mais avant tout sur des politiques qui devront être anticipées et maîtrisées.

## CONTENU

### Identification des activités et des domaines de compétences qui pourraient être coordonnés et justifier la société de coordination

- › diagnostic de l'organisation de chacun des deux organismes
- › analyse des compétences spécifiques et communes
- › analyse des politiques et pratiques RH

### Analyse des impacts du projet de société de coordination dans le fonctionnement de chacun des organismes en fonction de sa nature (ambitions, gouvernance, règles de conduite, éventuelles activités mutualisées...)

- › les choix stratégiques impactant les futures organisations
- › la proposition de scénarios
  - scénario n°1 : l'animation de filière
  - scénario n°2 : l'expertise complémentaire ou les nouvelles activités
  - scénario n°3 : les activités mutualisables à titre obligatoire

et optionnel

- scénario n°4 : la prestation de services
- › l'analyse des impacts de la création de la société de coordination sur les organisations existantes :
  - la mise en œuvre opérationnelle
  - les impacts juridiques : les cas de mises à disposition, de transfert des contrats de travail en application de l'article L1224 du Code du travail, des agents relevant du statut de la Fonction Publique Territoriale
  - la question des IRP
  - les impacts sur le climat social

### Élaboration des analyses mettant en évidence les points forts et les faiblesses et l'impact financier pour les organismes

- › les conséquences financières des scénarios
- › les points forts et les points faibles des scénarios
- › le rétroplanning.

## ANIMATION

Béatrice FRINGUET, Consultante formatrice en GRH et droit du travail.

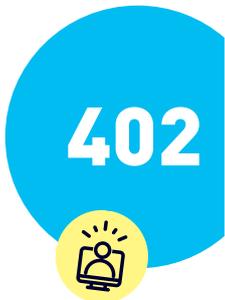
## DATES À PARIS

30 et 31 janvier 2020  
1<sup>er</sup> et 2 octobre 2020

**PRIX NET : 1470 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique MORELON - 01 40 75 79 06. [veronique.morelon@afpols.fr](mailto:veronique.morelon@afpols.fr)



WEB FORMATION  
ASSOCIÉE

2 JOURS

RESSOURCES HUMAINES POLITIQUES RESSOURCES HUMAINES

# FUSION ET REGROUPEMENT D'ORGANISMES : ÉLABORER UNE POLITIQUE SOCIALE EN FONCTION DE LA STRATÉGIE DES INSTANCES DE GOUVERNANCE #LoiElan



## PUBLIC

Directeur ressources humaines.  
Directeur général.



## OBJECTIFS

- › élaborer une réflexion stratégique en fonction des orientations politiques des organismes
  - › anticiper la démarche
  - › prendre les bonnes décisions
- › prévenir les risques juridiques et sociaux
  - › informer les salariés et IRP
  - › maîtriser les impacts individuels et collectifs sur la masse salariale.



## PÉDAGOGIE

Apports théoriques et méthodologiques.  
Retours d'expériences et échanges avec les participants. Exemples de documents.

Une webformation est associée à ce stage en aval.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Anticiper pour accompagner.

Une fusion d'organismes peut être un processus générateur de tensions au sein des équipes et avec les instances représentatives du personnel (IRP). Les directeurs généraux et DRH d'organismes se doivent de maîtriser l'ensemble des aspects juridiques, sociaux et financiers de ces projets. Ce stage se propose de faire le point sur les étapes-clefs du processus qu'il faut impérativement organiser. C'est l'occasion d'élaborer une première feuille de route et de lister les points de vigilance indispensables.

Ce stage sera ajusté en fonction de l'actualité réglementaire et juridique (Loi Elan et Loi Logement).

## CONTENU

### 1<sup>ère</sup> PARTIE : LES PRÉALABLES À LA FUSION

Les différentes hypothèses : fusion, fusion-absorption, transfert de patrimoine, cession partielle

La feuille de route et le planning du dispositif RH

Le reçu : la collecte des accords, contrats de travail, documents contractuels...

### 2<sup>ème</sup> PARTIE : LES MODALITÉS OPÉRATIONNELLES RH DE LA FUSION

L'information/consultation préalables à la démarche envers les IRP

Conséquences sur les relations individuelles de travail

- › impacts sur les contrats de travail
- › la nouvelle définition d'avantages acquis à titre individuel par la loi du 15 août 2016

### Conséquences sur les relations collectives de travail : la période transitoire

- › la définition des avantages acquis à titre collectif
- › impacts sur les conventions collectives et les accords collectifs
- › l'option des salariés concernant les dispositifs plus avantageux
- › négocier les accords de transition et accords de substitution

### Le sort des mandats des IRP

Impacts des fusions sur les régimes de protection sociale complémentaire

- › conséquences sur l'affiliation auprès des caisses ARRCO et AGIRC
- › l'unification des adhésions et la mise en place d'un statut commun
- › conséquences sur les contrats d'assurance
- › incidences sur les modalités de mise en place de ces régimes

Anticiper et maîtriser les coûts.

## ANIMATION

Béatrice FRINGUET, Consultante formatrice en GRH et droit du travail.

## DATES À PARIS

12 et 13 mars 2020  
19 et 20 novembre 2020

**PRIX NET : 1470 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique MORELON - 01 40 75 79 06. [veronique.morelon@afpols.fr](mailto:veronique.morelon@afpols.fr)

# LES IMPACTS DE LA RÉFORME DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE

2020

403



## PUBLIC

Équipes RH.



## OBJECTIFS

- › comprendre en quoi le nouveau cadre législatif fait évoluer le métier de responsable formation au sein de la fonction RH
- › identifier ce qui change du point de vue de la gestion collective des compétences dans l'entreprise : les nouveaux dispositifs de formation et leur mode de financement, les différents acteurs
- › identifier le nouveau rôle des RF dans le conseil et l'orientation individuelle des collaborateurs.



## PÉDAGOGIE

À l'issue de cette formation, les stagiaires disposeront de fiches pratiques pour piloter l'activité formation.

Les supports et fiches pratiques seront disponibles en version numérique via la plateforme MyAfpols

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Identifier les changements et construire la nouvelle boîte à outils du responsable de formation.

La Réforme de la Formation Professionnelle change à la fois les financements de la formation et les dispositifs de gestion des compétences des collaborateurs. Les frontières entre le collectif et l'individu, l'accès à l'emploi et l'évolution dans la carrière s'en trouvent modifiées et plus qu'une lecture réglementaire de la réforme, c'est bien le métier de responsable de formation, au sein d'une équipe RH qui va se transformer.

## CONTENU

### Le nouveau pilote des compétences internes de l'entreprise via le plan de développement des compétences

- › adaptation des salariés à leur poste de travail
- › versement de contributions au titre de la formation professionnelle
- › obligation de reclassement
- › formation à la sécurité
- › l'entretien professionnel

### Ce qui change de la gestion collective des compétences : le lien avec la stratégie de l'organisme

- › identifier les besoins de développement et d'adaptation des compétences par métier/population
- › trouver les meilleures modalités pour y répondre :
  - de la formation d'intégration par l'alternance
  - du développement par des experts externes : nouvelles commandes aux Organismes de formation
  - de la formation interne : le nouveau dispositif AFEST

- › connaître et utiliser les financements potentiels
  - alternance et ProA
  - plan de développement des compétences : un budget à négocier
  - fonds mutualisés des branches : les priorités, les mécanismes
  - CGLLS : pour quel type de projet ?

### Les nouveaux acteurs de la formation professionnelle et leur rôle : OPCO, France Compétences, CPIR, CDC...

### Ce qui change du point de vue de la gestion individuelle : conseiller et orienter les salariés

- › évolution et reconnaissance professionnelle : un nouveau rôle orienter et conseiller
- › les leviers du responsable formation : l'entretien professionnel, la pro A, la VAE, le CPF
- › les nouveaux partenaires : les opérateurs de CEP, les opérateurs de CPF et CPF de transition, les organismes certificateurs de formation.

## ANIMATION

Béatrice FRINGUET, Consultante formatrice en GRH et droit du travail.

## DATES À PARIS

6 février 2020  
16 octobre 2020

**PRIX NET : 735 EUROS** - 7 h de formation

Déjeuner inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique MORELON - 01 40 75 79 06. [veronique.morelon@afpols.fr](mailto:veronique.morelon@afpols.fr)



2 JOURS

RESSOURCES HUMAINES PRATIQUES RESSOURCES HUMAINES

# RESPONSABLE RH EN LOGEMENT SOCIAL : RÉUSSIR SES RECRUTEMENTS



## PUBLIC

Responsable ressources humaines.



## OBJECTIFS

- › bâtir les étapes d'un processus adapté
  - › définir les profils de poste
  - › choisir les bons outils de recherche de candidats
- › maîtriser les grilles d'analyse des CV
  - › connaître les étapes de l'entretien de recrutement
  - › définir une procédure d'intégration.



## PÉDAGOGIE

Des fiches outils prêtes à l'emploi et des grilles de lecture et d'analyse pour faciliter la transposition.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Un outil stratégique.

Dans un contexte de changement, il est fondamental d'adapter les ressources humaines aux nouveaux enjeux. Recruter devient alors un acte stratégique. Il s'agit aujourd'hui d'attirer les talents, de développer le sourcing et professionnaliser son processus de recrutement. La mobilité interne est également à traiter selon les modalités applicables au recrutement externe.

Cette formation vous fournira les outils, les grilles de lecture, les méthodes opérationnelles pour travailler en toute sérénité et garantir votre efficacité.

## CONTENU

### Identifier les enjeux et les étapes du processus de recrutement

- › le numérique et le recrutement : quel impact ?
- › la réglementation en matière de recrutement
- › définir son processus de recrutement

### Définir le profil de poste

- › le rôle du manager
- › les grilles de questionnement
- › le processus de validation

### Rechercher les candidats

- › les réseaux sociaux
- › la rédaction des annonces

### Sélectionner les candidats

- › analyse des CV : travailler avec des grilles de lecture
- › entretiens téléphoniques
- › mener un entretien efficace
- › test ou pas test ?

### Prendre une décision objective

### Rédiger un rapport

### Savoir faire un retour aux managers

### Bâtir un programme d'intégration

- › définir le programme
- › identifier les acteurs
- › valider les compétences pendant la période d'essai.

## ANIMATION

Lisa MARTINAUD ou Corinne ROUSSEAU, Consultantes formatrices en GRH.

## DATES À PARIS

Stage programmé en fonction des demandes

**PRIX NET : 1340 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique MORELON - 01 40 75 79 06. [veronique.morelon@afpols.fr](mailto:veronique.morelon@afpols.fr)

# L'ESSENTIEL DES RESSOURCES HUMAINES POUR LES RESPONSABLES DE SITE ET DIRECTEURS D'AGENCE

412

2020



## PUBLIC

Responsable de service.  
Responsable de site. Directeur d'agence.  
Tout nouvel entrant dans une fonction de management ou de chargé de RH.



## OBJECTIFS

- › utiliser les processus RH et le droit du travail comme outils au service du management
- › appréhender l'impact du droit social sur le management.



## PÉDAGOGIE

Alternance d'apports juridiques, de cas pratiques, de quiz et de moments de questions/réponses afférentes aux spécificités des organismes du logement social.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## 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.

## CONTENU

### 1. L'ENCADREMENT, GARANT DE LA RELATION CONTRACTUELLE

#### Les obligations découlant du contrat de travail et rôle de l'encadrement

- › le pouvoir d'organisation et de gestion, la délégation de pouvoirs

#### L'organisation et la gestion du temps de travail

- › la durée du travail, les heures supplémentaires, les horaires de travail, le contrôle de la durée du travail

#### Faire face aux absences

- › distinguer les absences prévisibles des absences imprévisibles,
- › les congés payés, la maladie, le congé maternité

#### Les représentants du personnel dans le management des équipes

- › les heures de délégation, la gestion des absences et la protection

### 2. RISQUES DE L'EMPLOYEUR ET RESPONSABILITÉS DE L'ENCADREMENT

#### Identifier les risques mettant en œuvre la responsabilité civile et pénale de l'employeur

#### Les obligations de l'employeur en matière de sécurité et de santé au travail

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

#### L'exercice du pouvoir disciplinaire

- › la faute, les sanctions, la procédure disciplinaire.

## ANIMATION

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

## DATES À PARIS

5 juin 2020  
4 décembre 2020

**PRIX NET : 670 EUROS** - 7 h de formation

Déjeuner inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique MORELON - 01 40 75 79 06. [veronique.morelon@aafpols.fr](mailto:veronique.morelon@aafpols.fr)

# 413

2 JOURS

RESSOURCES HUMAINES PRATIQUES RESSOURCES HUMAINES

## RÉUSSIR SES ENTRETIENS ANNUELS DANS LE SECTEUR DU LOGEMENT SOCIAL



### PUBLIC

Manager. Responsable d'équipe.  
Directeur d'agence. Chef de service.



### OBJECTIFS

- › situer les enjeux et les spécificités de cet entretien
- › préparer et conduire ces entretiens annuels, en cohérence avec la stratégie de l'entreprise et la politique des Ressources Humaines
- › se doter d'outils pour faciliter la conduite de cet entretien et adopter la bonne posture
- › améliorer ses techniques d'entretien: écoute, reformulation, questionnement.



### PÉDAGOGIE

Pédagogie issue du théâtre pour gagner en assurance lors des entretiens, jeux de rôle, utilisation de l'approche de programmation neurolinguistique pour améliorer sa communication.

Formatrices Expert du logement social.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Structurer l'entretien et avoir une posture juste.

L'entretien d'évaluation est un outil essentiel de management qui permet de mesurer la performance, de se fixer des objectifs, de mettre en place un plan d'actions pour favoriser la progression des compétences. C'est aussi l'occasion de renforcer le dialogue entre le manager et son collaborateur. Mené avec les bonnes techniques et attitudes, cet entretien est un outil-clé au service du développement des compétences et de la performance du bailleur social. Cette formation fournit des outils et des méthodes permettant de préparer, structurer et mener efficacement cet entretien.

### CONTENU

#### Distinguer l'entretien annuel de l'entretien professionnel

- › situer les enjeux et les spécificités de l'entretien annuel (définition et objet, enjeux pour l'entreprise, le chef de service et le salarié ou l'agent)

#### Développer ses compétences en communication pour réussir ses entretiens

- › ouvrir le dialogue et créer un climat de confiance
- › écouter activement et reformuler
- › travailler son questionnement pour détecter les besoins et motivations

#### Traiter les situations difficiles

- › faire la synthèse : reformulation et faire ressortir des axes possibles d'actions à mener

#### Conduire l'entretien annuel avec une méthodologie appropriée

- › la préparation : l'objet, les informations à collecter, l'argumentation factuelle
- › les 3 phases de la conduite de l'entretien : l'accueil, les échanges, la conclusion avec plan d'actions
- › la conduite de l'entretien :
  - s'entraîner à animer un entretien annuel : les différentes phases, le bilan de l'année, les résultats, la fixation des objectifs, l'évaluation des compétences

#### Assurer le suivi des actions définies lors de ces entretiens.

### ANIMATION

Lisa MARTINAUD ou Corinne ROUSSEAU, Consultantes formatrices en GRH.

### DATES À PARIS

Stage programmé en fonction des demandes

**PRIX NET : 1340 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique MORELON - 01 40 75 79 06. [veronique.morelon@afpols.fr](mailto:veronique.morelon@afpols.fr)

# CONDUIRE DES ENTRETIENS PROFESSIONNELS



414



## PUBLIC

Manager. Responsable d'équipe.  
Directeur d'agence. Chef de service.



## OBJECTIFS

- › intégrer les évolutions légales suite à la loi de mars 2014 sur la formation professionnelle
- › situer les enjeux et les spécificités de ces entretiens
- › préparer et conduire ces entretiens professionnels et annuels, en cohérence avec la stratégie de l'entreprise et la politique de ressources humaines
- › se doter d'outils pour faciliter la conduite de ces entretiens et adopter la bonne posture
- › améliorer ses techniques d'entretien : écoute, reformulation, questionnement.



## PÉDAGOGIE

Pédagogie issue du théâtre pour gagner en assurance lors des entretiens, jeux de rôle, utilisation de l'approche de programmation neurolinguistique pour améliorer sa communication.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Structurer l'entretien et avoir une posture juste.

La loi relative à la formation professionnelle du 5 mars 2014 fait de l'entretien professionnel un outil majeur au service de la professionnalisation. Il se distingue de l'entretien d'évaluation, mais il s'agit également d'une occasion pour renforcer le dialogue entre le manager et son collaborateur. Menés avec les bonnes techniques et attitudes, ces entretiens sont des outils-clefs au service du développement des compétences et de la performance de l'entreprise. Cette formation fournit des outils et des méthodes permettant de préparer, structurer et mener efficacement ces entretiens.

## CONTENU

### Intégrer les évolutions légales suite à la loi de 2014 sur la formation professionnelle

- › se familiariser avec les points-clefs de la loi sur la formation de 2014
- › situer les enjeux et les spécificités de l'entretien professionnel et annuel (définition et objet, enjeux pour l'entreprise, le chef de service et le salarié ou l'agent)

### Développer ses compétences en communication pour réussir ses entretiens

- › ouvrir le dialogue et créer un climat de confiance
- › écouter activement et reformuler
- › travailler son questionnement pour détecter les besoins et motivations
- › faire la synthèse : reformulation et faire ressortir des axes possibles d'actions à mener

### Conduire l'entretien annuel et professionnel avec une méthodologie appropriée

- › la préparation : l'objet, les informations à collecter, l'argumentation factuelle
- › les 3 phases de la conduite de l'entretien : l'accueil, l'objet, les échanges, la conclusion avec plan d'actions
- › la conduite de l'entretien :
  - s'entraîner à animer un entretien annuel : les différentes phases, le bilan de l'année, les résultats, la fixation des objectifs, l'évaluation des compétences.
  - l'entretien professionnel : bilan du parcours professionnel, identification des compétences, motivations et souhaits du salarié, besoins de l'entreprise, besoins en formation du salarié, projet professionnel, orientation vers le bon dispositif (plan de formation, période de professionnalisation, CPF, VAE, Congé individuel de formation) avec l'appui des RH

**Assurer le suivi des actions définies lors de ces entretiens.**

## ANIMATION

Lisa MARTINAUD ou Corinne ROUSSEAU,  
Consultantes formatrices en GRH.

## DATES À PARIS

Stage programmé en fonction des demandes

**PRIX NET : 1340 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique MORELON - 01 40 75 79 06. [veronique.morelon@aafpols.fr](mailto:veronique.morelon@aafpols.fr)

# 415

2 JOURS

RESSOURCES HUMAINES PRATIQUES RESSOURCES HUMAINES

## DIVERSITÉ CULTURELLE ET CULTUELLE AU TRAVAIL. VALEURS DE LA RÉPUBLIQUE ET LAÏCITÉ



### PUBLIC

Directeur des ressources humaines.  
Directeur général adjoint.  
Tout directeur et responsable  
de service souhaitant approfondir ce thème.



### OBJECTIFS

- › mobiliser à bon escient des connaissances historiques, culturelles et juridiques relatives aux valeurs de la République et aux principes de la laïcité
- › intégrer dans la gestion du personnel, l'animation et la formation des équipes, dans la relation avec les acteurs du secteur et les partenaires de l'organisme, les principes de neutralité s'appliquant à la mission de service public
- › développer des réponses argumentées adaptées à la spécificité de chaque situation.



### PÉDAGOGIE

Alternance d'apports juridiques, d'études de cas et d'analyse de pratiques à partir de situations du secteur Hlm.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### Valeurs de la République et laïcité.

L'expression manifeste de convictions religieuses sur les lieux de travail crée pour les acteurs du logement social, des situations professionnelles difficiles à gérer isolément. Or, la laïcité constitue un élément structurant du "vivre ensemble" au travail.

S'appuyant sur les travaux conduits par le Commissariat Général à l'Égalité des Territoires (CGET) et sur les travaux de l'USH, la formation propose de revoir les connaissances fondamentales en matière de laïcité, d'appréhender précisément les spécificités de chacune des situations référencées et de dégager des réponses adaptées, en cohérence avec le management général de l'entreprise. En effet, il est important de pouvoir partager ces interrogations, de faire évoluer les représentations et de repérer les droits et les devoirs des différentes parties (salariés, locataires, partenaires) dans le respect des valeurs de la République et des principes de fonctionnement du service public.

### CONTENU

#### Les représentations de la laïcité

#### L'histoire de la laïcité en France

#### Approches juridiques

- › les textes fondateurs : la Constitution française, la loi de 1905
- › la jurisprudence
- › le logement social et la mission de service public

#### La diversité des situations

- › analyse, questionnement et développement d'arguments pour faire face à différentes situations comme : le port de signes religieux, les pratiques culturelles au travail, l'usage de l'espace collectif, les cas de discrimination, etc.

#### Les qualités d'un argumentaire

L'élaboration d'une posture adaptée et d'une communication appropriée.

### ANIMATION

Béatrice FRINGUET ou Lisa MARTINAUD,  
Formatrices en GRH. Habilitation CGET.

### DATES À PARIS

Stage programmé en fonction des demandes

**PRIX NET : 1340 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique MORELON - 01 40 75 79 06. [veronique.morelon@afpols.fr](mailto:veronique.morelon@afpols.fr)

# CONTRÔLE ET GESTION SOCIALE : BUDGET, INDICATEURS DE GESTION, TABLEAUX DE BORD SOCIAUX

416



## PUBLIC

Directeur Général.  
Directeur des ressources humaines.



## OBJECTIFS

- › préparer et maîtriser le budget du personnel
- › analyser les coûts, mais aussi les prévisions d'évolution
- › identifier et concevoir les leviers de pilotage de la fonction RH.



## PÉDAGOGIE

Apports méthodologiques. Exemples de budget prévisionnels et réels tels que conçus dans les organismes.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

## La maîtrise des coûts au service de la stratégie.

Plus que jamais, les organismes du logement social se trouvent confrontés à une problématique de rationalisation économique et de maîtrise des coûts tout en restant au service de la stratégie définie par le Conseil d'administration et le Directeur Général.

### CONTENU

#### PARTIE 1. LE BUDGET DANS UN ORGANISME DE LOGEMENT SOCIAL

##### La procédure budgétaire : étapes, intervenants, hypothèses

- › articulation des différents budgets : le budget prévisionnel, le budget modifié et le budget réalisé
- › autodiagnostic de la procédure budgétaire : l'analyse des écarts budgétaires

##### Exemples de budgets

##### Préparation du budget : les éléments à identifier

- › les tableaux de bord de suivi des effectifs : l'organisation-cible, les effectifs réels, les écarts et leur incidence
- › la notion de coût global : les avantages périphériques
- › les conséquences de la NAO : augmentations, incidences de l'effet report

##### Déterminer les coûts du personnel

- › définir les salaires et charges récupérables
- › projeter les impacts des politiques d'augmentations salariales : définir et calculer l'effet en niveau, en masse et l'effet de report
- › analyser les évolutions de la masse salariale

- › coûts visibles et coûts cachés dans les organismes de logement social

##### Le pilotage du budget

- › la fonction paie et le paramétrage des informations de suivi budgétaire
- › la construction des indicateurs de suivi pour la Direction des Ressources Humaines, le Directeur Général et le Comité de pilotage
- › l'analyse des écarts, les projections
- › la mission de la direction financière

#### PARTIE 2. LES INDICATEURS ET OUTILS DE PILOTAGE RH

##### L'efficacité de la fonction RH

##### Les principaux indicateurs et tableaux de bord sociaux

- › l'audit social : état des lieux, conformité juridique, cohérence avec les axes stratégiques
- › le contrôle de gestion sociale : le reporting social, l'aide au pilotage opérationnel
- › les principaux indicateurs sociaux, les ratios économiques les ratios financiers, les indicateurs structurels

##### La Base de données Unique

##### Étude des principaux tableaux de bord utilisés: analyse des résultats.

### ANIMATION

Béatrice FRINGUET, Consultante formatrice en GRH et droit du travail.

### DATES À PARIS

23 et 24 janvier 2020

**PRIX NET : 1470 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique MORELON - 01 40 75 79 06. [veronique.morelon@aafpols.fr](mailto:veronique.morelon@aafpols.fr)



2 JOURS

RESSOURCES HUMAINES PRATIQUES RESSOURCES HUMAINES

## BIEN CHOISIR SON SIRH



### PUBLIC

Directeur et responsable ressources humaines. Chargé de paie.



### OBJECTIFS

- › préparer le CCTP et le règlement d'analyse des offres
- › identifier le niveau d'adéquation des offres à la demande
  - › négocier le niveau adéquat d'accompagnement du prestataire
- › intégrer dans le CCCTP et dans le choix de l'offre retenue la dimension digitale du SIRH.



### PÉDAGOGIE

Alternance de données pratiques et d'outils d'analyse des besoins.

### PRÉ-REQUIS

Connaissance de la paie et des modules RH.

## Faites de votre SIRH un levier de la transformation digitale de votre entreprise.

Le choix d'un outil SIRH est fondamental. Il doit non seulement permettre de réaliser une paie au plus près de la réglementation, mais également alimenter et mettre en œuvre les choix stratégiques de politique "Ressources humaines"

Il convient d'établir un cahier des charges permettant aux candidats de se positionner eu égard aux attentes de l'organisme et d'identifier les facteurs permettant de faire un choix sans risque.

### CONTENU

#### Le CCTP

- › la paie et ses composantes
  - l'interface comptable
  - la notion de profil analytique - Les entrées variables et les constantes
  - la DSN et autres déclarations
- › les tableaux de bord de suivi et d'analyse
- › les modules de gestion Rh : la gestion des compétences, la formation, les simulations budgétaires, la gestion du temps de travail et son interface paie, la gestion des congés
- › exemples de CCTP

#### L'analyse des offres

- › la présentation des prestataires et la base test
- › les réserves et remarques, l'accompagnement, « hot-line », les coûts de suivi, de développement et de mise en œuvre des évolutions juridiques
- › l'analyse des critères quantitatifs et qualitatifs
- › les différents logiciels actuels
- › exemple d'analyse des offres

#### La dimension digitale dans le choix du SIRH comme élément de prospective

- › focus sur la transformation digitale de la fonction RH : la RH 3.0
- › les points d'attention, en fonction de la maturité digitale de l'organisme :
  - digitalisation amorcée : un focus sur la connectivité des outils RH, l'acculturation des équipes au digital
  - digitalisation en cours : un arbitrage sur l'externalisation ou l'automatisation, focus sur la collaboration avec les managers grâce à des applications simples
- › digitalisation mature : renforcement des outils collaboratifs ou en mode projet
- › comment mettre le SIRH au service de la transformation digitale de l'entreprise
- › le renforcement de la dimension stratégique de la RH dans un contexte de dématérialisation.

### ANIMATION

Co-animation : Béatrice FRINGUET, Consultante formatrice en GRH et droit du travail, et Brigitte BEAUZAMY, Formatrice spécialiste des outils digitaux.

### DATES À PARIS

16 et 17 janvier 2020

**PRIX NET : 1340 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique MORELON - 01 40 75 79 06. [veronique.morelon@afpols.fr](mailto:veronique.morelon@afpols.fr)

# SENSIBILISATION DES COLLABORATEURS ET MANAGERS AU HANDICAP



418



## PUBLIC

Toute personne en contact direct ou indirect avec des collaborateurs porteur d'un handicap. Manager en charge de l'accueil d'un collaborateur porteur d'un handicap.



## OBJECTIFS

- › définir le handicap et connaître ses origines
- › comprendre le handicap : les 5 grandes familles
- › démystifier la problématique du handicap
  - › démontrer que handicap ne rime pas avec incompétences
- › adapter sa communication et son accueil
- › faciliter le maintien dans l'emploi des TH.



## PÉDAGOGIE

Une formation participative et interactive s'appuyant sur les échanges avec participants.

Une "Hotline" nommée Fil Handicap est mise à disposition des participants avec un crédit temps d'une demi-heure utilisable dans les 6 mois qui suivent la formation soit par téléphone soit par courriel.

La mallette PIC du handicap : un jeu pour porter un autre regard sur les personnes handicapées et travailler à leurs côtés.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Handicap ? Vous avez dit Handicap ?

Qu'est-ce qui se cache derrière ce mot ? Pourquoi tant de crainte, de défiance souvent mutuelle qui empêche de travailler ensemble ?

Cette formation vous propose un tour d'horizon du handicap au travail pour mieux connaître et comprendre, faire tomber les représentations et mieux collaborer.

## CONTENU

### Connaître les enjeux de la législation en vigueur

- › la loi du 11 février 2005 portant sur l'égalité des droits et des chances des personnes en situation de handicap

### Connaître les conséquences des différents handicaps (une fiche récapitulative par déficience sera remise aux participants)

- › les déficiences auditives, visuelles, motrices, mentales
- › identification des effets des handicaps dans la vie quotidienne
- › analyse des attentes du public en situation de handicap et de l'impact sur l'accueil, le conseil et la prise en charge

### Atelier et échanges autour de vidéos

- › retour sur les différentes situations de handicap : définitions, évaluations, préjugés liés aux types de handicap rencontrés

### Comment adapter sa communication et son accueil ?

- › techniques et comportements adaptés aux différents handicaps
  - comment compenser la déficience ?
  - réponses comportementales en termes de savoir-faire et savoir-être
  - gestion de ses émotions
- › règles de base de l'accueil des personnes en situation de handicap.

### Adapter l'environnement d'accueil à chaque personne

- › les dysfonctionnements possibles sur les lieux de travail
- › réponses techniques portant sur les sens, l'accessibilité...

### Faciliter le maintien dans l'emploi des TH

- › les clés de la réussite pour l'intégration : l'accueil, le suivi, la notion d'accessibilité au travail et à la formation, l'aménagement du poste de travail : quand, comment, avec qui ? (les acteurs partenaires : la personne, la MDPH, la médecine du travail, FIFPH)
- › les solutions collectives, individuelles et organisationnelles qui peuvent être mises en œuvre concrètement sur site.

## ANIMATION

Sandrine OBERLE, Consultante spécialisée dans le secteur de l'habitat et des services à la personne et des politiques médico-sociales, experte sur le champ du handicap. Formatrice PIC Formation.

## DATES À PARIS

30 mars 2020

15 octobre 2020

**PRIX NET : 670 EUROS** - 7 h de formation

Déjeuner inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique MORELON - 01 40 75 79 06. [veronique.morelon@aafpols.fr](mailto:veronique.morelon@aafpols.fr)

# DÉVELOPPER SA POLITIQUE GLOBALE HANDICAP



## PUBLIC

Responsable ou chargé de ressources humaines en charge de la politique handicap.



## OBJECTIFS

- › connaître la nouvelle réglementation et les modifications de l'ancienne DOETH
- › connaître les 5 moyens de satisfaire à ses obligations
- › identifier les partenariats possibles avec le secteur adapté et protégé EA et des ESAT
  - › améliorer la communication en interne autour du handicap
- › améliorer le recrutement des personnes en situation de handicap
  - › connaître des nouveaux moyens pour réduire sa contribution et réussir sa politique handicap.



## PÉDAGOGIE

Apports théoriques et échanges avec les participants.

Vidéo de présentation d'EA et d'ESAT avec des salariés et des usagers en poste de travail, présentation en ligne et en direct sur internet des sites et des outils mis à disposition des acheteurs

Exemples et cas pratiques mis en œuvre par des entreprises, expériences et solutions (échanges, partages), travaux en groupe et sous-groupes.

Une "Hotline" nommée Fil Handicap est mise à disposition des participants avec un crédit temps d'une demi-heure utilisable dans les 6 mois qui suivent la formation soit par téléphone soit par courriel.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## En 2020, la loi handicap change, l'OETH évolue, anticipons ensemble !

La loi de 2005 impose aux organisations (entreprises privées, associations, établissements publics, etc.) de plus de 20 salariés d'employer 6 % de travailleurs handicapés (TH), mutilés de guerre et assimilés.

Comment satisfaire à ses obligations ? Vous pouvez bien sûr sous-traiter avec le secteur protégé ou adapté (EA et ESAT), mais le montant est plafonné à un pourcentage de votre obligation. Vous êtes donc dans la situation et le constat de nombreuses entreprises en France : mettre en place une politique d'emploi ou de maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap pour réduire votre contribution.

## CONTENU

### Les changements au 1<sup>er</sup> janvier 2020 de la réglementation sur l'OETH

- › calcul du taux d'emploi
- › recours à l'emploi indirect
- › entreprises à établissements multiples de moins de 20 ans salariés
- › accord agréé d'entreprise et de branche
- › les évolutions du secteur du handicap de 2020 à 2023

### Pourquoi communiquer et comment ?

### Pourquoi sous-traiter ? Développer un réel partenariat !

- › connaître le secteur du travail protégé et adapté
- › mettre en œuvre des marchés avec le secteur protégé et adapté
- › identifier l'offre du secteur et comprendre leurs spécificités et leurs contraintes
- › identifier les besoins pouvant être satisfaits par ce secteur

- › connaître les facteurs de réussite de la sous-traitance avec ce secteur
- › valorisation de votre contribution AGEFIPH ou FIFPH
- › créer des liens avec les Entreprises Adaptées dans le cadre des nouveaux CDD Tremplin (loi du 5 septembre 2018)

### Le recrutement

- › les structures et réseaux de recrutement
- › les réseaux locaux dédiés à l'insertion des personnes en situation de handicap
- › les moyens et leviers de recrutement : portes ouvertes, salons, intranet...
- › les moyens innovants

### Les autres moyens ou leviers

- › recours au stagiaire : effet sur l'obligation, cadre contractuel
- › les autres leviers.

## ANIMATION

Pierre CHARON, Consultant expert en RH, sur le champ du handicap et de formation expertise comptable et financière. Formateur chez PIC Formation.

## DATES À PARIS

9 mars 2020

27 novembre 2020

**PRIX NET : 1340 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique MORELON - 01 40 75 79 06. [veronique.morelon@afpols.fr](mailto:veronique.morelon@afpols.fr)

# DEVENIR RÉFÉRENT HANDICAP CHEZ UN BAILLEUR DE PLUS DE 250 SALARIÉS

2020



## PUBLIC

Tout public Référent handicap.  
Responsable handicap. RH.



## OBJECTIFS

- › connaître le rôle, les missions et les clés du succès d'un référent handicap
  - › connaître le handicap
- › savoir accompagner les collaborateurs dans les démarches de reconnaissance du handicap
  - › mettre en œuvre et évaluer une politique handicap
- › savoir maintenir dans l'emploi des TH
  - › maîtriser et optimiser la contribution financière
  - › échanger sur les pratiques d'autres entreprises.



## PÉDAGOGIE

Une formation participative et interactive s'appuyant sur les échanges avec les participants.

Une "Hotline" nommée Fil Handicap est mise à disposition des participants avec un crédit temps d'une demi-heure utilisable dans les 6 mois qui suivent la formation soit par téléphone, soit par courriel.

La mallette PIC du handicap : un jeu pour porter un autre regard sur les personnes handicapées et travailler à leurs côtés.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Sensibiliser, accompagner, intégrer.

La loi du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel oblige toute entreprise, d'au moins 250 salariés, à "désigner un référent chargé d'orienter, d'informer et d'accompagner les personnes en situation de handicap."

## CONTENU

### Périmètre d'intervention, mobilisation et professionnalisation des acteurs

- › définition du périmètre d'intervention et prise en compte de la lettre de mission
- › accueillir et accompagner
- › assurer une veille sur le handicap pour mieux accompagner
- › mise en œuvre de la politique d'inclusion des personnes handicapées déclinée par le service RH
- › contribuer à constituer un réseau
- › évaluer et capitaliser sur son secteur

### Connaître le handicap

- › information, communication et sensibilisation
- › informer et sensibiliser les personnels
- › communiquer et valoriser les résultats

### Recrutement / intégration

- › recrutement et intégration d'un salarié travailleur handicapé
- › l'accueil au sein d'une équipe (support vidéo)
- › le recours au stagiaire

### Mettre en œuvre une politique de partenariat avec le secteur adapté et protégé

- › avoir recours à des entreprises du secteur protégé et adapté
- › le CDD Tremplin et le lien avec ce secteur

### Mettre en œuvre une politique de maintien dans l'emploi

- › transmettre son vécu et expérience aux autres salariés
- › faciliter le maintien dans l'emploi des TH
- › un atelier sur le maintien dans l'emploi : vidéo et témoignages

### Le concept d'accompagnement professionnel des salariés en poste

- › la notion de "tutorat" pour les salariés amenés à travailler avec un salarié TH
- › ma mission de "tuteur" au handicap
- › analyse des pratiques professionnelles

### Maîtriser et optimiser la contribution financière.

## ANIMATION

Sandrine OBERLE, Consultante spécialisée dans le secteur de l'habitat et des services à la personne et des politiques médico-sociales, experte sur le champ du handicap. Formatrice PIC Formation.

## DATES À PARIS

25 et 26 mai 2020

10 et 11 décembre 2020

**PRIX NET : 1340 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique MORELON - 01 40 75 79 06. [veronique.morelon@afpols.fr](mailto:veronique.morelon@afpols.fr)

# SANTÉ SÉCURITÉ AU TRAVAIL : CONNAÎTRE LES OBLIGATIONS ET SÉCURISER SES PRATIQUES



## PUBLIC

Directeur général.  
Directeur ou responsable  
des ressources humaines



## OBJECTIFS

- › connaître les obligations de l'employeur en matière de santé et sécurité au travail
  - › identifier le rôle du nouveau CSE sur ce sujet
- › connaître les thèmes de consultation obligatoire
- › maîtriser les demandes d'expertise et en gérer les conséquences.



## PÉDAGOGIE

Alternance de données théoriques, d'exemples de modalités d'application opérationnelle dans les entreprises. Les échanges entre les participants seront favorisés.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Éviter la faute inexcusable.

Les obligations de l'employeur sont diverses en matière de santé et sécurité au travail. Les méconnaître peut le conduire à être lourdement condamné.

Cette formation permet d'appréhender le cadre juridique de la santé et de la sécurité au travail en identifiant les obligations de l'entreprise en la matière, les points de vigilance et les risques juridiques encourus en cas de non-respect de la législation.

## CONTENU

### Le cadre juridique de la protection de la santé physique et mentale des salariés

- › le cadre juridique de la santé et de la sécurité au travail : les mesures de prévention, une obligation de sécurité de résultat, les principes généraux de prévention, évaluer les risques professionnels
- › le document unique d'évaluation des risques : contenu et réalisation
- › les actions de prévention appropriées
- › l'information des salariés
- › le rôle des représentants du personnel : le CSE
- › relation avec la médecine du travail

### La question des risques psychosociaux au travail

- › définition et cadre juridique
- › prise en compte et réflexion sur la question des agressions subies couramment par le personnel de proximité

### La prévention de la pénibilité en entreprise

- › cadre juridique
- › plan d'action de prévention de la pénibilité ou accord d'entreprise (modèle de plan d'action)

### La responsabilité civile et pénale de l'employeur en matière de santé et sécurité au travail

### La gestion de l'incapacité temporaire et définitive

- › les règles de la Fonction Publique Territoriale
- › les règles applicables aux salariés de droit privé
- › les particularités de l'inaptitude au poste ou à tout poste
  - l'obligation de reclassement
  - le licenciement pour inaptitude
  - la mise en disponibilité.

### Savoir se positionner

- › en cas de danger grave ou imminent, d'AT
- › préparer l'ordre du jour du CSE dans le domaine de la santé /sécurité et de la QVT au travail.

## ANIMATION

Béatrice FRINGUET, Consultante formatrice en GRH et droit du travail.

## DATE À PARIS

7 février 2020

**PRIX NET : 670 EUROS** - 7 h de formation

Déjeuner inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique MORELON - 01 40 75 79 06. [veronique.morelon@afpols.fr](mailto:veronique.morelon@afpols.fr)

# METTRE EN PLACE LE CSE : MAÎTRISER LA NOUVELLE INSTANCE DES IRP

2020



## PUBLIC

Directeur ou responsable des ressources humaines.



## OBJECTIFS

- › repérer les éléments négociables par accord
- › développer une approche méthodologique et pratique pour organiser les prochaines élections
- › fiabiliser la procédure dans le respect des dispositions du Code du travail
- › préparer un planning pré-électoral.



## PÉDAGOGIE

Alternance de données juridiques et pratiques. Mise à disposition d'outils.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Méthodologie et points de vigilance.

Les dispositions juridiques récentes ont instauré une nouvelle instance représentative du personnel (le CSE). Au delà des élections de cette instance, c'est la représentativité des organisations syndicales qui à nouveau se trouve interrogée et qui impactera les négociations collectives des prochaines années.

Cette formation permet de repérer le cadre juridique et définir une stratégie adaptée (concernant notamment le protocole pré-électoral), d'autant que les dispositions négociables prennent le pas sur les dispositions supplétives.

## CONTENU

### Le cadre juridique applicable aux organismes en matière d'élections professionnelles

- › les textes et références juridiques applicables : le personnel électeur et le personnel éligible
- › les seuils d'effectifs
- › la durée des mandats
- › la désignation des candidats au 1er tour : quelles organisations ?
- › la représentativité des organisations syndicales : la représentativité telle que définie en mars 2018

### Les dispositions négociables par accord

- › les modalités d'adoption des dispositions : la double majorité ou la majorité de l'article L 2232-12
- › articulation avec les anciennes instances
- › nombre et périmètre des établissements distincts, représentants de proximité
- › commissions diverses
- › modification du nombre de sièges et heures de délégation
- › limitation du nombre de mandats

- › conseil d'entreprise
- › visio conférence, PV, nombre de réunions, BDES, budgets
- › consultations récurrentes et ponctuelles, délais de consultation, expertises

### Le nombre de représentants du personnel à élire

- › le calcul des effectifs
- › cas pratiques

### L'organisation matérielle des élections

- › le protocole d'accord préélectoral : les interlocuteurs, la formalisation, la négociation
- › la répartition du personnel et des sièges entre les collègues
- › les électeurs et les candidats éligibles
- › le déroulement des élections

### L'issue de l'élection

- › la répartition des sièges
- › l'éventuel PV de carence des élections
- › les PV de résultats
- › le calcul de la représentativité syndicale
- › les formalités post-électorales

### Élaboration du rétroplanning des organismes.

## ANIMATION

Béatrice FRINGUET, Consultante formatrice en GRH et droit du travail.

## DATE À PARIS

2 avril 2020

**PRIX NET : 670 EUROS** - 7 h de formation

Déjeuner inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique MORELON - 01 40 75 79 06. [veronique.morelon@afpols.fr](mailto:veronique.morelon@afpols.fr)

# 423

1 JOUR

RESSOURCES HUMAINES RELATIONS SOCIALES

## BUDGET DU CONSEIL SOCIAL ET ÉCONOMIQUE

2020



### PUBLIC

Directeur général. Directeur ou responsable des ressources humaines.



### OBJECTIFS

- › connaître les moyens dont disposent les membres du CSE pour exercer leur mandat
- › pouvoir conseiller et contrôler les dépenses du CSE
- › identifier les nouvelles règles de transfert des budgets.



### PÉDAGOGIE

Alternance de données pratiques et d'outils d'analyse des besoins.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### Contrôle et conseil.

Les ordonnances Macron ont profondément modifié les dispositifs relatifs à la représentation du personnel.

Ainsi le nouveau CSE obéit à de nouvelles règles, qu'il s'agisse des règles de désignation, de ses attributions, de ses modalités de fonctionnement. Les modalités des ressources de la nouvelle instance sont également modifiées et il convient de les maîtriser.

Cette formation permet à l'employeur de connaître les règles d'attribution et de consommation des budgets afin d'en maîtriser les risques et d'accomplir au mieux ses missions de Président.

### CONTENU

#### Les moyens budgétaires

- › calcul de la subvention

#### Le respect des règles Urssaf dans la gestion des activités sociales et culturelles

- › les contributions, aides, telles que possibles ou non selon la circulaire ACCOSS

#### Le respect des obligations comptables

- › le budget et la comptabilité

#### Les droits de l'employeur

- › le contrôle des comptes et les documents mis à disposition

#### Les moyens de fonctionnement

- › locaux, matériel

#### Responsabilité civile et pénale

#### Délit d'entrave

- › les risques pour l'employeur.

### ANIMATION

Béatrice FRINGUET, Consultante formatrice en GRH et droit du travail.

### DATE À PARIS

5 février 2020

**PRIX NET : 670 EUROS** - 7 h de formation

Déjeuner inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS** : Véronique MORELON - 01 40 75 79 06. [veronique.morelon@afpols.fr](mailto:veronique.morelon@afpols.fr)

# OPTIMISER SA POLITIQUE DE RÉMUNÉRATION DANS UN CONTEXTE DE CHANGEMENT



## PUBLIC

Directeur et responsable  
ressources humaines.



## OBJECTIFS

- › concevoir une politique de rémunération en lien avec la stratégie de développement (diagnostic emploi/compétences, reconnaître des performances individuelles et collectives)
  - › maîtriser la masse salariale
  - › réussir le changement induit
  - › utiliser une méthode d'audit, puis de construction de plans d'actions
  - › mesurer les attendus d'une politique clairement affichée et compréhensible.



## PÉDAGOGIE

Rappel des fondamentaux RH, des orientations des branches professionnelles, exemples de politiques mises en oeuvre dans les organismes du logement social, mais aussi dans d'autres secteurs d'activité.

### PRÉ-REQUIS

Pratique des politiques de rémunération.

## Cohérence et efficacité.

Les organismes d'Hlm sont, quel que soit leur statut, amenés à régler des problématiques RH ayant une incidence sur les modes de gestion et les outils, sur les compétences et la pérennité des potentiels mais aussi sur l'efficacité des organisations. Malgré la multiplicité des contraintes financières, réglementaires, sociales et économiques, il convient de bâtir une politique de rémunération motivante, équitable et répondant aux contraintes de la négociation collective et aux attentes individuelles des salariés.

## CONTENU

### Phase préalable et réunion de cadrage : les bonnes questions à se poser et à poser en comité de direction

- › repérer les axes stratégiques ayant une incidence
- › déterminer les forces et faiblesses des choix salariés actuels
- › identifier : emplois émergents et sensibles, "chantiers RH" à venir, modes de fonctionnement avec les IRP, enjeux et risques

### Sensibilisation des membres du comité de direction et encadrants

- › impliquer les managers sur : les avantages et inconvénients des différents choix, la maîtrise de la masse salariale, la prise en compte de problématiques spécifiques

### Les composantes de l'audit - étude de la situation actuelle

- › concevoir une grille de rémunération permettant d'analyser la rémunération dans ses différentes composantes
- › étude de la "rémunération globale" et éléments de comparaison

- › les pratiques : augmentations de salaires collectives ou individuelles (la NAO et décisions individuelles)
- › analyse des impacts de la politique de rémunération actuelle

### Rédaction de scénarios de mise en œuvre

- › basés sur des éléments objectifs : activité, type d'emplois, critères de performance, statuts
- › analyse des avantages et inconvénients des scénarios, des risques en termes de climat social
- › chiffrage de chaque élément et incidences sur la masse salariale prévisionnelle
- › marges de manœuvre

### Mise en œuvre de la politique de rémunération et des plans de communication

- › formalisation du scénario définitif
- › projection en termes d'attendu
- › une négociation collective efficace : les jeux de pouvoir sur la rémunération
- › communication, information auprès du comité de direction et des responsables de service
- › réunion avec les IRP et DS.

## ANIMATION

Béatrice FRINGUET ou Corinne ROUSSEAU,  
Consultantes formatrices en GRH et droit du travail.

## DATES À PARIS

14 et 15 mai 2020

**PRIX NET : 1340 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuner inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique MORELON - 01 40 75 79 06. [veronique.morelon@aafpols.fr](mailto:veronique.morelon@aafpols.fr)

# 432

2 JOURS

RESSOURCES HUMAINES RÉMUNÉRATION

## ATELIER PAIE



### PUBLIC

Responsable ressources humaines.  
Collaborateur chargé de la paie.



### OBJECTIFS

- › vérifier ses choix de paramètres
- › mettre en place les mécanismes de contrôle.



### PÉDAGOGIE

Un travail de vérification des bulletins des participants sera réalisé lors de la formation, permettant de construire les apports théoriques.

### PRÉ-REQUIS

Pratique des politiques de rémunération.

## Identifier des leviers de réduction de coûts.

Les mécanismes de paie sont complexes et demandent une vigilance juridique et réglementaire permanente.

En outre, les impacts réciproques avec les mécanismes de gestion des ressources humaines sont incontournables.

Un paramétrage erroné peut être générateur de risques financiers (contrôle URSSAF...) mais aussi de coûts anormaux.

## CONTENU

### La fonction paie

#### et la préparation de la paie

- › les contraintes légales, statutaires et conventionnelles
- › la fonction paie dans le processus RH
- › accords de branche, notes de service...
- › le bulletin de paie et le bulletin allégé

### Le traitement de la paie

- › le traitement de la rémunération
- › les congés payés
- › l'incidence de la durée du travail
- › le traitement des absences et de la maladie
- › les règles d'acquisition et la gestion des compteurs de congés payés

### Le calcul des cotisations

- › les charges de sécurité sociale, de retraite, d'assurance-chômage et l'auto-assurance
- › le régime général de droit privé

- › les adhésions volontaires des salariés du secteur public au régime ASSÉDIC
- › l'auto-assurance de l'employeur
- › les autres déclarations et documents : DADS, enquête BMO
- › le système d'information paie
- › le solde de tous comptes (cas pratique)

### Les particularités de la paie

- › les accidents du travail et les maladies professionnelles
- › les allocations chômage
- › la saisie-arrêt sur salaires
- › le cumul retraite et contrat de travail
- › les taxes assises sur les salaires
- › les frais de transport : dispositions applicables à partir de mars 2009
- › les opérations de contrôle de la paie
- › les états de sortie obligatoires et les interfaces de comptabilité.

## ANIMATION

Béatrice FRINGUET, Consultante formatrice en GRH et droit du travail.

## DATES À PARIS

26 et 27 mars 2020  
8 et 9 octobre 2020

**PRIX NET : 1340 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique MORELON - 01 40 75 79 06. [veronique.morelon@afpols.fr](mailto:veronique.morelon@afpols.fr)

# CONNAÎTRE ET COMPRENDRE LE STATUT DE LA FPT POUR LES NOUVEAUX RH



## PUBLIC

Directeur général. Directeur et responsable ressources humaines en OPH.



## OBJECTIFS

› appréhender les fondamentaux du statut de la Fonction Publique Territoriale



## PÉDAGOGIE

Explications des aspects juridiques essentiels, examen de documents types (arrêtés, grilles)

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

Les OPH ont la particularité, notamment depuis l'ordonnance du 1er février 2007 de gérer deux types de personnels : certains relèvent du statut de la Fonction Publique Territoriale (FPT) et d'autres des dispositions du Code du travail. Tous les OPH peuvent du reste continuer à recruter des fonctionnaires en détachement, y compris dans le cadre particulier des directeurs généraux.

La connaissance du statut de la Fonction Publique Territoriale reste donc incontournable pour les équipes RH.

## CONTENU

### Les particularités du statut dans les OPH

- › les cas de recrutement : détachement et mise à disposition
- › la spécificité des agents détachés
- › les particularités du statut des DG
- › le rôle du Centre de gestion

### Les fondamentaux de la carrière des fonctionnaires territoriaux

- › la carrière des fonctionnaires territoriaux et les positions administratives
- › l'avancement et la promotion interne, la notation et l'évaluation, la cessation de fonction
- › la rémunération : le traitement de base, le RIFSSEP, l'intéressement

### Les droits et obligations des fonctionnaires

- › les droits et les obligations
- › le droit disciplinaire des agents publics : la notion de faute de service, faute hors service
- › l'échelle des sanctions
- › la procédure disciplinaire : existence de garanties, le Conseil de discipline

### La représentation du personnel dans la Fonction Publique Territoriale

- › l'exercice du droit syndical : les particularités du décret du 8 juin 2011 et de la CCN de 2017

› rôle et missions des instances paritaires : CAP, CTP, CHS

### La gestion administrative des agents

- › les actes administratifs et procédures post-recrutement (comparaison d'arrêtés et contrats de travail, les arrêtés de détachement, mise à disposition, mise en disponibilité)
- › la maladie, longue maladie, maladie de longue durée, l'AT et la maladie professionnelle, l'incapacité
- › le rôle du médecin de prévention, du médecin agréé, du comité médical, de la Commission de réforme

### La gestion des déroulements de carrières

- › le calcul des avancements d'échelon, des avancements de grade et des promotions
- › le calcul des rémunérations, des charges patronales et salariales
- › l'évaluation : procédure, documents et supports d'évaluation

### La formation professionnelle

- › appréhender la typologie des différentes actions de formation
- › maîtriser les obligations de la loi de modernisation de la Fonction Publique.

## ANIMATION

Béatrice FRINGUET, Consultante formatrice en GRH et droit du travail.

## DATES À PARIS

17 et 18 mars 2020

**PRIX NET : 1340 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique MORELON - 01 40 75 79 06. [veronique.morelon@afpols.fr](mailto:veronique.morelon@afpols.fr)

# METTRE EN PLACE UN ACCORD D'INTÉRESSEMENT DANS LES ORGANISMES DU LOGEMENT SOCIAL



## PUBLIC

Directeur et responsable des ressources humaines. Chargé de la paie.



## OBJECTIFS

- › identifier les impacts sur la politique RH et de rémunération
- › définir les critères de calcul de l'enveloppe et de la répartition individuelle
- › préparer la négociation de l'accord collectif.



## PÉDAGOGIE

Alternance de données juridiques et opérationnelles. Exemples d'accords en fonction de la stratégie arrêtée.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Comment rémunérer la performance ?

Plus que jamais la performance de l'activité est dans les organismes un vrai sujet. Dès lors que les objectifs sont atteints, il convient de réfléchir aux modalités de retour financier auprès des salariés.

Outre l'obligation d'envisager l'intéressement dans le cadre de la NAO, il convient de réfléchir à l'opportunité de faire de cet élément un outil d'amélioration de gestion et de motivation, tout en respectant les textes et les contraintes de maîtrise de la masse salariale.

## CONTENU

### Les dispositions du Code du travail

- › le caractère facultatif du dispositif et l'obligation de négociation
- › la notion de performance économique
- › le caractère collectif de l'intéressement
- › rappel des avantages fiscaux et sociaux
- › les risques de requalification en complément de rémunération
- › les contrôles de l'URSSAF

### Quels impacts sur la politique de rémunération ?

- › quelle différenciation avec les autres éléments constitutifs de la rémunération ?
- › l'impact sur la motivation
- › comment l'intégrer dans les prévisions budgétaires ?
- › impacts sur les rémunérations selon les différentes modalités de répartition
- › mise en place d'un processus de négociation collective

### Le contenu du projet d'accord collectif ou de la délibération du Conseil d'administration

- › détermination de la période de référence et prise d'effet
- › les possibilités de différenciation des objectifs

- › études de différentes formules de calcul
- › prise en compte du nécessaire caractère aléatoire
- › répartition de l'enveloppe : uniforme ou proportionnelle au taux de présence et/ou aux salaires
- › étude des combinaisons possibles
- › vérification de la cohérence des choix avec la politique RH
- › l'abondement : comment et pourquoi ?
- › l'articulation avec les autres dispositifs : CET, PEE, PERCO

### Les arguments et écueils de la négociation

- › les attentes du personnel et des organisations syndicales
- › les difficultés de la négociation : la notion de valeur
- › les impacts des choix en termes de ressources humaines
- › comment négocier un nécessaire processus "gagnant-gagnant" ?
- › comment mener de front plusieurs négociations (temps de travail) ?

### Exemples d'accords.

## ANIMATION

Béatrice FRINGUET, Consultante formatrice en GRH et droit du travail.

## DATE À PARIS

3 avril 2020

**PRIX NET : 670 EUROS** - 7 h de formation

Déjeuner inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique MORELON - 01 40 75 79 06. [veronique.morelon@afpols.fr](mailto:veronique.morelon@afpols.fr)

# RENÉGOCIER L'ACCORD SUR LE TEMPS DE TRAVAIL



441



## PUBLIC

Directeur général. Directeur et responsable ressources humaines.



## OBJECTIFS

- › disposer d'un panorama des bases juridiques de la législation applicable en matière de temps de travail
- › enrichir sa pratique d'exemples d'accords collectifs des organismes Hlm en la matière et d'exemples de négociations abouties au plus près des objectifs stratégiques des organisations
- › concevoir une organisation négociée, au mieux des intérêts de l'employeur et des salariés.



## PÉDAGOGIE

Alternance de données pratiques et d'outils d'analyse des besoins. Exemples d'accords signés dans les organismes d'Hlm.

## PRÉ-REQUIS

Connaissance de l'organisation et des enjeux en termes de négociation sur le temps de travail.

## Négocier pour faire évoluer les dispositifs actuels.

Les accords signés depuis les premiers textes sur la réduction du temps de travail doivent être revus car ils ne correspondent plus tout à fait aux enjeux d'organisations repensées. De nouvelles réflexions, liées à une rationalisation des effectifs, sont confrontées à de nouvelles exigences sur la qualité de vie au travail.

Il convient de négocier sur cet aspect, certes réglementaire mais largement lié à une obligation de négociation collective afin de mettre en œuvre des dispositifs gagnant-gagnant pour les salariés et l'employeur.

## CONTENU

### Ce qu'est la négociation collective sur le temps de travail

- › les dispositifs légaux et réglementaires
- › les principes de remise en cause : les avenants, la dénonciation, la remise en cause des usages
- › la place accordée à la négociation collective et les marges de manœuvre possibles
- › la corrélation entre stratégie et projet d'entreprise et organisation du temps de travail

### Durée et aménagement du temps de travail

- › les incontournables : temps de travail effectif, durées maximales de travail...
- › les risques : le temps non justifié, les dépassements horaires, les contrôles et contentieux possibles (la prise d'acte...)
- › les particularités dans le logement social : le temps de travail des gardiens d'immeubles

### Le champ de la négociation : les accords et décisions unilatérales

- › intégrer les accords sur la réflexion relative à la qualité de vie au travail en tenant compte des besoins de l'organisation

(l'accord cadre QVT)

- › accord sur temps de travail : aménagement du temps de travail sur une durée égale ou supérieure à la semaine, les RTT, jours de récupération, horaires variables
- › accord sur les salariés non soumis à l'horaire de travail : les forfaits jours/heures
- › le cas particulier du temps de travail des gardiens d'immeuble dans le logement social
- › la charte ou l'accord sur le droit à la déconnexion
- › le travail à distance
- › le temps partiel
- › l'accord d'astreinte ou les clauses du contrat de travail
- › les clauses relatives aux congés payés
- › le CET : une large part à la négociation collective, la question de la monétisation, le transfert vers un PERCO

### Exemple d'accords collectifs dans les organismes Hlm

- › l'accord relatif au temps de travail
- › la convention de forfait et l'avenant au contrat de travail
- › l'accord relatif à l'astreinte
- › l'accord sur le télétravail
- › l'accord CET et la délibération pour les agents FPT.

## ANIMATION

Béatrice FRINGUET, Consultante en GRH et droit du travail.

## DATES À PARIS

Stage programmé en fonction des demandes

**PRIX NET : 670 EUROS** - 7 h de formation

Déjeuner inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique MORELON - 01 40 75 79 06. [veronique.morelon@afpols.fr](mailto:veronique.morelon@afpols.fr)

442

1 JOUR

RESSOURCES HUMAINES QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

## QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL : LES SPÉCIFICITÉS DU SECTEUR HLM



### PUBLIC

Directeur général.  
Directeur des ressources humaines.



### OBJECTIFS

- › mettre en œuvre une approche dynamique de moyen/long termes, qui nécessite comme toute démarche d'amélioration continue de se fixer des objectifs et des indicateurs d'évaluation et de suivi par la direction générale, qui en restera pilote
- › définir, après réalisation d'un diagnostic partagé (de préférence), des mesures réalistes et concrètes, adaptées aux besoins propres de chaque organisme et de sa stratégie
- › acquérir une méthodologie pour conduire efficacement les négociations en matière de QVT.



### PÉDAGOGIE

Apports théoriques et méthodologiques.  
Échanges sur les contextes des participants.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Les points-clefs d'une démarche qualité de vie au travail.

Conséquence de la loi du 17 août 2015, qui promeut un dialogue social plus stratégique dans les entreprises, la négociation obligatoire en entreprise se scindera en 3 blocs, le second portant sur l'obligation de négocier chaque année sur l'égalité professionnelle hommes/femmes et la qualité de vie au travail (QVT) (ces deux thématiques étant intimement liées depuis l'ANI du 19 juin 2013).

Derrière ces contraintes apparentes se situe en réalité une véritable opportunité RH qui sera au cœur des évolutions sociales des années à venir. Il ne s'agit pas d'un cadre restrictif ; les thèmes de négociation annuelle pourront être enrichis afin de permettre aux entreprises de continuer à expérimenter et à innover.

## CONTENU

### La notion de qualité de vie au travail

- › rappel de l'obligation légale : le 2e bloc de la négociation annuelle obligatoire
- › au-delà des textes : de qui parle-t-on (évolution de l'obligation de prévention à celle de bien-être) ?
- › comment intégrer la QVT dans l'ensemble du dispositif de négociation annuelle ?
- › acteurs et leviers de la QVT

### Délimiter le périmètre de son accord

- › définir la stratégie RH compte tenu du climat social et des relations avec les IRP
- › identifier les thématiques incluses dans le champ de l'accord
- › identifier les participants à la démarche
- › définir et analyser les indicateurs de son organisme
- › repérer les zones d'accord possible (organisation et durée du travail, équilibre vie privée/vie professionnelle, égalité professionnelle, mobilité interne, conditions et relations

de travail, prévention de la pénibilité, RPS, droit à la déconnexion, etc.)

### Négocier son accord QVT

- › définir ses objectifs, les enjeux et les hypothèses.
- › diagnostiquer les opportunités et points de vigilance dans la négociation
- › analyser des exemples d'accords QVT
- › conduire efficacement ses négociations
- › rédiger son accord : rédaction en commun de la trame d'un accord

### Communiquer sur son accord QVT

- › mettre en œuvre son plan de communication
- › élaborer les indicateurs de suivi : absentéisme, départs, etc.
- › impliquer l'ensemble des acteurs : mettre en place une instance de suivi
- › faire de son accord un levier d'innovation sociale et d'attraction des talents (lien avec l'ensemble des politiques RH, marque employeur).

## ANIMATION

Béatrice FRINGUET, Consultante en GRH et droit du travail  
et Céline FRONTERA, Consultante certifiée AFNOR en QVT.

## DATES À PARIS

Stage programmé en fonction des demandes

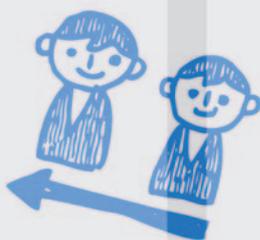
**PRIX NET : 670 EUROS** - 7 h de formation

Déjeuner inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique MORELON - 01 40 75 79 06. [veronique.morelon@afpols.fr](mailto:veronique.morelon@afpols.fr)



# GESTION LOCATIVE ET SOCIALE



ATTRIBUTIONS ET MUTATIONS

RÉGLEMENTATION

COMMERCES ET FOYERS

GESTION SOCIALE

IMPAYÉS ET CONTENTIEUX

POLITIQUE COMMERCIALE ET RELATION CLIENTS

RELATIONS AVEC LES HABITANTS

# GESTION LOCATIVE ET SOCIALE

## LES FORMATEURS

- **Éric ARNAULT**  
Consultant formateur, spécialisé en politiques locales de l'habitat, plan stratégique de patrimoine, convention d'utilité publique.
- **Rachel AUBERT**  
Coach certifiée. Accompagnement individuel et collectif des équipes de direction et des personnels de proximité.
- **Loïc AURIAC**  
Juriste immobilier. Ancien responsable de gestion locative. Enseignant et formateur en gestion locative et contentieux locatif.
- **Philippe AUVILLE**  
Expert en gestion sociale et développement social en organisme Hlm. Médiateur. Spécialisé dans l'accompagnement des publics sensibles. Accompagnement individuel et collectif orienté solution.
- **Thierry BEROT-INARD**  
Sociologue-anthropologue. Intervenant en relations interculturelles, démarche de participation des habitants, méthodologie et outils de diagnostic social.
- **Sébastien BERTHO**  
Assistant social en hôpital psychiatrique et centre médico-psychologique. Enseignant et formateur.
- **Marie-Frédérique BLANC**  
Responsable gestion locative dans un OPH. Intervenant en gestion locative.
- **Daniel BOURGY**  
Intervenant spécialisé en prise de parole, gestion de conflit, cohésion, performance et régulation d'équipe.
- **Sylvie CHARDIN**  
Intervenant en droit social et prévention des discriminations.
- **Christophe CHAUMANET**  
Avocat. Intervenant spécialisé en droit immobilier, droit des procédures civiles d'exécution, surendettement, procédures de rétablissement personnel, réglementation de la gestion locative.
- **Paul-Gabriel CHAUMANET**  
Avocat. Intervenant spécialisé en baux commerciaux, droit immobilier et contentieux locatif.
- **Delphine CHOMETON**  
Formatrice spécialisée en communication, suivi de la qualité et relation client en face à face et à distance chez PIC formation.
- **Elisabeth DAVID**  
Experte en communication professionnelle. Certifiée Élément Humain (Will Schutz). Accompagnement au changement individuel ou collectif. Médiatrice. Spécialisée dans la relation avec les locataires difficiles, les troubles du comportement et les démarches de projets de proximité.
- **Solène DUTHOIT**  
Intervenant en communication interne et externe, en commercialisation locative, management et connaissance du monde Hlm.
- **Hélène FEILDEL**  
Intervenant depuis 15 ans auprès de l'ensemble des professionnels de proximité en poste ou en reconversion.
- **Annie GOINEAU**  
Intervenant dans les domaines du médico-social, de la gérontologie et du maintien à domicile.
- **Fayçal HADID**  
Intervenant spécialisé en gestion locative et technique : charges, réparations locatives, états des lieux, réclamations techniques...
- **Anne Gaëlle HUEN**  
Responsable d'agence logements familiaux et foyers, plus de 15 ans d'expérience dans le logement social et spécialiste des relations bailleurs-gestionnaires.
- **Éric JUMEL**  
Intervenant spécialisé en réglementation de la gestion locative, prévention de l'impayé, gestion des copropriétés.
- **Valérie LARSONNEUR**  
Intervenant en management d'équipes et conduite de projet, communication commerciale, relation client, animation d'équipes.
- **Patrick LE BAS**  
Intervenant spécialisé en politiques publiques de sécurité publique, prévention de la délinquance, politique de la ville.
- **Samuel MERGUI**  
Psychologue clinicien, intervenant spécialisé en gestion des relations humaines et troubles de la santé mentale.
- **Pélagie N'GUESSAN**  
Directrice des politiques locatives et sociales dans un organisme de logement social. Elle intervient en gestion locative, gestion des attributions, mobilité résidentielle...
- **Christophe PERROT**  
Psychanalyste et juriste. Intervenant sur la gestion des impayés, le vécu de la dette, son approche globale et son traitement rapide, ainsi que sur l'incurie liée au logement.
- **Laurence PETIN**  
Intervenant spécialisée sur les questions de vieillissement et de handicap en logement social.
- **Christiane ROLIN**  
Coach. Certifiée Pleine Conscience. Intervenant en relation locataire et management.
- **Martine VAN BIERVLIET**  
Intervenant spécialisée dans la communication interprofessionnelle, la gestion de la relation client, la gestion du stress, l'accueil des publics et l'animation d'équipes.
- **Amélie WINTREBERT DUBOIS**  
Juriste, ancienne directrice clientèle en organisme Hlm. Mandataire judiciaire à la protection des majeurs. Intervenant en réglementation de la gestion locative ainsi que sur les mesures de protection sociale.



# ITINÉRAIRES DE FORMATION

## GESTION LOCATIVE ET SOCIALE

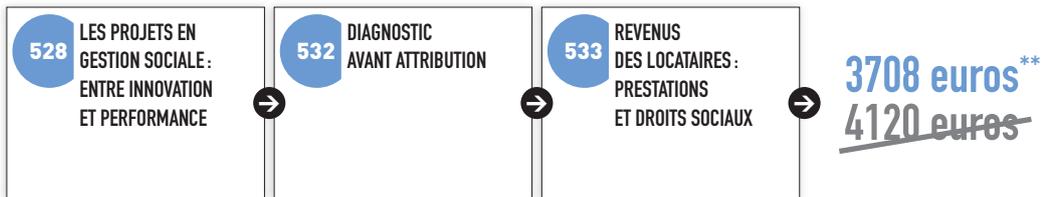
Pour accompagner au mieux vos collaborateurs dans leur métier, ces itinéraires proposent une association de plusieurs stages en lien avec une activité.

Pour toute inscription à un itinéraire complet, bénéficiez d'une **REMISE TARIFAIRE DE 10%\*** sur le prix global de l'itinéraire.

### COMPRENDRE SIMPLEMENT LE PROCESSUS DES ATTRIBUTIONS - 6 jours



### LES FONDAMENTAUX DE LA GESTION SOCIALE ET ACCOMPAGNEMENT DES LOCATAIRES - 6 jours



### GESTION ET TRAITEMENT DES IMPAYÉS - 6 jours



\* OFFRE NON CUMULABLE AVEC D'AUTRES REMISES ÉVENTUELLES, EFFECTIVE À RÉCEPTION DE L'ENSEMBLE DES INSCRIPTIONS, VALABLE POUR UN MÊME PARTICIPANT.

\*\* CES PRIX SONT NETS DE TAXE.

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



## PUBLIC

Responsable de gestion locative et du service attribution. Membre des commissions d'attribution des logements. Agent des collectivités locales et des organismes réservataires.



## OBJECTIFS

- › décrypter les enjeux de ces nouvelles politiques pour pouvoir s'y inscrire
- › connaître le cadre réglementaire et des attributions (ALUR, LEC, ELAN)
- › comprendre les évolutions attendues en s'appuyant sur des illustrations
- › identifier les enjeux propres à chacun des acteurs impliqués : EPCI, bailleurs et réservataires
- › favoriser le dialogue entre les acteurs impliqués.



## PÉDAGOGIE

Ce stage alterne des apports de connaissance et des réflexions méthodologiques illustrées de retour d'expériences terrain. Pour enrichir les échanges, les participants peuvent préparer quelques éléments de référence sur l'avancement du volet attributions des politiques locales de l'habitat dans leur territoire.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Décrypter les nouvelles politiques pour pouvoir s'y inscrire pleinement.

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

## CONTENU

### Rappel de l'évolution des politiques d'attribution des logements sociaux

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

### Le nouveau contexte des politiques intercommunales de gestion de la demande et d'attribution

- › les grands enjeux de la réforme
- › le cadre réglementaire
- › la CIL et le rôle des différents acteurs
- › le PPGDID
- › les orientations d'attribution et la CIA
- › l'articulation avec les politiques de l'offre (PLH) et politiques sectorielles
- › l'articulation avec le NPNRU

### L'élaboration d'une politique intercommunale d'attribution : outils et méthode

- › le diagnostic partagé
- › les indicateurs quantitatifs et qualitatifs
- › la définition des orientations et des objectifs d'attributions
- › le suivi des objectifs et les outils

### Les évolutions de la gestion de la demande : outils et méthode

- › le service d'accueil et d'information des demandeurs
- › la gestion partagée de la demande
- › la cotation de la demande (cf. décret)

### Les contributions des organismes Hlm

- › la qualification du parc social
- › la définition d'orientations cohérentes et adaptées
- › l'organisation de la mise en œuvre
- › le partenariat et l'inter-organismes
- › la formalisation de documents de référence : chartes

### Les impacts opérationnels et l'évolution des pratiques

- › de nouvelles règles à prendre en compte
- › des organisations internes à adapter
- › de nouvelles relations avec les réservataires

### Présentation d'expériences.

## ANIMATION

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

## DATES À PARIS

8 et 9 juin 2020 - 9 et 10 novembre 2020

## PROLONGEMENTS

L'enregistrement et traitement de la demande de logement (502).  
L'instruction de la demande de logement (503). la commission d'attribution des logements sociaux (504)

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

2020

502



WEB FORMATION ASSOCIÉE



## PUBLIC

Agent de la gestion locative chargé du traitement de la demande de logement.  
Responsable du traitement de la demande de logement.



## OBJECTIFS

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



## PÉDAGOGIE

Apports sur les dispositions législatives et réglementaires et leurs applications opérationnelles avec illustration de cas réels et concrets.

Tableaux de synthèse sur les notions-clés, supports pratiques et opérationnels post-formation. Échanges à partir des questions des participants.

Quizz collectifs, étude de pièces d'identité et réalisation de cas pratiques.  
Accès à la base école du SNE.

Une webformation est associée à ce stage en amont.

Plus d'informations sur ce format page 17.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Toutes les règles encadrant ces opérations.

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

La création d'un droit d'information, l'enregistrement en ligne de la demande de logement, le dossier unique et de la gestion partagée de la demande sont des évolutions importantes provoquant des interrogations dans leur mise en place. Il est donc indispensable, pour les collaborateurs ayant à enregistrer et instruire les demandes de logement, d'avoir des connaissances précises des règles en la matière pour fiabiliser les réponses faites aux demandeurs.

## CONTENU

### Introduction

- › présentation de la réforme de la demande de logement et des dernières évolutions

### Enregistrement

- › formulaire de la demande de logement
  - nouvelle version
  - informations obligatoires
- › pièces d'identité
  - nature de la pièce
  - points de contrôle
- › exception : opération de renouvellement urbain
- › saisie de la demande
  - données sensibles
  - intégration RFR
- › modalités d'enregistrement
  - par site internet : chiffres clés, hotline, application smartphone
  - par guichet (validation de demande ou saisie de la demande)
  - guichets obligatoires et à la demande
- › attestation d'enregistrement
  - contenu
  - procédure d'envoi
  - numéro unique national

### Droit à l'information

- › information générale
- › plan de gestion de la demande
  - service d'information et d'aide du demandeur
  - exemples de mise en place

### Suivi de la demande

- › actualisation
  - à l'initiative du demandeur
  - séparation du demandeur et co-demandeur
  - obligations du guichet
- › renouvellement
  - délai
  - procédure
- › radiation
  - radiations avec ou sans délai
  - point de contrôle et sanction financière

### Constitution du dossier

- › pièces justificatives
  - pièces obligatoires, dérogatoires et complémentaires
  - obligations sur les données à caractère personnel
- › dossier unique
  - délai
  - procédure
- › gestion partagée de la demande.

## ANIMATION

Amélie WINTREBERT DUBOIS, Formatrice juriste.

## DATE À PARIS

16 juin 2020

## PROLONGEMENT

Démarche éthique dans l'attribution et la gestion des logements (506).

**PRIX NET : 670 EUROS** - 7 h de formation

Déjeuner inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

# 503



WEB FORMATION  
ASSOCIÉE

2 JOURS

GESTION LOCATIVE ET SOCIALE ATTRIBUTIONS ET MUTATIONS

## L'INSTRUCTION DE LA DEMANDE DE LOGEMENT



#LoiElan



### PUBLIC

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



### OBJECTIFS

- › appréhender les dispositions législatives et réglementaires liés à l'attribution
  - › recenser les points de contrôle obligatoires pour procéder à une attribution
  - › gérer les situations complexes dans les attributions
- › identifier les engagements législatifs ou contractuels à remplir.



### PÉDAGOGIE

Apports juridiques et applications opérationnelles avec illustration de cas réels et concrets.

Tableaux de synthèse sur les notions-clés, supports pratiques et opérationnels post-formation. Echanges à partir des questions des participants et étude de cas pratique.

Quizz collectif et atelier sur les pièces justificatives : étude d'avis d'imposition, pièces d'identité, titres de séjour...

Une webformation est associée à ce stage en amont.

Plus d'informations sur ce format page 17.

### PRÉ-REQUIS

Être en poste depuis au moins 6 mois.

## Réduire les risques d'erreur.

Les nombreuses évolutions législatives et réglementaires ont modifié en profondeur le processus d'attribution au sein des organismes. Le bailleur reste responsable des attributions et fait l'objet de contrôles. Il est indispensable que l'ensemble des règles d'attribution soient vérifiées régulièrement afin de confirmer les procédures.

Cette formation permet de confirmer et de repreciser les conditions d'attribution (plafonds de ressources et régularité de séjour) de manière opérationnelle avec l'analyse des cas complexes rencontrés au quotidien afin d'avoir des réponses sécurisées et crédibles.

## CONTENU

### I. DÉSIGNATION DES CANDIDATS

#### Réservataires

- › gestion en flux, gestion en stock

#### Transparence de la procédure

- › procédure de désignation, publication

#### Priorités d'attribution

- › droit au logement opposable, publics prioritaires (nouvelle définition)

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

- › objectifs d'attribution : DALO et publics prioritaires, équilibre territorial
- › engagements au niveau départemental, intercommunal...

#### Critères liés au logement

- › typologie, qualification de l'offre

#### Critères liés à la personne

- › location voulue, cotation de la demande

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

#### Pièces justificatives

- › liste limitative

- › protection des données personnelles

#### Dossier unique

- › réglementation
- › procédure

### III. CONDITIONS D'ATTRIBUTION

#### Régularité de séjour

#### Plafonds de ressources applicables

- › financements du logement proposé : PLAI, PLUS et PLS
- › notion de personnes vivant au foyer
- › catégories de ménage
- › dérogations de plafonds de ressources

#### Situations complexes

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

#### Solvabilité

- › taux d'effort, reste pour vivre

#### Gestion partagée

- › événements, décisions d'attribution, contingents, suivi et reporting.

Le contenu est modifié au fur et à mesure des actualités et intègre les évolutions techniques à venir.

## ANIMATION

Amélie WINTREBERT DUBOIS, Formatrice juriste.

## DATES À PARIS

17 et 18 juin 2020 - 18 et 19 novembre 2020

**PRIX NET : 1340 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

# LA COMMISSION D'ATTRIBUTION DES LOGEMENTS SOCIAUX ET DE L'EXAMEN DE L'OCCUPATION DES LOGEMENTS #LoiElan 2020

504



WEB FORMATION  
ASSOCIÉE



## PUBLIC

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



## OBJECTIFS

- › appréhender les dispositions législatives et réglementaires liés à la prise de décision
- › maîtriser le processus de la commission d'attribution logement et d'examen de l'occupation des logements
  - › identifier les engagements législatifs ou contractuels à remplir
    - › recenser les points de contrôle obligatoires pour procéder à la décision de la commission d'attribution
  - › préciser les obligations dans l'examen de l'occupation des logements.



## PÉDAGOGIE

Apports juridiques et applications opérationnelles avec illustration de cas réels et concrets.

Tableaux de synthèse sur les notions-clés, supports pratiques et opérationnels post-formation. Échanges à partir des questions des participants et étude de cas pratique.

Quizz collectif et atelier sur les motivations des décisions de non-attribution.

Apporter le règlement intérieur CALEOL et la politique d'attribution.

Une webformation est associée à ce stage en amont.

Plus d'informations sur ce format page 17.

### PRÉ-REQUIS

Être en poste depuis au moins 6 mois.

## Diagnostiquer son processus de CAL.

La Commission d'attribution des logements devient la commission d'attribution des logements et de l'examen de l'occupation des logements (CALEOL). La loi Elan donne une nouvelle mission à cette instance.

Les bailleurs sont confrontés à deux enjeux : intégrer sur les zones concernées la dimension d'examen triennal d'occupation des logements et faire évoluer les pratiques de la commission au regard des modifications profondes et récentes du processus d'attribution.

Les dernières jurisprudences ont confirmé la responsabilité de l'organisme car CALEOL en est l'un des organes. Le bailleur peut faire l'objet de contrôles et de sanctions financières. Il est indispensable que l'ensemble des règles soit vérifié régulièrement afin de confirmer les procédures.

Cette formation permet de vérifier l'adéquation de la pratique aux dernières évolutions afin de sécuriser et de prévenir les sanctions lors de la prise de décision.

## CONTENU

### Introduction

- › présentation des dernières évolutions législatives et réglementaires

### Conditions pour passage en Commission

### Fonctionnement de la commission d'attribution

- › composition : voix délibératives, voix consultatives
- › ordre du jour
- › organisation : CALEOL unique, multiples, anonyme
- › réunion : périodicité, forme (physique ou numérique), quorum
- › rôles : CALEOL, organisme, conseil d'administration ou de surveillance,
- › présidence de la commission
- › votes

### Critères de prise de décisions

- › politique intercommunale d'attribution : orientations

Le contenu est modifié au fur et à mesure des actualités et intègre les évolutions techniques à venir.

d'attribution, cotation

- › politique d'attribution : publics prioritaires, obligations et engagements d'attribution, mutations...
- › discrimination

### Décisions d'attribution

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

### Recours, contrôle et sanctions financières

### Examen triennal de l'occupation des logements

- › zones concernées
- › situations des locataires à examiner
- › périodicité
- › avis notifié.

## ANIMATION

Amélie WINTREBERT DUBOIS, Formatrice juriste.

## DATES À PARIS

19 juin 2020  
20 novembre 2020

## PROLONGEMENT

Démarche éthique dans l'attribution et la gestion des logements (506).

**PRIX NET : 670 EUROS** - 7 h de formation

Déjeuner inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

# 505

1 JOUR

GESTION LOCATIVE ET SOCIALE ATTRIBUTIONS ET MUTATIONS

## MOBILITÉ ET PARCOURS RÉSIDENTIELS



### PUBLIC

Responsable de gestion locative.  
Responsable d'agence. Référent logement.  
Conseiller social. Référent MOUS .



### OBJECTIFS

- › identifier les enjeux de la mobilité résidentielle et ses liens avec la qualité de service
- › analyser et repérer les pratiques actuelles en matière de mutations et d'échanges
- › participer à la définition des orientations et des objectifs de mobilité résidentielle conformément à la loi Égalité et Citoyenneté
  - › repérer les points de procédure et les outils de gestion des demandes de mutation
- › combiner la logique territoriale (CIL...), les engagements du bailleur (CUS...) et les besoins des locataires
- › aborder l'impact de la loi ELAN et la problématique des logements vacants dans les zones en "déséquilibre".



### PÉDAGOGIE

Cette journée développera une réflexion méthodologique en lien avec les actions engagées par les participants ou leur structure dans ce domaine.

Chacun est invité à apporter les outils utilisés ou en cours d'élaboration (fiche de mutation, livret de parcours, documents d'information relatifs aux demandes de mutation et/ou aux bourses d'échanges).

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Enjeux et méthodologie.

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

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

## CONTENU

### Le contexte

- › qualité de service et optimisation du parc locatif
- › les obligations juridiques
- › les demandes d'échange de logements
- › les parcours vers l'accession
- › la mobilité incitée
- › l'appréciation de la capacité économique du demandeur

### Besoins des locataires

- › **et priorités de l'organisme**
- › sur-occupation, sous-occupation, diminution des ressources des ménages, situations particulières : âge, handicap, perte d'autonomie, isolement
- › traitement des inadéquations

### Une démarche structurée et des moyens à mobiliser

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

### Le livret de parcours et les entretiens de mobilité

- › informations à recueillir, accompagnement du projet locataire

### Les collaborations avec les partenaires

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

### La prise en compte des freins

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

## ANIMATION

Pélagie N'GUESSAN, Formatrice spécialisée gestion locative..

## DATE À PARIS

8 octobre 2020

**PRIX NET : 670 EUROS** - 7 h de formation

Déjeuner inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

# DÉMARCHE ÉTHIQUE DANS LES ATTRIBUTIONS ET LA GESTION DES LOGEMENTS SOCIAUX



506

WEB FORMATION  
ASSOCIÉE

## PUBLIC

Responsable de service.  
Chargé de clientèle. Chargé d'attribution.  
Chargé de gestion locative.



## OBJECTIFS

- › appréhender le processus de construction d'une discrimination
  - › définir la notion de discrimination sur le plan légal
  - › repérer les actes de gestion locative sensibles
  - › déterminer les notions-clés de la loi Informatique et libertés et lignes directrices du règlement européen
  - › identifier les informations contenues dans le pack conformité
- › recenser les données susceptibles d'être qualifiées de sensibles, voire illicites.



## PÉDAGOGIE

Apports sur les dispositions législatives et réglementaires et leurs applications opérationnelles avec illustration de cas réels et concrets.

Échanges à partir des questions des participants et étude de cas pratique

Quizz collectif et atelier sur la motivation des décisions de non-attribution de la CAL ainsi que les zones commentaires

Apporter le règlement intérieur CAL.

Une webformation est associée à ce stage en aval.

Plus d'informations sur ce format page 17.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Garantir l'égalité de traitement et la confidentialité des données.

Respect de la confidentialité, intégrité, exemplarité, respect des personnes et du droit applicable sont des notions essentielles pour toute personne ayant la gestion de logements sociaux. La crise, la forte demande et la dimension politique du logement social impliquent la maîtrise de pratiques professionnelles sécurisées.

Le Règlement européen de la protection des données personnelles implique d'aller encore plus loin dans les pratiques. La jurisprudence et la législation encadrent de plus en plus également la notion de discrimination.

Toutes ces notions doivent être identifiées et traduites dans la pratique professionnelle quotidienne.

## CONTENU

### Introduction : définition de l'éthique et des notions clés

### ÉGALITÉ DE TRAITEMENT

#### Mécanisme de construction d'une discrimination

- › système de représentation, de stéréotype et de préjugé

#### Notion de discrimination

- › la loi et les sanctions

#### Défenseur des droits

#### Situations sensibles en gestion locative

- › au moment de l'attribution
- › dans la vie du bail

#### Mise en place des bonnes pratiques

- › cotation, anonymisation...
- › information des demandeurs : mise en place des services d'accueil des demandeurs de logement
- › gestion partagée

### CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES

#### CNIL et RGPD

#### Les données à caractère personnel

- › caractéristiques
- › données en gestion locative
- › concernant les demandeurs de logement
- › concernant les locataires : en difficultés sociales, en pré-contentieux ou contentieux
- › les zones "bloc-notes"

#### Protection des données et droit d'accès

- › durée de conservation, droit d'accès, traçabilité ...

#### Commission nationale Informatique et liberté

#### Mise en conformité

- › archivage et suppression, recueil de consentement...

## ANIMATION

Amélie WINTREBERT DUBOIS, Formatrice juriste.

## DATES À PARIS

Stage programmé en fonction des demandes

## PROLONGEMENT

La demande de logement et son enregistrement.

**PRIX NET : 1340 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

# 507



WEB FORMATION  
ASSOCIÉE

4 JOURS

GESTION LOCATIVE ET SOCIALE RÉGLEMENTATION

## LA RÉGLEMENTATION DE LA GESTION LOCATIVE



### PUBLIC

Chargé de clientèle. Agent de gestion locative. Responsable d'agence. Conseiller social.

Toute personne dont le poste nécessite une vision d'ensemble de la réglementation de la gestion locative.



### OBJECTIFS

- › identifier le processus d'attribution
  - › organiser la signature du bail et en expliquer le contenu au locataire
  - › analyser les différentes lignes de l'avis d'échéance
    - › gérer la fin du bail
- › identifier les actions de gestion locative propres au bail Hlm.



### PÉDAGOGIE

Les étapes de l'occupation des lieux par le locataire constituent la trame de ce stage. L'analyse de situations concrètes ainsi que les échanges d'expériences entre participants complètent les apports théoriques.

Vérification des apports théoriques par des cas pratiques et QCM.

Une webformation est associée à ce stage en aval.

Plus d'informations sur ce format page 17.

#### PRÉ-REQUIS

Aucun.

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

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

Le contenu est modifié au fur et à mesure des actualités et intègre les évolutions juridiques à venir.

### CONTENU

#### Introduction

› repérer les différents textes législatifs et réglementaires inhérents à la gestion locative

#### Gestion de la demande et des attributions

- › instruction de la demande de logement
- › information des demandeurs
- › attribution des logements : conditions et critères d'attribution, prioritaires et réservataires, rôle de la commission d'attribution
- › droit au logement opposable

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

- › état des lieux : formalisme et droit à rectification
- › contenu et signature du contrat : qui signe ? Colocation ou cotitularité ?

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

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

#### Les conditions financières du contrat de location

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

#### Le départ du locataire

- › le congé : forme, préavis et effets..

### ANIMATION

Loïc AURIAC ou Amélie WINTREBERT DUBOIS  
ou Marie-Frédérique BLANC, Consultants-formateurs.

### DATES À PARIS

31 mars au 3 avril 2020  
22 au 25 septembre 2020  
8 au 11 décembre 2020

**PRIX NET : 2770 EUROS** - 28 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

# PREMIER NIVEAU DE RÉPONSE EN MATIÈRE DE GESTION LOCATIVE



## PUBLIC

Personnel d'accueil ou de proximité devant apporter un premier niveau de réponse au locataire.  
Personnel des services de gestion locative récemment recruté ou muté souhaitant avoir une vision générale de la gestion locative.



## OBJECTIFS

- › repérer le processus de demande de logement et d'attribution
- › identifier les principales obligations des parties
  - › appréhender 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.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Renseigner sans craindre de se tromper.

Répondre aux questions de façon claire et ainsi satisfaire parallèlement aux exigences d'information des demandeurs de logements sociaux mais aussi aux locataires ; tels sont les enjeux pour le personnel d'accueil.

Or 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.

## CONTENU

### ATTRIBUTIONS DES LOGEMENTS

#### Enregistrement

- › formulaire de la demande de logement
- › modalités d'enregistrement
- › attestation d'enregistrement

#### Droit à l'information

- › information du demandeur

#### Instruction de la demande

- › constitution du dossier : pièces obligatoires, dérogatoires et complémentaires
- › conditions d'attribution : régularité de séjour et plafonds de ressources
- › publics prioritaires / DALO
- › réservataires

#### Attribution du logement

- › commission d'attribution logement et de l'Examen d'Occupation des Logements (CALEOL)

#### Composition

- › pouvoirs en matière d'attribution
- › impacts du système de cotation de la demande sur les pouvoirs de la CALEOL

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

- › décisions après examen triennal des conditions d'occupation des logements

### GESTION LOCATIVE

#### L'entrée dans les lieux

- › la signature du bail et ses différentes clauses et annexes,
- › 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...

#### Les aspects économiques du bail

- › le dépôt de garantie
- › le loyer
  - principe de calcul
  - révision annuelle
- › le SLS
- › les charges récupérables

#### Le congé du locataire

- › la forme
- › les préavis réduits.

## ANIMATION

Hélène FEILDEL, Consultante formatrice.

## DATES À PARIS

5 mai 2020 - 20 novembre 2020

## PROLONGEMENT

Premier niveau de réponse sur les aspects financiers du contrat de location (511).

**PRIX NET : 670 EUROS** - 7 h de formation

Déjeuner inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

509

1 JOUR

GESTION LOCATIVE ET SOCIALE RÉGLEMENTATION

## PREMIER NIVEAU DE RÉPONSE EN MATIÈRE DE CALCUL DE LOYER



### PUBLIC

Collaborateur du service loyers.  
Responsable d'agence. Chargé de clientèle.  
Responsable et agent de gestion locative.



### OBJECTIFS

- › repérer le cadre législatif et réglementaire en matière de fixation et d'évolution du loyer
  - › connaître les principes de calcul de la surface corrigée pour les opérations anciennes
- › appréhender 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.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

## 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.

### CONTENU

#### 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.

### ANIMATION

Éric JUMEL, Consultant-formateur juriste.

### DATE À PARIS

3 juin 2020

**PRIX NET : 670 EUROS** - 7 h de formation

Déjeuner inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

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

#LoiElan 

## PUBLIC

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



## OBJECTIFS

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



## PÉDAGOGIE

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

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Le stage "expert" sur le contrat de location.

Le contrat de location est l'élément-clé de la relation locative. Le bailleur se doit donc d'apporter une attention particulière à sa rédaction mais également aux actes de gestion qui en découlent.

Les erreurs dans ce domaine peuvent avoir des conséquences lourdes pour l'organisme. Il importe donc que les collaborateurs en charge de ces aspects soient parfaitement compétents.

## CONTENU

### Les différents régimes juridiques

- › bail d'habitation, bail professionnel...
- › location des parkings
- › location aux associations
- › location de courte durée

### La signature du bail

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

### Le contenu de contrat de location

- › les clauses obligatoires
- › les clauses interdites
- › la clause de solidarité
- › la clause résolutoire
- › la mobilité résidentielle
- › la sous-location et la cohabitation intergénérationnelle solidaire

### Les avenants

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

### Les annexes (transmission numérique !)

- › les documents obligatoires
- › les évolutions à venir

### La fin du contrat de location

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

## ANIMATION

Loïc AURIAC, Consultant-formateur juriste  
Amélie WINTREBERT DUBOIS, Consultant-formateur juriste.

## DATES À PARIS

9 au 11 juin 2020

4 au 6 novembre 2020

**PRIX NET : 2080 EUROS** - 21 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

## PREMIER NIVEAU DE RÉPONSE SUR LES ASPECTS FINANCIERS 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.

**OBJECTIFS**

- › repérer les modes de calcul du loyer et de sa révision
- › appréhender 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.

**PRÉ-REQUIS**

Aucun.

**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.

Les éléments pouvant figurer sur l'avis d'échéance obéissent aux mêmes règles que le secteur privé.

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 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 les réglementations.

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.

**CONTENU****Le dépôt de garantie**

- › montant, objet
- › modalités de restitution

**Le loyer**

- › 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.

**ANIMATION**

Marie-Frédérique BLANC, Consultante formatrice spécialisée.

**DATE À PARIS**

23 novembre 2020

**PRIX NET : 650 EUROS** - 7 h de formation

Déjeuner inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS** : Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

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

#LoiElan 

## PUBLIC

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



## OBJECTIFS

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



## PÉDAGOGIE

Apports théoriques. Exemples pratiques.  
Échanges avec les participants.  
Prévoir une calculatrice.

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

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Tous les rouages de cette spécificité Hlm.

Le SLS est obligatoire à partir de 20 % de dépassement des plafonds de ressources ; toutefois, certains immeubles, voire certains locataires n'y sont pas soumis.

Les paramètres de calcul sont certes uniformisés ; toutefois, ce calcul nécessite une maîtrise fine des plafonds de ressources et des catégories de ménage, sujet récemment impacté par la loi Elan et un arrêté du 28 décembre 2018. Or les contestations et contentieux autour du SLS sont liés majoritairement à ce dernier paramètre, d'autant plus qu'il peut évoluer en cours d'année. Ce stage permet de bien faire la distinction entre l'enquête biennale relative à l'occupation du parc social et l'enquête annuelle (périodicité, champ d'application, sanctions).

Le contenu est modifié au fur et à mesure des actualités et intègre les évolutions juridiques à venir.

## CONTENU

### La procédure de mise en place du supplément de loyer

- › les différentes étapes (enquête annuelle, exploitation, recouvrement)
- › les sanctions pour le bailleur et le locataire en cas de non-respect des textes

### Un préalable, la lecture des plafonds de ressources

- › catégorie de ménage
- › plafonds applicables
- › l'impact des changements de situations familiales

### Les textes relatifs au supplément de loyer

- › le champ d'application

- › les modalités de calcul
- › le plafonnement
- › la dérogation au SLS
- › l'évolution du SLS en cas de changement de situation des locataires en cours d'année

### L'enquête sur l'occupation sociale

- › logements concernés
- › nature des renseignements à demander
- › pénalités en cas de non-réponse

### L'information aux locataires

- › expliquer le SLS
- › présenter les enquêtes annuelle et biennale.

## ANIMATION

Loïc AURIAC ou Marie-Frédérique BLANC ou Amélie WINTREBERT DUBOIS, Consultant-formateurs.

## DATES À PARIS

11 et 12 mai 2020  
5 et 6 octobre 2020

**PRIX NET : 1270 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

# 513

1 JOUR

GESTION LOCATIVE ET SOCIALE RÉGLEMENTATION

## PREMIER NIVEAU DE RÉPONSE EN MATIÈRE DE CHARGES LOCATIVES



### PUBLIC

Gardien d'immeubles. Gestionnaire technique. Agent des centres ou services de relation clients.



### 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.

Tout au long de son intervention, le formateur incitera les participants à constituer un argumentaire technique, juridique et commercial.

Les participants sont invités à se munir d'un décompte de charges.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

## 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.

### CONTENU

#### La notion de charges

- › 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 locatives 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

- › dépenses de personnel
- › ascenseurs et monte-charges
- › eau froide, eau chaude et chauffage
- › parties communes intérieures au bâtiment
- › espaces extérieurs au bâtiment
- › dépenses hygiène
- › équipements divers du bâtiment
- › impositions et redevances

#### Le paiement des charges

- › provisions
- › budgets prévisionnels
- › régularisation
- › explication des charges à travers le décompte individuel du locataire.

### ANIMATION

Loïc AURIAC ou Fayçal HADID, Consultants-formateurs spécialisés sur la thématique des charges.

### DATES À PARIS

13 mars 2020

1<sup>er</sup> octobre 2020

**PRIX NET : 650 EUROS** - 7 h de formation

Déjeuner inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS** : Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

## TOUT SAVOIR SUR LES CHARGES RÉCUPÉRABLES



## PUBLIC

Chef de service et agent de gestion locative.  
Responsable d'agence. Comptable et employé assurant le décompte des charges. Personnels décidant du caractère récupérable des dépenses engagées.



## OBJECTIFS

- › analyser les dimensions juridique, technique et économique de la gestion des charges et leurs évolutions
- › vérifier la pertinence des clefs de répartition
- › identifier les caractéristiques des charges récupérables et non-récupérables
- › repérer les marges d'évolution et les argumenter au regard de la jurisprudence
- › maîtriser la procédure de régularisation.



## PÉDAGOGIE

Cette formation repose sur l'étude des textes applicables et prend appui sur la confrontation de l'expérience de l'animateur et des stagiaires. Des exercices de qualification, de répartition et de régularisation des charges seront proposés aux stagiaires. Les participants sont invités à se munir de documents internes tels que décompte des charges, bordereau de régularisation, factures.

## PRÉ-REQUIS

Disposer d'une première expérience de son métier.

## Le stage "expert" sur les charges récupérables.

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

- › "Pourrions-nous réellement récupérer cette dépense ?"
- › "Devrions-nous faire un accord collectif ou une concertation pour cette nouvelle dépense ?"
- › "Pouvons-nous toujours récupérer le salaire de ce gardien alors qu'il n'est pas seul à intervenir sur cet immeuble ?"
- › "Convient-il de répartir cette dépense à l'unité ou à la surface ?"

## CONTENU

## La définition des charges récupérables

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

## Charges récupérables et non-récupérables

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

## Prestataire ou personnel salarié

- › impact de la réglementation et de la jurisprudence sur l'organisation du travail de proximité

## La répartition des charges

- › clefs de répartition : niveau

- de répartition, unités de répartition
- › calcul des charges des locataires en fonction du choix de différentes clefs de répartition

## La procédure de récupération

- › provisions
- › budgets prévisionnels
- › justification des dépenses
- › formalisme et délais
- › régularisations de charges au départ du locataire

## Enjeux et évolutions des pratiques

- › mise en place de contrats d'entretien à la limite des réparations et des charges
- › externalisation de certaines charges
- › accords collectifs (article 42 de la loi du 23/12/1986)
- › sécurité (détecteurs de fumée...)
- › développement durable.

## ANIMATION

Loïc AURIAC, Fayçal HADID, Consultants-formateurs spécialisés sur la thématique des charges.

## DATES À PARIS

11 au 13 mars 2020 - 3 au 5 juin 2020 - 7 au 9 octobre 2020  
7 au 9 décembre 2020

## PROLONGEMENT

Contrôle et optimisation des charges (515).

**PRIX NET : 2160 EUROS** - 21 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

# 515



WEB FORMATION  
ASSOCIÉE

2 JOURS

GESTION LOCATIVE ET SOCIALE RÉGLEMENTATION

## CONTRÔLE ET OPTIMISATION DES CHARGES LOCATIVES



### PUBLIC

Chef de service et agent de gestion locative.  
Responsable d'agence. Comptable et  
employé assurant le décompte des charges.



### OBJECTIFS

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



### PÉDAGOGIE

Cette formation repose d'une part sur l'étude de textes applicables et prend appui sur la confrontation de l'expérience de l'animateur et des stagiaires, d'autre part sur l'analyse puis le traitement de cas pratiques.

Les participants sont invités à se munir de tous les documents internes tels que décompte des charges, bordereau de régularisation, budget et autre cas qu'ils souhaiteraient voir analyser.

Une webformation est associée à ce stage en aval.

Plus d'informations sur ce format page 17.

### PRÉ-REQUIS

Avoir suivi le stage "Tout savoir sur les charges récupérables" (514) ou niveau équivalent.

### Méthodes et outils.

Les locataires souhaitent des services de qualité pour un coût limité, des charges optimisées et attendent du bailleur toujours plus de transparence.

À cela s'ajoute une concertation accrue entre le bailleur et les habitants nécessitant de justifier les choix faits tant sur le plan technique que stratégique, et parfois convaincre du bien-fondé de certains engagements.

Enfin dans un contexte économique de plus en plus contraint, le bailleur doit maîtriser plus que jamais le budget consacré aux charges locatives qu'elles soient récupérables sur les locataires ou qu'elles restent à sa charge.

### CONTENU

#### Outils, analyse, optimisation

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

#### Communication et concertation

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

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

- › supports
- › indicateurs
- › planification
- › organisation

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

- › définition des charges récupérables

- › loi de 1989 : obligations du bailleur et du locataire
- › évolutions législatives et jurisprudentielles (SRU, cohésion sociale, ENL, MLLE, ALUR)

- › décret 2008.1411 du 19/12/2008 et organisation du travail de proximité

#### Évolutions des pratiques et dérogations

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

### ANIMATION

Loïc AURIAC ou Marie-Frédérique BLANC, Consultant-formateurs.

### DATES À PARIS

1<sup>er</sup> et 2 avril 2020

**PRIX NET : 1300 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSE - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

# ESTIMATION ET SUIVI DES AIDES AU LOGEMENT

#LoiElan

516



## PUBLIC

Personnel de gestion locative chargé de l'accueil des demandeurs, de l'attribution des logements et de la gestion des locataires.  
Personnel en charge de la gestion sociale.



## OBJECTIFS

- › maîtriser les principes généraux de suivi et de gestion des aides au logement
- › identifier et préciser les cas particuliers de la base ressources
- › optimiser et projeter à court terme son estimation via Caf.fr.



## PÉDAGOGIE

Apports théoriques. Exemples pratiques.  
Echanges avec les participants

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

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

Depuis la réforme de 1977, les aides personnelles au logement constituent le premier poste budgétaire de la politique du logement. Depuis plusieurs réformes se sont succédées. En 2017, baisse des APL pour les locataires par l'instauration de la RLS, loi Elan en 2018 qui unifie les régimes contentieux des aides au logement (AP, ALF, ALS). En 2019, l'objectif de la réforme est de prendre en compte les revenus actualisés pour la détermination des droits à l'APL et le calcul de leur montant.

Plus de la moitié des locataires du parc Hlm bénéficie d'une aide au logement. L'aide au logement est donc un enjeu financier très important favorisant le maintien à domicile pour une population de plus en plus fragile économiquement.

Elle se traite non seulement à l'entrée dans les lieux mais aussi tout au long de la vie du bail. Ce suivi est devenu complexe compte tenu de textes de plus en plus contraignants et, notamment, du fait des procédures de traitement des impayés.

## CONTENU

### Principes généraux des aides au logement

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

### L'ouverture des droits sécurise pour le bailleur comme pour le locataire le versement du loyer.

### Suivi de l'APL en cours de bail

› Mobilisation des aides financières

### Définition des personnes à charge

### Cas particuliers de la base ressources

### Optimisation des aides au logement

### Présentation du dispositif IDEAL

### Fonds de solidarité logement

› pour favoriser l'accès et le maintien dans le logement des locataires éprouvant des difficultés en raison de leurs ressources financières

› leviers d'aide permettant de financer le dépôt de garantie, le premier loyer, l'assurance du logement.

## ANIMATION

Pélagie N'GUESSAN, Formatrice spécialisée gestion locative.

## DATES À PARIS

Stage programmé en fonction des demandes.

## PROLONGEMENT

Revenus des locataires : prestations et droits sociaux (534).

**PRIX NET : 670 EUROS** - 7 h de formation

Déjeuner inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

# 517

**1 JOUR**  
**GESTION LOCATIVE ET SOCIALE RÉGLEMENTATION**

## AGIR EN CONCERTATION LOCATIVE

2020 **#LoiElan**



### PUBLIC

Personnel et membre de direction.  
Toute personne partie prenante potentielle de la concertation locative.



### OBJECTIFS

- › connaître le cadre légal de la concertation locative au sein des organismes de logement social
- › identifier les obligations et possibilités
  - › disposer d'une connaissance des pratiques
- › inscrire la concertation locative dans les mutations en cours.



### PÉDAGOGIE

Exposé en échanges dynamiques et co-construction d'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.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Quelles pratiques dans un monde Hlm en forte mutation ?

Inscrite par la loi SRU de 2000 dans les relations locataires-bailleurs, la concertation locative voit ses droits évoluer avec la Loi LEC de 2017 : moyens plancher et inscription en diagnostic et engagements dans les Conventions d'utilité sociale accompagnent, dans une évolution des pratiques, le changement des conditions de représentation des locataires au sein des instances consultatives ou décisionnelles.

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 de la transformation en cours de nombre d'organismes de logement social contraints à changer de statut, absorber ou être absorbés ou intégrer un groupe...

Cette formation propose un état des lieux, une analyse et une projection contradictoires du cadre nouveau et des pratiques.

### CONTENU

#### 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 légales et pratiques des organismes

#### 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 aux organisations de locataires et aux bailleurs
- › 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
- › le lien nouveau PCL et Conventions d'utilité sociale

#### Les pratiques de concertation locative

- › retours d'expériences
- › la concertation locative dans la restructuration du secteur du logement social (loi Elan).

### ANIMATION

Éric ARNAULT, Consultant formateur, spécialisé sur le champ de la concertation locative.

### DATE À PARIS

17 juin 2020

**PRIX NET : 670 EUROS** - 7 h de formation

Déjeuner inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

# ASPECTS JURIDIQUES DU LOGEMENT DES PERSONNES DE NATIONALITÉ ÉTRANGÈRE



## PUBLIC

Cadres et employés chargés de l'instruction des demandes de logement et/ou de la préparation de la commission d'attribution logement. Conseiller social et toute personne en charge des dossiers locatifs.



## OBJECTIFS

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



## PÉDAGOGIE

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

Quizz collectif et atelier sur les pièces justificatives : étude d'avis d'imposition, pièces d'identité, titres de séjour...

Apporter des titres de séjour et des avis d'imposition problématiques.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

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

Tous ces éléments doivent être maîtrisés pour une attribution sécurisée. Or, face à la mise en place d'un plan d'action pour assurer l'accès au logement des personnes bénéficiant d'une protection internationale par l'État et à la complexité des situations rencontrées, le personnel des bailleurs sociaux doit acquérir une méthode d'analyse en prenant en compte tous les paramètres d'une législation riche.

## CONTENU

### Introduction : égalité de traitement

#### I. Régularité de séjour

- Accès au logement social
- › pour les étrangers non ressortissants de l'UE
- › titres de séjour
- › bénéficiaires de la protection internationale
- › pour les ressortissants de l'UE

#### Recours DALO

- › titres de séjour permettant l'accès

#### En cours de bail

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

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

Avis imposition n-2

Pièces justificatives en l'absence d'avis imposition

Isolement des revenus

#### III. Prestations sociales

Prise en compte des enfants

RSA, RSA majoré et prime d'activité

Allocation adulte handicapée, Allocation de solidarité des personnes âgées et Protection universelle maladie

Allocation pour le logement

#### IV. La situation familiale et matrimoniale

Les actes d'état civil établis à l'étranger

Faire venir sa famille

Famille européenne

Regroupement familial

Réunification familiale.

## ANIMATION

Amélie WINTREBERT DUBOIS, Formatrice juriste.

## DATES À PARIS

9 et 10 juin 2020

10 et 11 décembre 2020

**PRIX NET : 1300 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

# 519

1 JOUR

GESTION LOCATIVE ET SOCIALE RÉGLEMENTATION

## LES BAILLEURS SOCIAUX FACE AUX MAJEURS PROTÉGÉS



### PUBLIC

Chargé de clientèle. Responsable de service. Responsable d'agence. Conseiller social.



### OBJECTIFS

- › appréhender le fonctionnement des mesures de protection judiciaire des majeurs
- › identifier les impacts sur la gestion locative
- › différencier les capacités d'action des différents acteurs.



### PÉDAGOGIE

Alternance d'apports juridiques, d'études de cas, mais aussi d'analyses de pratiques à partir de situations vécues par les participants.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Clarifier les règles encadrant les majeurs protégés.

Les bailleurs sociaux sont confrontés, dans leurs ensembles immobiliers, à des locataires sous mesure de protection judiciaire. La loi du 5 mars 2007 a réformé ces mesures de protection, modifiant la réglementation du lieu de vie, la procédure de mise sous protection, le rôle du tuteur et du curateur et instaurant une charte des droits et libertés du majeur protégé, etc.

Or les certitudes de l'ancienne législation perdurent, amenant à une incompréhension entre les salariés des organismes de logement social et tuteurs ou curateurs.

Qui fait quoi ? Le locataire peut-il signer ? Qui paye le loyer ? Qui doit-on prévenir en cas de troubles de voisinage ? Que faire si le locataire se met en danger ? Telles sont les questions que se posent au quotidien les bailleurs sociaux.

## CONTENU

### Introduction

- › repères sur la loi du 5 mars 2007 et la notion de capacité relative

### Les mesures de protection judiciaire

- › la tutelle
- › la curatelle simple ou renforcée
- › la sauvegarde de justice

### Les acteurs de la protection judiciaire

- › le majeur sous protection
- › le Juge des Tutelles
- › le Procureur de la République
- › les médecins
- › le mandataire judiciaire à la protection des majeurs

### Impacts des mesures de protection

- › l'attribution
- › la signature du bail d'habitation
- › le contentieux
- › le trouble de voisinage.

## ANIMATION

Amélie WINTREBERT DUBOIS, Consultante-formatrice juriste, titulaire du certificat national de compétence de Mandataire Judiciaire à la protection des majeurs.

## DATES À PARIS

Stage programmé en fonction des demandes

**PRIX NET : 670 EUROS** - 7 h de formation

Déjeuner inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@dafpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@dafpols.fr)

# PRÉVENIR LES DISCRIMINATIONS : VERS UN TRAITEMENT PLUS ÉGALITAIRE



520

WEB FORMATION  
ASSOCIÉE

## PUBLIC

Agent de gestion locative. Chargé d'attribution. Chargé de clientèle. Responsable de service.



## OBJECTIFS

- › analyser le processus de construction mentale des discriminations
- › maîtriser le cadre légal de la lutte contre les discriminations
- › repérer les situations de gestion locative sensibles
- › construire de bonnes pratiques pour prévenir les discriminations.



## PÉDAGOGIE

Apports juridiques. Présentation d'expérience sur de nouvelles pratiques. Jeux de rôle et mises en situation. Questionnaire d'auto-évaluation.

Une webformation est associée à ce stage en amont/en aval. Plus d'information sur ce format page 17.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Vers un traitement plus égalitaire du locataire ou du candidat locataire.

La prévention des discriminations est devenue une problématique à intégrer systématiquement dans la gestion quotidienne des organismes.

D'une part, la question de l'accès au logement social et des attributions constitue un sujet particulièrement sensible en raison du décalage entre l'offre et la demande de logements, ainsi que de la complexité du processus de décision qui associe de nombreux acteurs. D'autre part, dans les relations organisme/locataire, la question de la neutralité du bailleur social est interrogée pendant toute la durée du contrat de location.

## CONTENU

### Mécanisme de construction mentale d'une discrimination

- › système de représentation et de stéréotypes
- › situations de racisme, de sexisme, d'homophobie

### Cadre de la lutte contre les discriminations

- › critères légaux de définition de la discrimination
- › formes de discrimination (directe, indirecte, systémique...)
- › apports des lois ALUR, Égalité & Citoyenneté et Elan
- › acteurs intervenants : CNIL, Défenseur des droits, Tribunaux
- › sanctions financières et judiciaires

### Respect de la RGPD

- › la directive de l'UE
- › les étapes de la mise en œuvre conformément aux prescriptions de la CNIL
- › la gestion des données personnelles
- › la gestion des données sensibles

### État des lieux du parc social suscitant des difficultés

- › zones tendues et zones détendues
- › place des PLAI
- › quartiers prioritaires de la ville (QPV)

### Points clefs

- › lors de l'attribution : entretiens, données numériques, présélections, passages en CAL
- articulation des principes d'anonymat et de transparence
- articulation des objectifs d'égalité de traitement, de traitement des publics prioritaires et de mixité sociale
- › lors de la gestion pendant le bail: demandes et réclamations des locataires, litiges financiers, troubles de voisinage

### Construction de bonnes pratiques

- › pack de conformité CNIL
- › principe de neutralité du bailleur social, de ses agents et de ses sous-traitants
- › recherche de solutions pour l'attribution : le formulaire unique, la cotation, l'anonymisation dans la présélection, la composition des CAL, la publicité des débats, etc.
- › recherche de solutions pour une relation non-discriminante entre le bailleur et le locataire : règlement intérieur
- › information et formation des agents de proximité.

## ANIMATION

Sylvie CHARDIN, Consultante juridique et formatrice.

## DATES À PARIS

Stage programmé en fonction des demandes

**PRIX NET : 670 EUROS** - 7 h de formation

Déjeuner inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

# 521

## 2 JOURS

### GESTION LOCATIVE ET SOCIALE RÉGLEMENTATION

# LOGEMENT INTERMÉDIAIRE : QUELLES SPÉCIFICITÉS EN GESTION LOCATIVE ?



## PUBLIC

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



## OBJECTIFS

- › identifier les logements à régimes juridiques spécifiques
- › repérer les particularités des logements intermédiaires
  - › gérer ces baux spécifiques
- › identifier les documents à adapter.



## PÉDAGOGIE

Apports théoriques et méthodologiques illustrés d'exemples concrets.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Adapter ses processus.

La nécessité d'apporter une offre locative de logements aux loyers situés entre ceux du parc social et ceux du parc privé a amené les pouvoirs publics à prendre des mesures pour encourager la production de logements locatifs intermédiaires. Les organismes de logements sociaux, les sociétés d'économie mixte et les structures émanant d'action logement sont éligibles à ces dispositifs.

Toutefois, la gestion de ces logements, et ce dès la recherche et sélection des locataires, répond à des règles spécifiques et différentes des logements locatifs sociaux et ce surtout s'ils sont détenus par une filiale "privée".

Ce stage, actualisé par la loi "Elan", permettra de prendre en gestion ces logements sans faire d'amalgame ni avec les logements sociaux ni avec le secteur privé.

## CONTENU

### Introduction

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

### La sélection du locataire

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

### L'entrée du locataire dans les lieux

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

### L'occupation des lieux par le locataire

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

### Les conditions financières du contrat de location

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

### Le départ du locataire

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

## ANIMATION

Amélie WINTREBERT DUBOIS ou Loïc AURIAC, formateurs juristes.

## DATES À PARIS

Stage programmé en fonction des demandes

**PRIX NET : 1300 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

# IMPACTS OPÉRATIONNELS DE LA LOI ELAN POUR LA GESTION DES LOGEMENTS SOCIAUX

#LoiElan 



## PUBLIC

Responsable et collaborateur  
des services de gestion locative.  
Chargé de clientèle.  
Responsable d'agence.



## OBJECTIFS

- › appréhender les nouvelles dispositions législatives et réglementaires
- › déterminer les spécificités territoriales
- › repérer les conséquences opérationnelles sur les attributions, la gestion locative et contentieux
  - › recenser les documents à modifier ou à créer
- › identifier les différentes échéances.



## PÉDAGOGIE

Apports sur les nouvelles dispositions législatives et réglementaires et de leurs applications opérationnelles dans les processus. Tableau de synthèse. Échanges à partir des questions des participants.

### PRÉ-REQUIS

Un an d'expérience en poste et une bonne connaissance des dispositions législatives et réglementaires de son activité sont nécessaires pour aborder cette formation.

## Anticiper la mise en place opérationnelle.

La loi Elan modifie en profondeur le processus d'attribution vers toujours plus de transparence, de mixité sociale mais aussi de souplesse en mobilisant les bailleurs mais aussi les réservataires et les acteurs locaux.

Les bailleurs sociaux vont devoir encore une fois retravailler leur processus d'attribution par la gestion en flux des réservataires mais aussi l'analyse des plafonds de ressources et dans la recherche du candidat par la cotation de la demande de logement. Même obligation dans la gestion locative avec l'analyse de l'occupation et les propositions de relogement à faire avec la commission d'attribution logement. Enfin le contentieux est également impacté car la procédure administrative de surendettement sera maintenant coordonnée à la procédure judiciaire d'expulsion.

La loi Elan comme la loi Égalité et Citoyenneté ne prévoit que peu de décrets d'application mais inaugure de traiter en ordonnance la politique des loyers, un renforcement du SLS et le bail numérique.

Cette action propose un décryptage juridique de ces dispositions de la loi Elan impactant la gestion locative ainsi qu'une réflexion approfondie sur les enjeux stratégiques et l'adaptation des processus opérationnels.

## CONTENU

### GESTION DE LA DEMANDE ET DES ATTRIBUTIONS

- › transfert de bail
- › congés

### Choix des candidats

- › réservataires : gestion en flux
- › cotation de la demande
- › cartographie de l'occupation sociale

### Aspects économiques du contrat de location

- › SLS + loyer : ordonnance
- › enquête et calcul SLS
- › allocation sous-locataires

### Instruction de la demande

- › isolement des revenus
- › personnes vivant au foyer

### Modalités d'occupation

- › examen triennal des logements sociaux
- › définition de la sous-occupation

### Politique intercommunale d'attribution

- › commission de coordination
- › commission QPV
- › objectif mixité sociale

### Baux particuliers

- › bail spécifique pour les jeunes
- › colocation universelle
- › habitat inclusif
- › cohabitation intergénérationnelle solidaire

### Commission attribution logement

- › commission numérique

### CUS

- › modifications, prorogation, délais.

### GESTION LOCATIVE

#### Contrat et annexes

- › numérisation
- › solidarité et violences
- › caution solidaire

Le contenu sera modifié au fur et à mesure de la sortie de la loi, décrets et ordonnances.

## ANIMATION

Amélie WINTREBERT DUBOIS ou Loïc AURIAC, Formateurs juristes.

## DATES À PARIS

24 mars 2020

11 septembre 2020

**PRIX NET : 670 EUROS** - 7 h de formation

Déjeuner inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

523

2 JOURS

GESTION LOCATIVE ET SOCIALE COMMERCES ET FOYERS

# LES BAUX COMMERCIAUX : GESTION ET CESSION



## PUBLIC

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



## OBJECTIFS

- › développer une connaissance juridique approfondie des baux commerciaux
  - › améliorer la rédaction d'un bail commercial et de ses avenants à partir d'un modèle commenté
- › traiter la question du prix du loyer au bout de 9 ans, lors du renouvellement du bail
  - › introduire une clause d'échelle mobile
    - › traiter la question des commerces en cas de démolition de l'immeuble
- › repérer les conséquences d'une demande de révision triennale tardive.



## PÉDAGOGIE

Ce stage repose sur une alternance d'exposés, de discussions et d'études de cas pratiques.

Les participants sont invités à se munir d'exemples de baux commerciaux ou d'actes se rapportant aux baux commerciaux (congé, cession de bail, avenant, etc.).

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Limitier les risques.

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

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

## CONTENU

### Le statut des baux commerciaux

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

### Effets du bail

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

### Le loyer et les charges

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

### La fin du bail

- › congé, renouvellement
- › refus de renouvellement

### La désécialisation

#### La sous-location

#### La cession de bail commercial

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

## ANIMATION

Paul-Gabriel CHAUMANET, Consultant-formateur et avocat.

## DATES À PARIS

25 et 26 juin 2020

3 et 4 décembre 2020

## PROLONGEMENT

Contentieux des baux commerciaux [524].

**PRIX NET : 1320 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

# CONTENTIEUX DES BAUX COMMERCIAUX ET PROCÉDURES COLLECTIVES DES COMMERÇANTS



## PUBLIC

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



## OBJECTIFS

- › analyser systématiquement le contentieux des baux commerciaux et ses évolutions
- › préserver les intérêts du bailleur et exiger le respect des obligations du locataire
  - › définir les moyens d'obtention du règlement des impayés d'un commerçant en difficulté financière
  - › préciser les procédures possibles pour obtenir la restitution d'un local commercial en cas de cessation d'activité
  - › réagir face aux incidences de chacune des procédures.



## PÉDAGOGIE

Les apports didactiques sont largement illustrés par la présentation de situations concrètes.

Les participants sont invités à se munir d'exemples de baux commerciaux ou d'actes se rapportant aux baux commerciaux (congé, cession de bail, avenant...) ainsi que des décisions de jurisprudence concernant leur organisme.

## PRÉ-REQUIS

Stage "Les baux commerciaux : gestion et cession" (523) ou équivalent.

## Panorama des bonnes pratiques et jurisprudences.

Le traitement des litiges liés aux baux commerciaux pose des problèmes spécifiques qui exigent la mobilisation d'outils particuliers. La réglementation des procédures collectives souligne l'importance des risques contentieux dans ce domaine. Les procédures de sauvegarde de redressement judiciaire et de liquidation judiciaire modifient la situation juridique des cocontractants et notamment celle du bailleur par rapport au commerçant en état de cessation de paiement.

Dans le cadre de ces réglementations particulièrement complexes, le bailleur doit savoir comment recouvrer sa créance et dans certains cas, obtenir la récupération de son local auprès du mandataire judiciaire.

## CONTENU

### Le contentieux : articles 145-1 et suivants du Code du commerce

- › les règles et la forme des procédures
- › la fixation du loyer
- › le refus de renouvellement du bail
- › la résiliation du bail
- › les particularités des procédures de recouvrement visant les commerçants et artisans
- › les garanties de la créance du bailleur

### Les difficultés financières du commerçant

- › les procédures de conciliation, de sauvegarde, de redressement et de liquidation judiciaire
- › les mandataires et intervenants dans les procédures
- › la déclaration de créance
- › la reprise du local commercial
- › la poursuite des procédures
- › le recours contre les cautions.

## ANIMATION

Paul-Gabriel CHAUMANET, Consultant-formateur et avocat.

## DATE À PARIS

16 octobre 2020

**PRIX NET : 695 EUROS** - 7 h de formation

Déjeuner inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

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



## PUBLIC

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



## OBJECTIFS

- › identifier le cadre d'intervention  
des organismes Hlm dans le domaine  
des logements-foyers
- › bâtir la convention de location  
en l'articulant avec la convention APL
- › mobiliser des outils permettant de suivre  
et de renégocier les conventions  
de location.



## PÉDAGOGIE

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

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Pour une structure pérenne et un dialogue efficace.

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

## CONTENU

### Cadre juridique

- › définition de la notion  
de logements-foyers
- › typologie des logements-foyers  
(résidences sociales, EHPAD,  
résidences autonomie, foyers  
pour personnes handicapées)
- › réglementation propre aux  
logements-foyers
- › particularités des différents  
types de logements-foyers
- › compétences des organismes  
Hlm

### Les nouvelles conventions APL

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

### La convention entre propriétaire et gestionnaire

- › durée, reconduction, résiliation  
de la convention
- › engagements du propriétaire  
et du gestionnaire

- › calcul de la redevance
- › participation pour couverture  
du renouvellement des  
composants
- › répartition des travaux

### Le suivi et la renégociation de la convention

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

### La relation propriétaire gestionnaire

- › les leviers pour construire une  
relation pérenne entre le  
propriétaire et le gestionnaire
- › - visite d'un foyer et échange  
sur cette relation avec un  
directeur de foyer.

## ANIMATION

Anne Gaëlle HUEN, Responsable d'agence logements familiaux  
et foyers.

## DATES À PARIS

12 et 13 mars 2020  
8 et 9 octobre 2020

## PROLONGEMENT

Résidences sociales, pensions et familles : monter un projet de A à Z  
(619).

**PRIX NET : 990 EUROS** - 10h30 de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@dafpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@dafpols.fr)

# LES BAUX SPÉCIFIQUES DU LOGEMENT SOCIAL



526



## PUBLIC

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



## OBJECTIFS

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



## PÉDAGOGIE

Apports théoriques et méthodologiques illustrés d'exemples.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Adapter ses processus.

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

## CONTENU

### 1. LOCATION À UNE PERSONNE MORALE quelle personne ?

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

### Bail glissant

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

### Convention d'occupation précaire

- › quelle personne ?
- › conditions de mise en place
- › contenu de la convention

### Logement loué pour l'exercice d'une profession libérale

### 2. LOCATION À UNE PERSONNE PHYSIQUE Logement pour les jeunes

- › labellisation
- › procédure d'attribution
- › durée et gestion du bail

### Convention d'occupation précaire

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

### Logements de fonction

- › conditions
- › réglementation applicable

### La sous-location par le locataire

- › condition de sous-location
- › impacts sur la gestion du logement

### Habitat inclusif

- › conditions et autorisation
- › impacts sur la gestion du logement

### Logements rachetés occupés à un bailleur non-Hlm et conventionnés

- › impacts sur le bail
- › quelle réglementation ?

### 3. GESTION D'UNE STRUCTURE Les résidences services

- › définition et bénéficiaires
- › procédure d'attribution
- › conditions de location

### Les résidences universitaires

- › définition
- › conventionnées ou non
- › bénéficiaires
- › procédure d'attribution : critères d'attribution, comité d'orientation, processus et conditions
- › le contrat de location : contenu, durée, maintien dans les lieux, aspects financiers
- › colocation et/ou meublé.

## ANIMATION

Amélie WINTREBERT DUBOIS, Loïc AURIAC, formateurs juristes.

## DATES À PARIS

Stage programmé en fonction des demandes

**PRIX NET : 1300 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

527

1 JOUR

GESTION LOCATIVE ET SOCIALE GESTION SOCIALE

# INTERMÉDIATION LOCATIVE : RENFORCER LE PARTENARIAT AVEC LES ASSOCIATIONS



## PUBLIC

Conseiller social. Responsable d'agence.  
Chargé de gestion locative.  
Partenaire associatif.



## OBJECTIFS

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



## PÉDAGOGIE

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

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

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

Dans un contexte économique et social de plus en plus fragile, les partenariats entre bailleurs sociaux et associations sont devenus des leviers essentiels de lutte contre l'exclusion et la précarisation, générant une évolution notable dans l'approche des situations sociales. Dans le même temps, la politique du Logement d'abord se poursuit et se renforce, (Plan quinquennal 2018 - 2022 pour le Logement d'abord et la lutte contre le sans-abrisme, dispositif "Un Chez Soi d'Abord", appels à projet "10000 logements accompagnés" ...).

Les acteurs, qui se trouvent en contact avec des ménages ayant vécu des parcours logement difficiles, doivent construire des outils partagés de diagnostic et d'évaluation.

S'appuyant sur une vision actualisée des évolutions législatives et des dispositifs d'accompagnement, les professionnels pourront, par cette formation, mieux appréhender les réponses possibles pour favoriser la résolution des difficultés et l'adaptation des ménages à leur environnement.

## CONTENU

### Contexte général et évolutions législatives

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

### Les évolutions de la gestion sociale

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

### Les outils d'accompagnement et de partenariat

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

## ANIMATION

Philippe AUVILLE, Consultant-formateur, ancien responsable de l'action sociale au sein d'un organisme Hlm.

## DATE À PARIS

16 mars 2020

## PROLONGEMENT

Diagnostic avant attribution (532).

**PRIX NET : 675 EUROS** - 7 h de formation

Déjeuner inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

# LES PROJETS EN GESTION SOCIALE : ENTRE INNOVATION ET PERFORMANCE



528

WEB FORMATION  
ASSOCIÉE

## PUBLIC

Manager et pilote de la fonction sociale.  
Conseiller social. Partenaire associatif.



## OBJECTIFS

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



## PÉDAGOGIE

Cadrage théorique et apports méthodologiques sur la conduite de projets seront proposés en webformation afin de favoriser les échanges et l'expérimentation d'outils opérationnels en face-à-face pédagogique. La formation présentielle permettra au groupe de réfléchir en commun sur les projets de chacun et de bénéficier d'un accompagnement méthodologique adapté

Une webformation est associée à ce stage en amont.

Plus d'informations sur ce format page 17.

### PRÉ-REQUIS

Être impliqué ou développer des projets d'action sociale.

## Mode projet, partenariats internes et externes, évaluation, communication... : les indispensables de la boîte à outils de la fonction sociale.

La fragilisation des ménages et la complexification des partenariats sur les territoires ont amené la fonction sociale à modifier en profondeur ses pratiques. L'intervention réactive destinée à pallier les situations d'urgence doit désormais faire place à une intervention proactive dont l'objectif est de proposer des stratégies d'intervention innovantes afin de (re)définir les politiques sociales de l'organisme.

Aujourd'hui, les organismes Hlm doivent tenir compte d'enjeux multiples portés par les partenaires institutionnels, les services de l'organisme et les attentes des habitants, il leur est donc nécessaire de faire de la gestion sociale un levier stratégique.

## CONTENU

### WEBFORMATION 1

#### Explorer les notions clefs

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

### WEBFORMATION 2

#### Introduction

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

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

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

- › l'action sociale du bailleur dans les politiques sociales nationales
  - développement social/local/travail social collectif (ISIC)

- › pilotage de l'action sociale en organismes Hlm

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

## ANIMATION

Philippe AUVILLE, Consultant-formateur, ancien responsable de l'action sociale au sein d'un organisme Hlm.

## DATES À PARIS

2 et 3 avril 2020

1<sup>er</sup> et 2 octobre 2020

## PROLONGEMENT

Impliquer les habitants (558).

**PRIX NET : 1480 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

## GESTION LOCATIVE ADAPTÉE AUX LOCATAIRES ÂGÉS



## PUBLIC

Conseiller social. Responsable de pôle social. Directeur clientèle.

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



## OBJECTIFS

- › appréhender les conséquences de l'allongement de la vie sur le travail de proximité
- › identifier les nouvelles mesures législatives
  - › repérer les fragilités au sein de la population âgée
- › identifier les différents services et dispositifs d'accompagnement
- › contribuer à la chaîne des acteurs œuvrant au maintien à domicile des personnes âgées
- › adapter ses pratiques de gestion locative
- › appréhender les impacts de la loi Elan en matière de cohabitation solidaire et d'habitat inclusif.



## PÉDAGOGIE

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

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Les clefs pour structurer son action en interne et avec les partenaires.

Le nombre de personnes qui vieilliront à domicile, très probablement jusqu'à la fin de leur existence, va grandissant. En 2016, près de 20 % de la population française a plus de 65 ans. 9,1 % de la population est âgée de plus de 75 ans, certains démographes projettent qu'en 2040, ils seront plus de 14 %. Les bailleurs sociaux hébergent un nombre de personnes âgées au moins égal à la moyenne nationale. Localement, on peut constater un nombre de personnes âgées plus élevé quelquefois jusqu'à 35 - 40 % de la population de certains quartiers de ville moyenne.

## CONTENU

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

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

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

- › la loi 2015 d'adaptation de la société au vieillissement et ses applications concrètes au plan régional, départemental, local
- › dispositifs et rôles des acteurs
- › le guichet unique de la gérontologie, les CLIC (centres locaux d'information et de coordination gérontologique)
- › droits et libertés de la personne âgée

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

- › repérage des risques de fragilité : outils d'évaluation et gestion de situation
- › prise en compte de l'environnement social de la personne
- › participation à la coordination gérontologique sur son territoire

- › rôle d'intermédiaire entre les locataires âgés et des acteurs de la gérontologie
- › gestion des situations difficiles

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

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

**Adapter ses pratiques de gestion locative**

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

**Développer, renforcer, conforter le partenariat avec les acteurs de la gérontologie.**

## ANIMATION

Annie GOINEAU, Consultante-formatrice.

## DATES À PARIS

10 et 11 septembre 2020

## PROLONGEMENT

Communication adaptée aux personnes âgées (571).

**PRIX NET : 1340 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

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

#LoiElan  



## PUBLIC

Chargé de mission personnes âgées.  
Chargé de développement local/développement social urbain.  
Conseiller social.



## OBJECTIFS

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



## PÉDAGOGIE

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

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Repères et outils pour développer des projets pertinents.

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

L'évolution démographique et le souhait des seniors de vieillir à domicile sont un enjeu capital pour les bailleurs. L'isolement social est une préoccupation majeure de la société comme le témoigne la loi sur l'adaptation au vieillissement.

Cette formation permet de faire le point sur la question du vieillissement et du handicap du point de vue du bailleur et d'envisager des actions en matière de services d'animation sociale.

## CONTENU

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

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

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

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

### Mise en place de services en animation sociale

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

## ANIMATION

Laurence PETIN, Formatrice spécialisée sur les thématiques liées au public âgé.

## DATES À PARIS

Stage programmé en fonction des demandes

**PRIX NET : 1340 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

531

2 JOURS

GESTION LOCATIVE ET SOCIALE GESTION SOCIALE

# L'INTERVENTION RÉSEAU, UNE RESSOURCE NOUVELLE POUR LES FAMILLES EN GRANDE DIFFICULTÉ SOCIALE



## PUBLIC

Conseiller social. Chargé de clientèle.



## OBJECTIFS

- › appréhender la situation effective de la famille et la nature des difficultés auxquelles elle doit faire face
  - › rendre la famille active dans sa propre prise en charge
- › structurer son approche professionnelle et développer sa capacité à "aller vers" les publics fragiles
- › développer les partenariats à plusieurs niveaux : ressources familiales et ressources professionnelles.



## PÉDAGOGIE

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

### PRÉ-REQUIS

Disposer d'une expérience de son métier.

## Mobiliser les ressources de la famille.

Dans un contexte d'augmentation des difficultés socio-économiques des ménages, les professionnels doivent renouveler leurs approches et leurs outils d'intervention.

Les récents travaux sociologiques relatifs à l'analyse des réseaux permettent de développer une approche pragmatique prenant en compte la dynamique d'évolution des familles, d'adapter l'accompagnement des ménages et de produire une meilleure appréciation des difficultés de gestion sociale.

L'approche réseau est particulièrement adaptée pour les praticiens de la fonction sociale amenés à réaliser des évaluations sociales et à orienter les recherches de solutions dans les contextes de gestion des mutations, des situations d'impayés ou de diagnostic social de pré-attribution.

## CONTENU

### Les structures familiales et leurs évolutions

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

### Les facteurs de déstructuration des liens familiaux

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

### La précarité des familles

- › l'organisation de l'économie familiale : besoins fondamentaux et structure des budgets en situation de précarité

- › la participation des différents membres du ménage

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

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

### Le réseaugramme : outil pratique d'évaluation et de mobilisation des ressources familiales et partenariales

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

## ANIMATION

Thierry BEROT-INARD, Consultant-formateur socio-anthropologue.

## DATES À PARIS

11 et 12 juin 2020

## PROLONGEMENTS

Diagnostic avant attribution (532). Négocier avec les locataires en impayés (537). Santé mentale en logement social (572).

**PRIX NET : 1320 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

## DIAGNOSTIC AVANT ATTRIBUTION



532

**PUBLIC**

Agent de gestion locative.  
Chargé d'attribution.

**OBJECTIFS**

- › définir les critères de fragilité d'un dossier de demandeur de logement
- › appréhender les dispositifs sociaux d'aide à l'accès au logement
- › repérer les difficultés particulières du candidat au logement au cours de l'entretien
- › proposer les orientations sociales adaptées à l'accompagnement du futur locataire
- › situer son rôle dans le processus d'attribution.

**PÉDAGOGIE**

Exposés et analyse de documents.  
Échanges de pratiques et d'expériences à partir des situations apportées par les participants.

À l'issue de la formation, les stagiaires disposeront d'un guide d'entretien et d'une grille de repérage des fragilités

**PRÉ-REQUIS**

Aucun.

**Repérer les fragilités pour mieux accompagner.**

La phase d'instruction de la demande de logement social suppose une analyse approfondie de la situation économique et sociale du ménage dans le respect des contraintes réglementaires.

Les collaborateurs en charge de l'étude des dossiers de demande de logement et des dossiers proposés par les collecteurs doivent appréhender rapidement les points-clefs du parcours résidentiel, les ressources, les points forts et points faibles de la candidature. Une approche précise de la situation du ménage permettra aux chargés d'attribution ou aux chargés de clientèle de présenter à la commission d'attribution les orientations pouvant accompagner les ménages les plus fragiles dans un projet logement réaliste et cohérent.

**CONTENU****Contexte socio économique : accueil des publics prioritaires**

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

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

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

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

- › la rencontre : bureau, domicile, téléphone

- › le recueil et le partage d'informations
- › la grille d'entretien
- › la "compétence" du ménage et le parcours résidentiel
- › l'analyse du dossier
- › la transmission des informations à la CAL

**Panorama des acteurs et des outils**

- › les associations
- › le Conseil départemental
- › la CAF
- › Action logement
- › les caisses de retraite et de prévoyance
- › les dispositifs d'accompagnement spécifiques, Masp, Maj, MJAGBF, tutelle, curatelle...
- › présentation d'expérimentations en cours

**Dépister les risques et sécuriser les parcours**

- › identifier les fragilités
- › méthodologie et outils.

**ANIMATION**

Philippe AUVILLE, Consultant-formateur, ancien responsable de l'action sociale au sein d'un organisme Hlm.

**DATE À PARIS**

19 et 20 mars 2020

**PROLONGEMENT**

Revenus des locataires : prestations et droits sociaux [533].

**PRIX NET : 1340 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

533

2 JOURS

GESTION LOCATIVE ET SOCIALE GESTION SOCIALE

## REVENUS DES LOCATAIRES : PRESTATIONS ET DROITS SOCIAUX



### PUBLIC

Chargé d'attribution. Chargé de contentieux. Chargé de clientèle. Personnel des services locatifs et de la fonction sociale, en contact avec les demandeurs de logements ou les débiteurs.



### OBJECTIFS

- › repérer les premières conditions d'octroi des revenus et leur durée de versement
- › analyser ces ressources, notamment en termes de fragilité, précarité ou stabilité, en comparaison avec les seuils de pauvreté ou grande pauvreté
- › anticiper les futurs droits en fonction de la situation des familles
- › orienter vers les organismes liquidateurs de ces droits.



### PÉDAGOGIE

Ce stage fait alterner exposés et échanges sur les cas concrets rencontrés par les participants. Il se conclut par une analyse comparative des droits de la protection sociale et de l'aide sociale.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Bien connaître les dispositifs pour évaluer les ressources des locataires.

Le diagnostic économique est incontournable dans l'instruction d'un dossier de demande de logement ou d'impayé pour analyser la capacité du ménage à assumer son loyer et anticiper les changements.

La connaissance des revenus, en particulier les minima sociaux et ceux versés par les organismes de protection sociale, est essentielle pour comprendre l'attribution ou non de ces droits selon les situations des familles. La mise en place du revenu de solidarité active auprès des personnes avec ou sans emploi est un dispositif complexe qui a de fortes incidences sur le calcul des aides au logement. Baliser ainsi les conditions d'ouverture de ces multiples droits permet aux personnels de la gestion locative et du contentieux, de mieux évaluer la "capacité à payer" du ménage.

### CONTENU

#### Les minima sociaux

- › le revenu de solidarité active socle
- › la prime d'activité
- › les allocations versées dans le cadre de l'aide sociale :
  - aux personnes handicapées,
  - aux personnes âgées
- › l'allocation de solidarité spécifique

#### Les droits sociaux

- › les prestations familiales
- › les indemnités journalières maladie
- › les pensions d'invalidité
- › les pensions de retraite
- › les allocations de retour à l'emploi

#### Règles de cumul des prestations.

### ANIMATION

Philippe AUVILLE, Consultant-formateur, ancien responsable de l'action sociale au sein d'un organisme Hlm.

### DATES À PARIS

6 et 7 février 2020

21 et 22 septembre 2020

### PROLONGEMENT

Estimation et suivi des aides au logement (516).

**PRIX NET : 1300 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

# PRÉVENTION ET TRAITEMENT SOCIAL DE L'IMPAYÉ



534



## PUBLIC

Conseiller social. Personnel chargé des actions amiables pré-contentieuses, contentieuses ou sociales. Chargé de gestion locative.



## OBJECTIFS

- › identifier des pistes de réflexion pour prévenir la constitution de l'impayé
  - › repérer les fragilités
- › appliquer une méthodologie d'intervention pour le traitement social et administratif de l'impayé
  - › orienter les débiteurs vers les aides possibles
- › comprendre son rôle dans la procédure pré-contentieuse.



## PÉDAGOGIE

Apports, études de cas, échanges d'expériences à partir des situations apportées par les participants.

Les stagiaires sont invités à se munir de leurs documents : lettres de relance, avis d'échéance...

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Structurer sa pratique.

Les organismes de logement social conduisent une politique volontariste de prévention des expulsions et du traitement social des impayés de loyer.

Le repérage en amont et le traitement très réactif des situations d'impayés constituent le premier rempart pour prévenir les expulsions. Ce stage permettra aux personnels en charge de ces dossiers de développer les volets préventifs, amiables, pré-contentieux et l'accompagnement social du locataire dans le traitement des impayés.

## CONTENU

### Prévention du risque de l'impayé - repérage des fragilités et diagnostic précoce

- › au moment de l'instruction de la demande de logement : APL, taux d'effort, reste à vivre
- › au moment de la signature du bail
- › au moment du départ du locataire

### Traitement social de l'impayé - dispositifs de prévention des expulsions

- › évaluation sociale : démarches à proposer, acteurs à solliciter, outils nécessaires
- › dispositifs : FSL, commission de coordination des actions de prévention des expulsions, mesures d'accompagnement social

- › évaluation économique : grille budgétaire des ménages, calcul du quotient familial et de la capacité de remboursement
- › mise en place d'un accord de paiement réaliste

### Traitement administratif de l'impayé - procédures et principes d'intervention

- › impayé du 1<sup>er</sup> mois de loyer
- › articulation des procédures pré-contentieuses et contentieuses
- › procédures et principes d'intervention adaptés aux situations rencontrées.

## ANIMATION

Philippe AUVILLE, Consultant-formateur, ancien responsable de l'action sociale au sein d'un organisme Hlm.

## DATES À PARIS

25 au 27 mai 2020

## PROLONGEMENTS

Les écrits professionnels : rédiger avec aisance et efficacité (111). Négocier avec les locataires en impayés (537).

**PRIX NET : 2070 EUROS** - 21 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

535

1 JOUR

GESTION LOCATIVE ET SOCIALE IMPAYÉS ET CONTENTIEUX

## OPTIMISER LE RECOUVREMENT LOCATIF : OUTILS, MÉTHODES ET PILOTAGE



### PUBLIC

Directeur ou responsable gestion locative.



### OBJECTIFS

- › analyser les forces et faiblesses des pratiques de recouvrement en œuvre dans son organisme
- › optimiser le recouvrement des créances des locataires présents et partis
  - › accompagner les équipes dans la mise en place de nouveaux outils
  - › piloter le recouvrement grâce à des indicateurs de performance clefs.



### PÉDAGOGIE

Apports de contenu. Mise en application individuelle et collective. Apports méthodologiques : outils et grilles d'analyse.

### PRÉ-REQUIS

Connaissances préalables des principaux outils de recouvrement et des dispositions du surendettement.

## Faire un état des lieux des pratiques et identifier des axes d'amélioration.

La performance du recouvrement est un enjeu majeur de l'organisme tant sur les locataires en place que sur les locataires partis. Au-delà des traditionnels indicateurs de résultats, ce stage permet de reconsidérer de façon exhaustive les outils et les méthodes de travail des opérationnels, de capitaliser les bonnes pratiques et d'améliorer les performances grâce à une approche globale sur le fonctionnement du processus de recouvrement.

### CONTENU

#### Introduction sur l'amélioration des performances

#### L'état des lieux des pratiques actuelles de l'organisme

- › état des lieux de l'organisation et des contrôles, cartographie des profils de débiteurs
- › examen des outils mis en place/questionnement sur la performance des outils existants
- › grille de lecture des résultats d'impayés pour chaque organisme (chaque participant est invité à élaborer ses statistiques en fonction de la grille de lecture donnée)

#### Les outils de recouvrement

- › avantages et inconvénients de chaque outil en fonction des profils de débiteurs
- › impact du surendettement : les actions ciblées
- › opportunité de la Médiation de la Consommation
- › particularisme des créances de réparations locatives

#### Les mesures d'efficacité et les indicateurs de performance par outil.

### ANIMATION

Anne PAINSET-BEAUUVILLAIN, Avocate-formatrice spécialisée.

### DATE À PARIS

8 octobre 2020

**PRIX NET : 670 EUROS** - 7 h de formation

Déjeuner inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@aafpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@aafpols.fr)

# SURENDETTEMENT ET PROCÉDURES DE RÉTABLISSEMENT PERSONNEL

#LoiElan



## PUBLIC

Conseiller social. Travailleur social.  
Agent des services contentieux  
et pré-contentieux.



## OBJECTIFS

- › repérer les procédures de traitement des situations de surendettement et de rétablissement personnel
- › intégrer les changements apportés par les nouveaux textes
- › proposer des alternatives argumentées à la commission et au juge, dans une logique de coproduction de solutions
- › analyser le positionnement des CAF relatif aux décisions concernant l'APL.



## PÉDAGOGIE

Ce stage prend appui sur l'étude des textes législatifs et réglementaires ainsi que sur la jurisprudence. Les participants doivent se munir de leurs dossiers et décisions à analyser et interpréter.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Comprendre et maîtriser un dispositif complexe impacté fortement par la loi Elan.

Le nombre croissant des dépôts de dossiers de surendettement et la multiplication des procédures de rétablissement personnel se traduisent pour beaucoup de bailleurs sociaux par un risque d'augmentation des effacements de créance. Il devient désormais indispensable de développer de véritables partenariats, notamment avec la Banque de France, dans la perspective d'une gestion du surendettement non pas subie mais coproduite avec le locataire.

La formation sera actualisée en fonction des textes les plus récents.

## CONTENU

### Typologie des locataires en impayé

- › vers un surendettement "structurel" ?

### Le traitement du surendettement : ce qui a changé

- › une procédure plus rapide (délais de décision de la commission, durée des plans, déjudiciarisation des PRP)
- › la transparence et le droit d'information des tiers (règlement intérieur de la commission, FICP...)
- › interaction des procédures contentieuses avec les effacements consécutifs aux PRP

### Revue pas à pas de la procédure de traitement des situations de surendettement

- › l'état d'endettement du débiteur
- › la phase amiable : déterminer un plan d'apurement réaliste
- › les mesures imposées
- › forfaits de la commission, négociation et contestation du bailleur

### Le rétablissement personnel

- › sans liquidation
- › avec liquidation

### Définir la stratégie du bailleur face aux mesures imposées par la commission

- › la démonstration de la mauvaise foi est-elle encore une stratégie efficace ?
- › négocier avec la Banque de France un plan d'apurement réaliste
- › modélisation d'une contestation ?
- › les risques de la contestation et l'impact sur les montants de dettes à effacer

### Protocole de cohésion sociale et effacements liés aux conséquences du PRP

### Les relations entre la commission de surendettement, la CCAPEX et le FSL, la CAF.

## ANIMATION

Christophe CHAUMANET, Consultant-formateur et avocat.

## DATES À PARIS

3 et 4 février 2020  
11 et 12 mai 2020  
21 et 22 septembre 2020

**PRIX NET : 1330 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

# 537

**3 JOURS**

**GESTION LOCATIVE ET SOCIALE** IMPAYÉS ET CONTENTIEUX

## NÉGOCIER AVEC LES LOCATAIRES EN IMPAYÉS



### PUBLIC

Chargé de clientèle. Personnel assurant le pré-contentieux ou le contentieux des impayés de loyer. Conseiller social.



### OBJECTIFS

- › identifier les techniques nécessaires à la conduite d'entretien d'impayés
- › utiliser ses compétences juridiques en situation d'entretien
- › adapter l'entretien à chaque situation
  - › développer un argumentaire lors de la négociation de l'impayé
  - › construire une relation d'aide sans déresponsabiliser son interlocuteur.



### PÉDAGOGIE

Ce stage propose une journée de rappels juridiques suivie de deux jours d'apports méthodologiques et d'entraînements à l'entretien. Simulations adaptées aux situations d'impayés professionnelles. Mise en place du guide d'entretien.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Deux intervenants, un double regard pour mieux négocier les impayés.

Avec la loi ALUR et son volet "Prévention des expulsions" s'imposent encore davantage les démarches de négociation et de prévention.

En fonction de la situation et de la personnalité du locataire en impayés, les termes de la négociation sont de différentes natures. Dans certains cas, l'agent devra se montrer rassurant pour établir un climat de confiance, dans d'autres, au contraire, il devra faire preuve de fermeté et trouver les arguments qui auront un impact sur le comportement du locataire face à ses engagements.

Enfin, il lui faudra imaginer des solutions face à des locataires très démunis, voire même en situation de surendettement. Les dispositifs du type FSL, loca-pass, PCS, apportent des solutions pour le traitement des impayés mais ne peuvent pas, à eux seuls, résoudre tous les problèmes.

### CONTENU

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

- › la résiliation du bail
- › le recouvrement
- › les modes alternatifs de règlement

#### Le plan d'apurement

- › forme et contenu
- › les garanties de bonne exécution

#### Le contexte socio-économique de l'impayé

- › les fragilités économiques et sociales des ménages
- › le processus de disqualification sociale
- › la culture de consommation

#### La préparation de l'entretien

- › le traitement social de l'impayé
- › les moyens de pression

#### L'entretien de négociation d'impayés

- › l'analyse de la situation de l'impayé
- › l'accompagnement dans la recherche de solution
- › l'argumentation à chaque étape de l'impayé
- › l'engagement du locataire dans la résorption de l'impayé

#### Faire évoluer l'attitude du locataire et dégager un accord

- › analyser les influences
- › s'appuyer sur son rôle professionnel de représentant du bailleur
- › aider le locataire à sortir des attitudes de passivité, de manipulation ou d'agressivité.

### ANIMATION

Christophe CHAUMANET, Consultant-formateur et avocat et Martine VAN BIERVLIET ou Éliane BOURGOIS, Consultantes-formatrices spécialisées sur les techniques d'entretien.

### DATES À PARIS

18 au 20 mars 2020  
14 au 16 octobre 2020

### PROLONGEMENT

Recouvrer la dette des locataires grâce à l'entretien orienté solutions (538).

**PRIX NET : 2080 EUROS** - 21 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

# RECOUVRER LA DETTE DES LOCATAIRES GRÂCE À L'ENTRETIEN ORIENTÉ SOLUTION



538

WEB FORMATION  
ASSOCIÉE

## PUBLIC

Chargé de clientèle. Conseiller social.  
Chargé de recouvrement.



## OBJECTIFS

- › maîtriser les techniques de l'entretien "orienté solutions" pour le recouvrement de la dette de loyer
  - › rendre le locataire acteur de la résorption de sa dette
- › construire avec lui une relation forte qui pérennise le paiement régulier des loyers
- › construire avec lui un protocole humaniste de recouvrement orienté solution
  - › produire des synergies autour de la question du recouvrement, tout en tenant compte des spécificités métier.



## PÉDAGOGIE

Apports théoriques et méthodologiques.  
Mises en situation et analyse de pratiques.

À l'issue de cette formation, un **accompagnement personnalisé à distance sera offert** aux participants afin qu'ils puissent parfaire leur appropriation des outils enseignés. Ainsi, ils bénéficieront d'une mutualisation réciproque de leurs avancées et des ajustements et pistes de progression proposés par le formateur.  
**Plus d'informations sur ce format page 17.**

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Allier l'humain tout en préservant le cadre de la Loi.

Désormais il ne s'agit plus seulement de résorber l'impayé mais surtout de pérenniser durablement le paiement des loyers. Les méthodes de recouvrement traditionnelles sont devenues insuffisantes pour y parvenir. "L'orientation vers les solutions" correspond à une méthode innovante et inédite fondée sur huit outils opérationnels qui replacent le locataire au cœur du processus de paiement de son loyer en le rendant acteur du paiement durable.

## CONTENU

### Le modèle orienté solution : ce que c'est et quand le mettre en œuvre ?

- › caractéristiques de l'entretien orienté solutions
- › les points forts indispensables à garder à l'esprit pour aborder avec succès l'orienté solutions
- › les trois clefs pour réussir un entretien orienté solutions
- › les effets de l'entretien orienté solutions comparés aux entretiens classiques coercitifs

### La préparation de l'entretien "orienté solutions"

- › l'importance de l'accueil et des langages
- › la structure psychique du locataire
  - comprendre l'impact de nos interventions sur le locataire pour en optimiser les effets
  - les émotions et leur gestion dans l'entretien

### Les différentes positions du locataire au regard de sa dette

- › repérer les 3 positions possibles du locataire en entrée de rencontre
- › quelle sémantique pour chacun
- › rendre le locataire acteur du règlement de la dette

### Protocole et outils orientés solutions

- › l'accueil du locataire en face-à-face : où, quand, comment ?
- › scénographie et positionnement dans le bureau : la place de chacun
- › choix et place des objets dans la pièce favorisant la relation au locataire
- › établir et maintenir un rapport constructif avec le locataire pendant tout l'entretien : l'empathie et la protection dans l'accueil orienté solutions
- › quoi dire et comment, quels mots et tournures employer
- › rappeler à la loi sans menacer et conseiller en préservant l'autonomie du locataire (la méthode "PIP")
- › comment répondre aux demandes du locataire lorsqu'il cherche inconsciemment ou non à bloquer notre action ?
- › l'équation transformative : une technique nouvelle pour déclencher la motivation au paiement du loyer
- › guide de questionnement du locataire pour structurer le plan de remboursement
- › technique de l'échelle de progression : soutenir la motivation du locataire
- › conclure un entretien et préparer au suivi efficace des paiements.

## ANIMATION

Christophe PERROT, formateur en process de recouvrement et relations locataires.

## DATES À PARIS

12 et 13 mars 2020

**PRIX NET : 1390 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

539



WEB FORMATION ASSOCIÉE

2 JOURS

GESTION LOCATIVE ET SOCIALE IMPAYÉS ET CONTENTIEUX

## RECOURRER LA DETTE DES LOCATAIRES GRÂCE À LA DOUBLE RENCONTRE



**PUBLIC**

Chargé de clientèle. Conseiller social.  
Responsable de service. Responsable d'agence.



**OBJECTIFS**

- › maîtriser une structure d'entretien systémique en partenariat avec un collègue
- › utiliser les lieux, l'espace de l'entretien et les alliances comme activateur de solutions
- › rendre le locataire acteur de son changement en explorant l'ensemble des possibles.

**PRÉ-REQUIS**

Aucun.

### Une autre manière d'entrer en relation en transversalité.

La formation double rencontre est une formation technique destinée aux personnes déjà formées aux outils orientés solutions. Basée sur la rencontre triangulaire, la "double rencontre" est une manière de recevoir les locataires sous forme d'un entretien dynamique.

### CONTENU

**Définition et avantages**

**Préparation :** calendrier et choix des dossiers, scénographie

**Chronologie et moments-clés de l'entretien double rencontre**

**Sémantique de la double rencontre**

**Psychologie des couleurs et du graphisme**

**La triangulation contractuelle.**

### DATES À PARIS

Stage programmé en fonction des demandes

**PRIX NET : 1390 EUROS** - 14 h de formation.

540



WEB FORMATION ASSOCIÉE

2 JOURS

GESTION LOCATIVE ET SOCIALE IMPAYÉS ET CONTENTIEUX

## RÉDIGER DES COURRIERS LOCATAIRES ORIENTÉS SOLUTIONS



**PUBLIC**

Chargé de clientèle. Conseiller social.  
Responsable de service. Responsable d'agence



**OBJECTIFS**

- › identifier les filtres psychologiques, culturels, du locataire
- › comprendre la structure du langage, les modes et canaux à privilégier
- › élaborer un guide personnalisé de communication et de sémantique

**PRÉ-REQUIS**

Aucun.

### S'outiller pour maîtriser les ressources.

Les supports écrits sont des facteurs essentiels de préservation ou de restauration avec le locataire d'un lien social souvent altéré par les situations difficiles liées à l'endettement.

### CONTENU

**Les 9 principes d'un courrier pour favoriser l'action d'un locataire**

**Les 7 règles d'un courrier de relance efficace**

**La structure tri-modulaire des supports**

**Les 5 étapes d'une matrice pour susciter l'intérêt**

**Les différents types d'écrits**

**Le lexique sémantique orienté solutions**

**Le langage d'influence**

**Les emails orientés solutions.**

### DATES À PARIS

Stage programmé en fonction des demandes

**PRIX NET : 1390 EUROS** - 14h de formation.

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

# NÉGOCIER AU TÉLÉPHONE ET OPTIMISER VOS ENCAISSEMENTS



541



WEB FORMATION  
ASSOCIÉE



## PUBLIC

Chargé de clientèle. Conseiller social.  
Chargé de recouvrement.



## OBJECTIFS

- › communiquer oralement en face-à-face ou au téléphone en utilisant les bons mots au bon moment
- › parler de la dette locative de manière adéquate sans braquer le locataire
  - › poser les bonnes questions au bon moment pour favoriser le paiement durable du loyer
- › structurer efficacement un programme d'action téléphonique
- › savoir s'adapter au discours : identifier, renforcer et mobiliser les motivations du locataire.



## PÉDAGOGIE

Apports théoriques et méthodologiques.  
Mises en situation et analyse de pratiques.

À l'issue de cette formation, un **accompagnement personnalisé à distance sera offert** aux participants afin qu'ils puissent parfaire leur appropriation des outils enseignés. Ainsi, ils bénéficieront d'une mutualisation réciproque de leurs avancées et des ajustements et pistes de progression proposés par le formateur.  
**Plus d'informations sur ce format page 17.**

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Allier l'efficacité et la rapidité à moindre coût.

Le recouvrement par téléphone est un moyen stimulant pour le personnel. Pour réaliser des relances téléphoniques efficaces et susciter l'attention de l'interlocuteur dès les premiers instants, le choix des mots est déterminant.

À partir des outils orientés solutions, cette formation offre l'opportunité à chacun des stagiaires de créer et s'approprier son propre lexique adapté à chaque situation d'entretien téléphonique.

## CONTENU

### Les principes généraux du recouvrement par téléphone

- › environnement, comportements de l'opérateur, capacités à mettre en œuvre
- › attitudes favorables, croyances et valeurs, postures
- › voix, écoute et reformulation
- › pilotage des appels

### Les fondamentaux du recouvrement de créances par téléphone

- › les règles de base : rapidité, rythme, progressivité, crédibilité
- › les principes : évidence, relationnel, dominance, compétence
- › les étapes : objectifs, argumentaires, propositions, négociation
- › les particularités : silence, refus, objections

### Méthodologie et fil conducteur

- › organisation de la campagne d'appels
- › visuels avec messages adaptés à la nature et à la chronologie des appels
- › obtenir l'adhésion du locataire et contractualiser l'accord par courrier

### Lexique sémantique

- › comment parler au locataire en utilisant les mots et tournures orientés solutions ?
- › effectuer un rappel à la loi sans braquer et susciter la création de solutions chez l'interlocuteur
- › construire votre lexique sémantique de recouvrement : créer des expressions efficaces et orientées solutions à utiliser au téléphone

### Législation et éthique du recouvrement téléphonique.

## ANIMATION

Christophe PERROT, formateur en process de recouvrement et relations locataires.

## DATES À PARIS

Stage programmé en fonction des demandes

**PRIX NET : 1390 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

# 542

## 2 JOURS

GESTION LOCATIVE ET SOCIALE IMPAYÉS ET CONTENTIEUX

# CONTENTIEUX AVEC LES "LOCATAIRES EN PLACE"



## PUBLIC

Personnel de gestion locative et plus particulièrement celui chargé du contentieux. Agent de recouvrement. Collaborateur des services sociaux.



## OBJECTIFS

- › analyser les différentes situations contractuelles sources de contentieux
- › décrire les juridictions et les personnels judiciaires compétents en la matière au regard des dispositifs nouveaux du Code de procédure civile
- › identifier les procédures contentieuses adaptées aux situations rencontrées, au regard de la législation la plus récente.



## PÉDAGOGIE

La présentation détaillée de la réglementation et des modalités pratiques de son exécution alimente l'analyse collective de cas réels auxquels sont confrontés les participants.

Les stagiaires sont invités à se munir des décisions de justice et actes de procédure concernant leur organisme, ainsi que des documents contractuels.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Limiter les risques.

Lorsque les procédures amiables s'avèrent inadaptées et que les garanties de paiement ont été épuisées, le recours aux procédures de recouvrement forcé et la résiliation du contrat de location peuvent être envisagés ; l'issue protocolaire est toujours possible pour les baux résiliés dans le cadre de la loi de cohésion sociale. De plus, la loi Elan prévoit l'existence de protocoles "à 0" consécutifs à un effacement résultant d'une PRP.

Pour limiter ces risques, les personnels en charge du suivi des dossiers doivent être à même de construire une véritable stratégie du traitement des impayés. Il s'agit en effet, pour eux, de recouvrer les impayés ou de résilier les contrats de location. Les problématiques de résorption de l'impayé doivent être considérées globalement. C'est notamment le but de la CCAPEX, la commission de coordination des actions pour la prévention des expulsions, dont les prérogatives ont été renforcées constamment depuis la loi ALUR.

## CONTENU

### Les situations d'impayés

- › impayés de loyer
- › charges locatives
- › supplément de loyer de solidarité (SLS) et SLS forfaitaire

### Les autres situations contractuelles, sources de contentieux

- › le défaut d'assurance et l'option offerte par la loi ALUR
- › les occupants sans droit, ni titre, le squat
- › les troubles de voisinage
- › inexécution des obligations du contrat

### L'organisation judiciaire et les acteurs du contentieux

- › les juridictions
- › les personnels judiciaires
- › les auxiliaires de justice

### Les procédures contentieuses

- › l'assignation au fond ou en référé
- › la déclaration au greffe
- › la tentative de conciliation
- › les requêtes en injonction de payer et en injonction de faire
- › les voies de recours
- › les spécificités des organismes à comptabilité publique.

## ANIMATION

Christophe CHAUMANET, Consultant-formateur et avocat ou Loïc AURIAC, Consultant-formateur juriste.

## DATES À PARIS

19 et 20 mars 2020  
15 et 16 octobre 2020

## PROLONGEMENTS

Pratiques des procédures civiles d'exécution (544). Contentieux locatif : actualité et jurisprudence (545). Représentation du bailleur devant les tribunaux (547).

**PRIX NET : 1390 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

## CONTENTIEUX AVEC LES "LOCATAIRES PARTIS"

543

**PUBLIC**

Personnel de gestion locative, plus particulièrement chargé du contentieux. Agent de recouvrement.

**OBJECTIFS**

- › repérer le chiffrage des réparations locatives et en évaluer la pertinence
  - › repérer le lien entre le chiffrage des réparations locatives et la phase de recouvrement
  - › définir les différentes interventions possibles pour limiter les impayés des locataires partis
  - › déterminer les procédures efficaces et en limiter le coût
- › apprécier si les procédures doivent être confiées à des intervenants extérieurs.

**PÉDAGOGIE**

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

Les stagiaires sont invités à se munir des décisions de justice et actes de procédure concernant leur organisme, ainsi que des documents contractuels.

**PRÉ-REQUIS**

Aucun.

**Prévenir et agir.**

Les organismes de logement social rencontrent d'importantes difficultés pour recouvrer leurs créances à la suite du départ des locataires, ce qui impose de mettre en place des techniques et des procédures différentes de celles utilisées habituellement pour lutter contre les impayés des locataires présents. Devant de tels problèmes, certains bailleurs vont même jusqu'à déléguer à des sociétés extérieures la recherche des débiteurs et le recouvrement.

**CONTENU****La nature de l'impayé du locataire parti et les conditions de son départ**

- › solde de tout compte (loyer, réparations locatives, régularisation de charges)
- › prescription de la créance
- › congé : forme et délai, notamment au regard de la loi ALUR
- › départ à l'expiration du délai de préavis ou "à la cloche de bois"
- › abandon du logement au regard de la loi Béteille
- › décès du locataire

**Les moyens de prévention : la gestion rigoureuse des mouvements de locataires**

- › état des lieux entrant
- › définition pertinente des réparations locatives pendant le contrat de location

- › visite-conseil de pré-état des lieux
- › modalités de calcul de la vétusté
- › forfaitisation des charges locatives
- › solde de tout compte au départ du locataire

**Le choix des procédures de recouvrement**

- › assignation
- › déclaration au greffe
- › injonction de payer
- › transaction
- › recherche des informations sur le débiteur
- › assistance du procureur de la République
- › assistance du Trésor
- › agence privée de recouvrement.

**ANIMATION**

Christophe CHAUMANET, Consultant-formateur et avocat et Fayçal HADID, Consultant-formateur spécialisé sur les réparations et les charges locatives.

**DATES À PARIS**

4 et 5 mai 2020  
26 et 27 novembre 2020

**PROLONGEMENT**

Représentation du bailleur devant les tribunaux (547).

**PRIX NET : 1480 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

544

2 JOURS

GESTION LOCATIVE ET SOCIALE IMPAYÉS ET CONTENTIEUX

# PRATIQUE DES PROCÉDURES CIVILES D'EXÉCUTION



## PUBLIC

Responsable et agent du service contentieux et/ou pré-contentieux.  
Agent de gestion locative. Responsable d'agence. Conseiller social.



## OBJECTIFS

- › redéfinir les conditions d'efficacité de son action au regard des évolutions législatives
  - › apprécier les coûts et avantages des différentes procédures
  - › repérer les points-clefs et les limites de la procédure d'expulsion, notamment au regard des nouveaux dispositifs de prévention
  - › utiliser le vocabulaire spécifique au dialogue avec les huissiers de justice, les avocats, le préfet
  - › analyser le mode de fonctionnement et les décisions du juge de l'exécution.



## PÉDAGOGIE

Ce stage prend appui sur l'étude des textes ainsi que sur la jurisprudence. Il permet la résolution de cas pratiques et de situations tirées de l'expérience de chaque participant. Les stagiaires sont invités à se munir des décisions de justice, actes de procédure et autres documents contractuels de leur organisme.

### PRÉ-REQUIS

Disposer d'une première expérience de son métier.

## Les décisions judiciaires ne suffisent pas, il faut les faire exécuter.

Depuis la loi ALUR récemment complétée par la loi ELAN pour le volet "surendettement", venus améliorer la prévention des expulsions, différents paramètres fixent le champ d'application des procédures d'exécution :

- › le Code des procédures civiles d'exécution
- › les conditions d'intervention des huissiers de justice aux côtés des bailleurs
- › la reprise des logements abandonnés
- › les protocoles visant à maintenir et resolvabiliser les familles et la PRP
- › le rôle de la CCAPEX et du préfet dans les procédures d'expulsion
- › la généralisation des commissions de prévention des expulsions et l'évolution de leur mission.

## CONTENU

### Les principes de l'exécution

- › notion de titre exécutoire
- › exercice des poursuites

### Les acteurs de la procédure

- › la CCAPEX
- › le juge de l'exécution et ses pouvoirs
- › l'huissier de justice
- › le procureur de la République
- › le préfet

### La procédure d'expulsion

- › le commandement de quitter
- › les délais, suspensions et interruptions possibles
- › interaction avec le surendettement et ses conséquences
- › le concours de la force publique et l'indemnisation de l'État

### Les autres procédures civiles d'exécution sur les biens

- › la saisie et la cession des rémunérations
- › la saisie-vente
- › la saisie des véhicules terrestres à moteur
- › la saisie-attribution
- › les saisies conservatoires.

## ANIMATION

Christophe CHAUMANET, Consultant-formateur et avocat  
ou Loïc AURIAC, Consultant-formateur juriste.

## DATES À PARIS

30 et 31 mars 2020

28 et 29 septembre 2020

**PRIX NET : 1390 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

# CONTENTIEUX LOCATIF : ACTUALITÉ ET JURISPRUDENCE

#LoiElan 

545



## PUBLIC

Responsable des services contentieux et recouvrement. Personnel chargé du contentieux des impayés et traitement du non-respect des obligations par les locataires.



## OBJECTIFS

- › analyser les nouveaux textes et la jurisprudence pour adapter le traitement des dossiers
- › trouver des réponses complémentaires en tirant parti de l'échange de pratiques entre participants.



## PÉDAGOGIE

Ce stage propose une actualisation régulière des connaissances en matière contentieuse. Il est basé sur les échanges entre les participants et la résolution des cas complexes.

Les participants sont invités à apporter les décisions marquantes de jurisprudence obtenues au cours de l'année.

## PRÉ-REQUIS

Pratique effective du contentieux locatif.

## Point d'actualité et échange de pratiques.

La réglementation de la gestion locative est en perpétuelle évolution. Les dispositions relatives à la prévention des expulsions introduites par la loi Cohésion sociale doivent être examinées à la lumière des pratiques jurisprudentielles et des textes les plus récents. La loi Elan précise les dispositions législatives à l'interférence des procédures de surendettement sur les recours contentieux en matière de résiliation de bail. La prévention des expulsions doit être également envisagée au regard de la possibilité d'établir des Plans de Cohésion Sociale (PCS) à zéro et l'interférence des effacements de la PRP sur les protocoles déjà existants et leurs impacts sur l'APL.

Les différentes décisions de jurisprudence des Cours d'appel et de la Cour de cassation font évoluer le droit en matière de baux d'habitation et permettent d'apporter un éclairage nouveau sur l'application des textes.

## CONTENU

### Actualités législatives : la loi Elan

- › la procédure de rétablissement personnel
- › la loi de cohésion sociale, les protocoles à zéro et les conséquences de l'effacement du montant des protocoles
- › le traitement des suites à donner au départ non formalisé du locataire :
  - décès
  - abandon

### La jurisprudence publiée récemment en matière de gestion locative

- › commentaires des décisions récentes

### Questions - réponses

- › mise en pratique et échanges sur les pratiques dans le traitement des situations contentieuses
- › analyse de décisions de justice.

## ANIMATION

Christophe CHAUMANET, Consultant-formateur et avocat.

## DATES À PARIS

14 mai 2020  
23 septembre 2020

**PRIX NET : 750 EUROS** - 7 h de formation

Déjeuner inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

# LA GESTION AMIABLE DES CONTENTIEUX DANS LE LOGEMENT SOCIAL



## PUBLIC

Responsable ou collaborateur de direction juridique. Collaborateur en charge de la gestion des contrats prestataire. Responsable ou collaborateur en service de gestion locative.



## OBJECTIFS

- › se repérer dans les différents modes de règlement amiable des différends (médiation, médiation-arbitrage, conciliation et procédure participative)
- › gérer la relation conflictuelle avec ses locataires, accédants, fournisseurs, salariés, etc. au moyen d'un mode alternatif de règlement des différends
- › informer/former les équipes internes.



## PÉDAGOGIE

Apports théorique et méthodologiques.  
Cas et exercices pratiques.  
Échanges avec les participants.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Anticiper l'obligation de gestion amiable des conflits pour gagner en efficacité.

La loi de modernisation de la justice du XXI<sup>e</sup> siècle N°2016-1547 du 18 novembre 2016 renforce l'usage des modes alternatifs de règlement des différends. L'objectif est d'éviter la saisine d'une juridiction et de parvenir à un accord co-construit avec son contradicteur.

Le projet de loi de programmation pour la justice 2018-2022 comporte des dispositions ayant pour objectif de développer davantage la culture du règlement amiable des différends.

Initié dans le cadre des articles 56 et 58 du code de procédure civile, l'obligation de médiation, de conciliation ou de procédure participative sera rendue obligatoire.

Des impacts positifs pour les équipes sont à prévoir : diminution des situations d'agressivité pour le personnel de proximité et d'agences, reprise de la communication, solution amiable négociée, réduction des instances judiciaires.

Chaque bailleur doit désormais appréhender la relation avec ses clients, ses partenaires, ses salariés à l'aune de ces nouvelles exigences.

## CONTENU

### Introduction

- › les modes alternatifs aux règlements des différends (définitions) et contexte juridictionnel

### La place des modes amiables de résolution des différends (MARD) dans le logement social

- › pour quels types de litiges ?
- › comment les mettre en place dans l'organisation (centralisation / décentralisation en proximité) ?

### Les différences et les similitudes entre la conciliation (y compris Commission Départementale de Conciliation) et la médiation

### Le statut du médiateur et du conciliateur

- › les compétences requises
- › la déontologie, la confidentialité, l'impartialité et la neutralité

### Le rôle de l'avocat dans les modes alternatifs de règlement des différends

### Les étapes du processus de médiation et de conciliation

- › les entretiens de préparation, les réunions plénières, les apartés
- › la roue de Fiutak

### Les étapes de la procédure participative

- › la phase conventionnelle
- › la phase judiciaire

### La forme et la valeur juridique des accords de médiation

- › l'acte sous seing privé, homologation judiciaire, transaction, acte d'avocat
- › l'autorité de la force jugée ou la force exécutoire
- › la valeur juridique des procès-verbaux de conciliation.

## ANIMATION

Anne PAINSET BEAUVILLAIN, Avocate, formatrice spécialisée.

## DATE À PARIS

19 novembre 2020

**PRIX NET : 670 EUROS** - 7 h de formation

Déjeuner inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

## REPRÉSENTATION DU BAILLEUR DEVANT LES TRIBUNAUX

547

**PUBLIC**

Responsable et agent du service contentieux maîtrisant les procédures contentieuses.

**OBJECTIFS**

- › juger de la nécessité de faire appel ou non à un avocat
- › préparer et formaliser les dossiers à présenter à l'audience
- › présenter ses dossiers devant le juge en s'appuyant sur un argumentaire construit.

**PÉDAGOGIE**

Apports théoriques et exercices pratiques.  
Échanges avec les participants.  
Préparation du dossier d'audience.  
Préparation de l'audience.  
Mise en situation et restitution.  
Intervention d'un magistrat ou participation à une audience.  
**Les participants sont invités à se munir de leurs dossiers et décisions.**

**PRÉ-REQUIS**

Aucun.

**Se préparer et se perfectionner à la représentation directe devant les tribunaux.**

Lorsqu'un locataire ne tient pas ses engagements de paiement du loyer ou ne respecte pas les règles de vie d'un immeuble locatif malgré les mises en garde du bailleur, ce dernier peut être amené à le poursuivre en justice.

Le dossier peut être confié à un avocat. Dans certains cas, la représentation directe offre des avantages en termes d'efficacité, d'autonomie de décision, de valorisation des fonctions des services contentieux et d'économie de dépenses (honoraires d'avocat).

**CONTENU****Les formes et conditions de la représentation directe****Les juridictions devant lesquelles une représentation directe est possible**

- › tribunal d'instance
- › juge de l'exécution
- › juge du surendettement

**Les grands principes du procès**

- › la preuve
- › le contradictoire

**La préparation pratique de l'audience**

- › cas pratique
- › préparation d'un dossier de plaidoirie
- › plaidoirie (exercice)

**La gestion du calendrier des audiences****Le déroulement des débats****Les démarches à l'issue de l'audience**

- › obtention de la copie exécutoire de la décision
- › la signification

**Exercices pratiques en sous-groupes.**

- › restitution / plaidoirie.

**ANIMATION**

Christophe CHAUMANET, Consultant-formateur et avocat.

**DATES À PARIS**

17 au 19 juin 2020

**PRIX NET : 2140 EUROS** - 21 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

548

2 JOURS

GESTION LOCATIVE ET SOCIALE IMPAYÉS ET CONTENTIEUX

## MAÎTRISER LES FRAIS D'HUISSIERS



### PUBLIC

Personnel de gestion locative chargé du contentieux.  
Agent de recouvrement du service de recettes ou du service financier des organismes.



### OBJECTIFS

- › décrire le rôle des huissiers de justice et préciser la nature de leurs interventions
- › analyser les tarifs des actes des huissiers
  - › relire une facture d'huissier
- › apprécier l'opportunité des actes.



### PÉDAGOGIE

Apports théoriques et exercices pratiques.  
Échanges entre les participants et un huissier de justice lors de la seconde journée.

### PRÉ-REQUIS

Contentieux avec les locataires en place (542) et/ou Pratiques des procédures civiles d'exécution (544) ou niveau équivalent.

## Tarification des actes, rôle et fonction des huissiers de justice.

Dans le cadre de leurs actions contentieuses, les organismes de logement social font appel à des intervenants tels que les huissiers de justice ou les avocats. Le rôle et la fonction de l'avocat sont analysés dans d'autres stages présentés sur les impayés de loyer et l'action contentieuse, et sur la représentation du bailleur devant les tribunaux.

En revanche, les conditions de leur rémunération doivent être examinées dans le détail.

De la même manière, les huissiers de justice interviennent obligatoirement au stade des procédures civiles d'exécution (saisies, expulsions...) et il convient d'appréhender leur tarification et la marge de négociation de leurs honoraires, d'autant que les conditions tarifaires ont été réformées en 2016.

### CONTENU

#### Le rôle et le statut des huissiers de justice

- › monopôle et compétences

#### La tarification des actes des huissiers de justice au regard du nouveau tarif

- › actes utiles
- › actes obligatoires
- › exercice de tarification d'une procédure contentieuse complète

#### La part d'honoraires libres des huissiers dans leurs interventions et leurs négociations

(réforme du 26 février 2016)

#### Les autres opérateurs.

### ANIMATION

Christophe CHAUMANET, Consultant-formateur et avocat.

### DATES À PARIS

29 et 30 juin 2020

**PRIX NET : 1310 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

# VAINCRE LA VACANCE : GAGNER EN PERFORMANCE



549



## PUBLIC

Responsable clientèle. Responsable d'agence. Responsable du développement. Directions fonctionnelles et opérationnelles. Chargé de clientèle. Chargé de relocation.



## OBJECTIFS

- › évaluer l'attractivité de son patrimoine dans son environnement
- › élaborer un argumentaire spécifique à la commercialisation
  - › identifier les attentes des candidats-locataires
  - › analyser le process de relocation
- › identifier les ressources stratégiques pour optimiser la commercialisation.



## PÉDAGOGIE

Alternance d'apports théoriques, d'outils et de méthodologies. Échanges avec et entre les participants à partir des problématiques rencontrées. Mises en situations à partir de cas pratiques.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Une approche transversale.

La commercialisation des logements constitue pour les organismes une activité de nature très différente en fonction des zones d'implantation des logements disponibles. La qualité des démarches est d'autant plus déterminante qu'il peut s'agir aussi de faire face à la concurrence locale, d'attirer des candidats au logement vers des territoires moins attractifs ou éloignés des centres villes, et également de redonner de l'attractivité à de grands centres urbains.

## CONTENU

### Définir l'attractivité de son patrimoine

- › connaître les fondamentaux du marketing adapté au logement social
- › qualifier des territoires : zones tendues et détendues
- › repérer la nature de la vacance : typologie, durée
- › analyser la politique de prix
- › analyser le marché et la concurrence

### Rechercher l'adéquation produit/client

- › connaître ses produits : socle de la commercialisation
- › valoriser les services existants
- › connaître les attentes et les besoins des clients
- › proposer un produit adapté à la demande
- › identifier l'évolution du marché de l'immobilier social
- › identifier les motifs de refus des logements proposés

### Commercialiser : le bénéficiaire client

- › développer sa pratique commerciale : le SONCAS
- › identifier les avantages du bénéficiaire client
- › mettre en place un argumentaire

### Améliorer ses pratiques professionnelles

- › l'entretien commercial
- › le suivi du candidat
- › la visite commerciale

### Renforcer en interne, le processus de relocation

- › identifier les acteurs de la chaîne de relocation
- › analyser la rotation et identifier les motifs de départ
- › mesurer les atouts de la transversalité interservices
- › diagnostiquer le patrimoine, les parties communes et les abords

### Conduire des actions commerciales en équipe

- › animer le réseau des clients-locataires (visite conseil, de courtoisie)
- › définir l'offre commerciale
- › développer des plans d'actions
- › renforcer les partenariats avec les collectivités
- › promouvoir son offre : les médias et réseaux (Le bon coin, Se loger, Bienveo, Mon bailleur.fr...).

## ANIMATION

Valérie LARSONNEUR ou Solenne DUTHOIT, Consultantes-formatrices spécialisées sur les thématiques commerciales.

## DATES À PARIS

14 et 15 mai 2020  
12 et 13 octobre 2020

## PROLONGEMENT

Marketing immobilier et communication commerciale [243].

**PRIX NET : 1380 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

550

2 JOURS

GESTION LOCATIVE ET SOCIALE POLITIQUE COMMERCIALE ET RELATION CLIENT

## DYNAMISER L'ENTRETIEN ET LA VISITE COMMERCIALE



### PUBLIC

Chargé de clientèle. Conseiller logement.  
Collaborateur de la gestion locative.  
Gardien, employé d'immeuble.



### OBJECTIFS

- › analyser et prendre en compte les besoins et les attentes de la clientèle
  - › repérer les points forts de l'offre et développer un argumentaire commercial efficace
- › présenter le logement, l'environnement, les services et leurs atouts
  - › distinguer les enjeux des entretiens de découverte, de courtoisie et de mutation
    - › développer une posture commerciale adaptée
    - › traiter les objections.



### PÉDAGOGIE

Entraînements à la conduite d'entretien.  
Mises en situation et jeux de rôles sur des scénarios différents.  
Apports pédagogiques.

Les participants sont invités à se munir des documents utilisés dans leur organisme (dossier de candidature, descriptifs d'appartements, etc.).

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Deux jours de training intensif pour mieux argumenter et convaincre.

Les chargés de clientèle doivent à la fois repérer les besoins et attentes du candidat et savoir présenter positivement le logement, ses caractéristiques et son environnement (commerces, équipements, services...).

Défendre une position commerciale dans le logement social, être force de proposition devant l'évolution de la demande, s'affirmer en souplesse. Voilà les nouveaux enjeux des professionnels amenés à faire des visites de logement..

### CONTENU

#### Qualifier l'environnement commercial actuel

- › le logement social face aux nouvelles contraintes économiques
- › le positionnement du bailleur dans le nouvel environnement économique et social
- › l'évolution de la demande

#### Valoriser l'image de l'organisme

- › caractéristiques des différents produits : habitat, services, environnement
- › outils de présentation (plaquettes...)
- › description de l'organisme : ses valeurs ajoutées

#### Découvrir les besoins de son client

- › le client, ses besoins et ses attentes, freins et motivation
- › analyse de la demande
- › prendre contact, mettre en confiance
- › outils de connaissance du client
- › écoute active
- › stratégie de questionnement

#### Développer un argumentaire adapté

- › construire l'argumentation, choisir le vocabulaire
- › présenter le produit : les supports visuels
- › outils et grilles d'analyse du client, du logement
- › comprendre et gérer les objections
- › aider le client à prendre sa décision
- › conclure l'entretien

#### Préparer et réaliser la visite du logement

- › éléments préparatoires à la visite commerciale : mots-clefs
- › informations à transmettre pour la préparation du logement avant location
- › le parcours de la visite
- › conclure la visite.

### ANIMATION

Valérie LARSONNEUR ou Martine VAN BIERVLIET  
ou Solenne DUTHOIT, Consultantes-formatrices.

### DATES À PARIS

Stage programmé en fonction des demandes

**PRIX NET : 1320 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

# PROMOUVOIR UNE OFFRE DE LOGEMENT À L'HEURE DU NUMÉRIQUE

551

WEB FORMATION  
ASSOCIÉE

## PUBLIC

Chargé de clientèle.  
Conseiller en logement.  
Collaborateur de la gestion locative  
en charge de la commercialisation.  
Responsable de secteur.  
Chargé de commercialisation. Chargé  
de communication. Assistant de direction.



## OBJECTIFS

- › identifier les outils digitaux pertinents  
à la promotion de son produit cible
- › identifier l'usage des outils internet
  - › rédiger le message adapté  
à la cible identifiée
  - › établir son médiaplanning
- › prévoir un budget pour sa stratégie.



## PÉDAGOGIE

Pédagogie active et collaborative.  
Se munir d'un ordinateur portable.  
Une webformation est associée  
à ce stage en amont/en aval.  
Plus d'information sur ce format page 17.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Adapter sa stratégie aux nouveaux comportements de recherche immobilière.

Même si la gestion de la demande de logements reste inscrite dans un processus spécifique au logement social, les organismes ont tout intérêt à développer des démarches de promotion de leur offre sur internet. Ces démarches de commercialisation sur le web sont d'autant plus pertinentes pour des programmes en PLS et PLI

90 % des candidats au logement cherchent leur logement via internet. Les organismes ne doivent plus hésiter à investir cet espace pour élargir leur cible et identifier des candidats intéressés.

## CONTENU

### Les outils pour promouvoir son offre sur internet

- › identification des outils existants
- › l'offre commerciale en ligne : les sites professionnels et bienveo.fr
- › tendances et usages
- › utilisateurs, impacts et chiffres-clefs

### Connaître son offre commerciale

- › les caractéristiques du produit "à vendre" : garage, commerce, VEFA, appartement, maison...
- › les échéances de vente ou de location
- › le projet dans son ensemble
- › l'équilibre du marketing mix de mon offre

### Stratégie digitale et communication

- › community management ou achat d'espaces et de liens sponsorisés

- › quelle est la stratégie digitale de mon organisation ?
- › quel outil internet pour quelle cible ?
- › choix des objectifs quantitatifs et qualitatifs
- › établir le budget prévisionnel d'achat d'espaces

### Valoriser son offre sur internet

- › rédaction des messages et de son offre
- › choix des visuels, vidéos ou visites 3D
- › respecter l'identité visuelle de l'entreprise
- › s'inscrire dans le calendrier média de mon entreprise
- › utiliser le site internet de son entreprise à bon escient

### Méthode et outils

- › choisir les outils adaptés
- › prévoir son rétroplanning
- › établir son médiaplanning
- › le référencement naturel et les mots-clefs.

## ANIMATION

Solenne DUTHOIT, Formatrice spécialisée en relation commerciale et communication digitale.

## DATES À PARIS

26 et 27 mars 2020

26 et 27 novembre 2020

**PRIX NET : 1280 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

# COMMUNIQUER AVEC AISANCE ET ORIENTER EFFICACEMENT LE CLIENT



## PUBLIC

Chargé d'accueil. Collaborateur prestataire en contact avec les locataires ou les entreprises prestataires.



## OBJECTIFS

- › valoriser sa présentation, intégrer son rôle commercial, représenter l'organisme
  - › s'organiser dans l'espace d'accueil et avec les outils d'information
  - › gestion de temps en face-à-face, au téléphone, voire à distance (numérique)
  - › développer des attitudes d'accueil en face-à-face et au téléphone.



## PÉDAGOGIE

Le stage fait alterner des apports méthodologiques et des entraînements intensifs à partir des situations professionnelles les plus couramment rencontrées par les participants. Les mises en situation réalisées par chaque participant sont filmées, réécoutées et analysées pour renforcer les atouts de chacun et indiquer des préconisations aidantes.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Les fondamentaux de l'accueil, physique et à distance.

L'accueil des locataires ou demandeurs se fait encore beaucoup en face-à-face et par téléphone. Mais les bailleurs développent de plus en plus, des espaces et des modes d'échanges dématérialisés : extranet, SMS... La fonction d'accueil évolue donc tout en gardant ses enjeux de qualité de service. Les collaborateurs en charge de l'accueil client doivent à la fois maîtriser la dimension métier et l'organisation du bailleur pour fournir des réponses précises, mais également maîtriser les différents modes de relation choisis par le client : face-à-face, téléphone, numérique. Ce stage fait le point sur les pratiques de relation client dématérialisée et permet surtout d'entraîner ses savoir-faire relationnels mobilisés dans les situations d'échanges en face-à-face et par téléphone.

## CONTENU

### Le rôle d'interface de la fonction accueil

- La dimension commerciale de l'accueil**
- › se présenter
  - › les besoins et attentes des clients
  - › la relation client/fournisseur de l'accueil
  - › les critères de qualité de l'accueil

### L'entretien en face-à-face

- › prise de contact et clarification de la demande
- › orientation vers la personne ou le service concerné
- › renseigner, donner une explication, prendre un message
- › prise de congé

### L'entretien d'accueil au téléphone

- › informer, orienter, filtrer, éconduire, faire patienter
- › phrases-clefs, langage et voix au téléphone
- › attitudes et règles du langage téléphonique

### La dimension comportementale

- › les attitudes d'ouverture
- › la gestion du flux et des situations d'urgence
- › dire non à une demande sans dire non à la personne
- › la gestion des tensions et des émotions
- › les situations difficiles : faire face à la nervosité, à l'agression verbale, etc.

### La numérisation de la relation clients

- › panorama des pratiques : extranet, SMS, services en ligne, réseaux
- › accompagner le locataire/le demandeur dans l'usage de ces nouveaux espaces numériques

### L'organisation du poste et les outils

- › supports papier (livret de locataire, plan, quittance, schéma des réparations locatives, demande de logement, information du demandeur...)
- › supports numériques, etc.

## ANIMATION

Christiane ROLIN ou Martine VAN BIERVLIET, Consultantes-formatrices.

## DATES À PARIS

Stage programmé en fonction des demandes

## PROLONGEMENTS

Premier niveau de réponse en matière de gestion locative (508). La prise en charge des demandes en émission/réception d'appel (556).

**PRIX NET : 1180 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

# LA PRISE EN CHARGE DES DEMANDES EN EMISSION/RÉCEPTION D'APPEL

**553**

## PUBLIC

Conseiller clientèle. Assistant commercial. Commercial. Tout salarié en contact avec la clientèle.



## OBJECTIFS

- › être actif dans la relation avec l'interlocuteur au cours de l'appel
- › adopter les attitudes favorisant la prise en charge, démontrer son engagement à satisfaire l'interlocuteur
- › conclure efficacement.



## PÉDAGOGIE

Une formation très participative et interactive qui permet des échanges et des partages d'expériences et de solutions entre les participants et le formateur. Une approche pragmatique qui permet de développer le sens client des collaborateurs.

La formation s'appuie de manière concrète sur des situations réelles, vécues par les participants.

Un plan de progrès personnalisé est réalisé en fin de formation par chaque participant pour ajuster ses pratiques et d'évaluer sa progression, réaliser une synthèse des axes de progrès et des besoins d'accompagnement.

Mises en situations enregistrées et débriefées.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Perfectionner ses techniques d'entretien téléphonique.

Ce programme de formation sur la relation client en émission et réception d'appels permettra d'intégrer les fondamentaux de la communication par téléphone auprès de vos équipes

## CONTENU

### Être actif dans la relation et porteur de solution

- › répondre à la demande du client et pouvoir apporter un conseil plus dans le cadre des responsabilités définies
- › identifier les besoins clients
- › fournir une information sur la compréhension d'un dossier ou la situation personnelle de l'interlocuteur
- › conduire un entretien avec la consultation et l'information du système informatique de gestion
- › clarifier la demande ou l'incompréhension
- › écouter, reformuler, poser les bonnes questions
- › valoriser les points d'accord avec le client
- › s'impliquer dans le traitement de la demande avec justesse
- › à partir de situations clefs proposées, le groupe identifie l'action à mener ou la proposition et délimite son champ d'intervention en

- cohérence avec les procédures établies
- › formaliser une réponse claire, précise avec diplomatie
- › élaborer une réponse juste et crédible
- › exprimer un désaccord

### Conclure l'entretien et montrer son engagement dans la gestion de la situation

- › les interlocuteurs doivent avoir une image positive de l'entretien téléphonique
- › rappeler l'essentiel de l'entretien pour que l'interlocuteur puisse se dire "j'ai été entendu et pris en charge"
- › rappeler les engagements pris ou suites données à l'appel
- › le travail en équipe
- › la prise en charge du client peut nécessiter des relais interne
- › comment orienter un client, transférer un appel ?

## ANIMATION

Delphine CHOMETTON, Consultante-formatrice experte en relation client.

## DATES À PARIS

12 mai 2020

6 octobre 2020

## PROLONGEMENT

Gestion des sollicitations des locataires : renouveler ses approches (555).

**PRIX NET : 650 EUROS** - 7 h de formation

Déjeuner inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

554

2 JOURS

GESTION LOCATIVE ET SOCIALE POLITIQUE COMMERCIALE ET RELATION CLIENT

## LES FONDAMENTAUX DE LA RELATION CLIENT

2020



### PUBLIC

Conseiller clientèle. Assistant commercial. Commercial. Tout salarié en contact avec la clientèle.



### OBJECTIFS

- › acquérir les méthodes, techniques et outils de communication efficaces adaptés aux situations professionnelles
- › connaître et comprendre les différents styles de communication ; les états du Moi
  - › transmettre un message clair
  - › s'adapter à son interlocuteur.



### PÉDAGOGIE

Une formation très participative et interactive qui permet des échanges et des partages d'expériences et de solutions entre les participants et le formateur.

Une approche pragmatique qui permet de développer le sens client des collaborateurs. La formation s'appuie de manière concrète sur des situations réelles, vécues par les participants.

Un plan de progrès personnalisé est réalisé en fin de formation par chaque participant pour ajuster ses pratiques et d'évaluer sa progression, réaliser une synthèse des axes de progrès et des besoins d'accompagnement.

Tests de connaissance de son propre style de communication.

Exercices de réflexion et d'application ; Jeux de rôle et mises en situation.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Structurer sa posture et perfectionner sa pratique de la relation client.

Savez-vous que les premiers mots et gestes sont primordiaux pour construire une relation client de qualité ? L'accueil est la première image de votre entreprise, votre vitrine. La qualité de la relation téléphonique ou physique est indispensable pour rendre un service.

### CONTENU

**Le schéma de communication : comprendre le fonctionnement et les leviers de la communication**

**Les styles de communication et profils de communicateur**

**Travail de repérage des a priori qui conditionnent nos comportements**

- › identifier les croyances et perceptions, leurs effets induits à l'égard de l'autre
- › utilité et limites pour chacun
- › la prise de recul pour retrouver une plus grande adéquation aux situations et aux personnes

**Les attitudes et comportements favorisant la communication**

- › identification des éléments à prendre en compte pour établir une communication constructive qui me permet de vivre pleinement ma fonction

**La communication verbale & la communication non verbale**

- › les différents niveaux de langage.
- › les états du Moi
- › fonction et impact des langages utilisés
- › la posture, la gestuelle et les expressions (visage, jambes, mains...)

**L'écoute active**

- › le questionnement
- › la reformulation
- › les attitudes d'écoute

**La transmission d'informations**

- › informations descendantes, montantes et transversales.

### ANIMATION

Delphine CHOMETTON, Consultante-formatrice experte en relation client.

### DATES À PARIS

18 et 19 mai 2020

8 et 9 octobre 2020

### PROLONGEMENTS

Communiquer avec aisance et orienter efficacement le client (552).

La prise en charge des demandes en émission/réception d'appel (553).

**PRIX NET : 1300 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

# GESTION DES SOLLICITATIONS DES LOCATAIRES : RENOUVELER SES APPROCHES

555



## PUBLIC

Collaborateur de proximité.  
Conseiller clientèle. Agent de gestion locative. Responsable de site.  
Responsable d'agence.



## OBJECTIFS

- › comprendre la prépondérance de l'émotionnel dans toute relation conflictuelle
- › comprendre le mécanisme entre les 3 cerveaux : reptilien, limbique et cortex
- › développer son aisance et son efficacité dans des situations difficiles.



## PÉDAGOGIE

Une formation très participative et interactive qui permet des échanges et des partages d'expériences et de solutions entre les participants et le formateur.

Une approche pragmatique qui permet de développer le sens client des collaborateurs

La formation s'appuie de manière concrète sur des situations réelles, vécues par les participants.

Un plan de progrès personnalisé est réalisé en fin de formation par chaque participant pour ajuster ses pratiques et d'évaluer sa progression, réaliser une synthèse des axes de progrès et des besoins d'accompagnement.

Animation autour de "Réclama'jeu".

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Apprendre par le jeu à gérer ses émotions pour optimiser sa relation client.

Pouvoir construire ensemble, quel que soit le contexte, des solutions dans l'esprit des trois gagnants : gagnant pour le client, gagnant pour le collaborateur, gagnant pour l'entreprise. Le jeu propose ici un mélange entre émotionnel et pragmatisme, parce que l'on apaise les tensions en reconnaissant ce que vit l'autre et que l'on cimente une relation avec des actes justes dénués de toute forme de tension.

## CONTENU

### Les joueurs apprennent ici à entendre et cerner les émotions en jeu :

- › celles de "l'autre" sous le coup du cerveau reptilien
- › les leurs quand "l'autre" tape "là où ça fait mal", dans la faille intime qui fragilise

### Un ensemble de 6 défis sont proposés pour sortir du rapport de force avec tact et élégance :

- › survivre au cerveau reptilien
- › faire tomber la pression grâce au cerveau limbique

- › le juste équilibre entre empathie et amour propre
- › trouver une solution en "gagnant-gagnant"
- › savoir "vendre" les contraintes
- › restons positif

**Un septième challenge, pour booster sa progression, s'offre aux joueurs mêlant quizz et mimes aux fausses croyances polluant la relation à l'autre dans ce contexte.**

## ANIMATION

Delphine CHOMETTON, Consultante-formatrice experte en relation client.

## DATES À PARIS

4 juin 2020

16 novembre 2020

**PRIX NET : 650 EUROS** - 7 h de formation

Déjeuner inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

556

2 JOURS

GESTION LOCATIVE ET SOCIALE RELATIONS AVEC LES HABITANTS

## VALEURS DE LA RÉPUBLIQUE ET LAÏCITÉ, PILERS DU VIVRE ENSEMBLE



### PUBLIC

Tout collaborateur au contact des locataires.  
Responsable d'agence. Responsable de site.  
Partenaires associatifs.  
Entreprises prestataires.



### OBJECTIFS

- › mobiliser les connaissances historiques, culturelles et juridiques relatives aux principes de la laïcité et aux valeurs de la République
  - › savoir qualifier la nature des faits générateurs des situations problématiques : troubles de voisinage, conflits interculturels, respect des obligations professionnelles
  - › développer des réponses argumentées adaptées à la spécificité de chaque situation
- › adopter une posture et une communication professionnelles qui respectent le principe de neutralité tout en recherchant des solutions adaptées.



### PÉDAGOGIE

Alternance d'apports théoriques et d'exercices pratiques : études de cas à partir de situations rencontrées par les participants.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Des repères pour mieux comprendre les situations complexes.

Les équipes de proximité sont régulièrement confrontées à des revendications d'usagers ou à des situations génératrices de tensions difficiles à traiter du fait de leur dimension religieuse et/ou culturelle. S'appuyant sur le plan d'action du Commissariat général à l'égalité des territoires (CGET) et sur les travaux de l'USH, cette formation propose aux managers de proximité, à leurs collaborateurs et aux divers acteurs de proximité de disposer de repères pour mieux faire face à ces situations. S'appuyant sur un corpus de connaissances culturelles, historiques et juridiques et sur l'identification de situations critiques, les participants pourront s'approprier des réponses adaptées en cohérence avec les principes de la laïcité et les valeurs de la République. Les études de cas aideront à se positionner face à ces situations potentiellement conflictuelles, tout en poursuivant le projet d'une amélioration continue du "vivre ensemble" dans les quartiers.

### CONTENU

#### Les représentations de la laïcité

- › repérage des stéréotypes et des idées fausses
- › histoire de la laïcité en France
- › les événements essentiels
- › les évolutions de la notion et la situation actuelle

#### Approches juridiques

- › les textes fondateurs : la Constitution française, la loi de 1905, etc.
- › la jurisprudence
- › éléments juridiques relatifs au logement social et mission de service public

#### La diversité des situations - problèmes

- › questionnements et analyses de différentes situations : le port de signes religieux, les pratiques culturelles, l'usage du logement et des espaces communs, etc.

#### Les qualités d'un argumentaire

- › choisir et prioriser les éléments juridiques et/ou de cultures sociales adaptés à la singularité des situations

#### L'élaboration d'une posture adaptée et d'une communication appropriée

- › adopter un comportement et des techniques de communication favorisant un processus d'appropriation des solutions par l'ensemble des acteurs.

### ANIMATION

Philippe AUVILLE ou Thierry BEROT-INARD, socio-anthropologue, Consultants-formateurs. Habilitation CGET.

### DATES À PARIS

Stage programmé en fonction des demandes

### PROLONGEMENTS

Comprendre les cultures étrangères pour mieux communiquer (567).  
Troubles de voisinage : quelles actions mener ? (569).

**PRIX NET : 1260 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSE - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

## DIAGNOSTIC EN MARCHANT



## PUBLIC

Gardien. Agent et responsable de proximité.  
Technicien. Responsable d'agence.



## OBJECTIFS

- › appréhender les enjeux de la gestion urbaine de proximité
  - › identifier la valeur ajoutée d'une démarche de diagnostic en marchant
  - › préparer un diagnostic en marchant
    - › mettre en oeuvre la démarche
      - › communiquer efficacement auprès des acteurs en amont
      - › formaliser, communiquer sur les résultats en aval
- › anticiper les écueils et facteurs-clés de succès.



## PÉDAGOGIE

Apports de cadrages sur la démarche gestion urbaine de proximité et élaboration d'une méthode d'analyse terrain avec la construction d'une grille d'observation.

Mise en pratique concrète de la méthode sur un terrain choisi par le formateur et exploitation des résultats en groupe suite au travail de terrain.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Croiser les regards, dynamiser le partenariat, identifier des actions à mener, mettre en place une telle démarche orientée vers l'action concrète.

Les organismes de logement social sont des acteurs clés des territoires. Pour mieux comprendre la vie d'un quartier, ses habitants, leurs usages formels et informels, leurs pratiques, la marche exploratoire ou diagnostic en marchant se révèle un outil puissant de compréhension, de partage d'une vision, d'identification de pistes de réflexion.

Cette démarche permet d'élaborer ensemble une compréhension partagée d'un espace et de ses usages. Elle peut être le socle de partenariats solides ou les renforcer lorsqu'ils existent déjà. Ce stage propose des repères et une méthodologie éprouvée pour mettre en place une telle démarche.

## CONTENU

### Enjeux de la gestion urbaine de proximité

choix des sites et espaces à diagnostiquer, planning, choix des critères, etc.

### Historique des démarches et définition de la gestion urbaine de proximité

› des dispositifs de développement social des quartiers aux méthodologies participatives actuelles de la gestion urbaine de proximité

### Exercice collectif de diagnostic in situ

› préparation des éléments de conception et organisation du diagnostic participatif en marchant sur un site choisi par le formateur  
› mise en pratique réelle de la méthode sur un terrain proposé par le formateur.

### Présentation des éléments constitutifs de la politique actuelle des QPV

### La gestion urbaine de proximité comme élément du développement social urbain

› les objectifs d'un développement social urbain actif et participatif : ambitions et limites

› le diagnostic : repérage des problèmes, des atouts et des potentialités et analyse des causes ; l'outil de reporting, analyses et restitution des résultats

### L'approche réseau de la dynamique territoriale

### Concevoir et organiser une communication stratégique.

### Présentation de la méthode du diagnostic collectif en marchant

› étapes, organisation du ou des groupes, choix des thématiques,

## ANIMATION

Thierry BEROT-INARD, consultant-formateur, socio-anthropologue et urbaniste.

## DATES À PARIS

29 et 30 juin 2020

## PROLONGEMENT

Démarche participative : méthode et outils [559].

**PRIX NET : 1350 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

# IMPLIQUER LES HABITANTS DANS DES PROJETS DE QUARTIER



## PUBLIC

Responsable d'agence. Responsable de site.  
Chargé de mission DSU. Responsable  
de proximité. Toute personne en charge  
de projets de proximité.



## 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.

L'intervenant fera donc alterner travaux en petits groupes à partir des situations rapportées, mises en commun et synthèses. Les illustrations et apports méthodologiques seront introduits au fil de l'eau.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## 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.

## CONTENU

### 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.

## ANIMATION

Thierry BEROT-INARD, Consultant formateur, Socio-anthropologue et urbaniste.

## DATES À PARIS

3 et 4 février 2020

**PRIX NET : 1490 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

# DÉMARCHE PARTICIPATIVE : MÉTHODE ET OUTILS



559



## PUBLIC

Responsable d'agence. Responsable de site.  
Chargé de mission DSU.  
Responsable de proximité.  
Toute personne en charge de projets  
de quartier ou manageant une équipe.



## 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. En lien avec l'objectif du stage, les méthodes pédagogiques permettront d'expérimenter les techniques de développement de la créativité.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Halte aux réunions improductives ! Mobilisez par la créativité.

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.

Vous souhaitez mettre en place des réunions moins classiques où la confiance et la parole sont ouvertes, où la participation est au même niveau pour tous, vous y compris, alors venez vivre ce stage.

## CONTENU

### 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.

## ANIMATION

Elisabeth DAVID, Formatrice spécialisée en créativité.

## DATES À PARIS

14 et 15 mai 2020

**PRIX NET : 1390 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

560

2 JOURS

GESTION LOCATIVE ET SOCIALE RELATIONS AVEC LES HABITANTS

# TRANQUILLITÉ ET SÉCURITÉ DANS LES QUARTIERS



## 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 la proximité. Directeur ou responsable RH.



## OBJECTIFS

- › cerner les aspects réglementaires de la tranquillité résidentielle et de la sécurité
  - › repérer le rôle et limites du bailleur en la matière
  - › appréhender les différents acteurs impliqués dans les dispositifs de prévention et de lutte contre la délinquance
  - › contribuer à la dynamique partenariale à l'échelle d'un quartier
    - › impliquer le locataire citoyen dans les démarches inter-acteurs
- › construire une stratégie de la tranquillité résidentielle et de la sécurité dans l'organisme
  - › 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, exercices en sous-groupes, échanges d'expériences. Les participants sont invités à apporter les outils et conventions utilisés dans leur organisme.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

## 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.

## CONTENU

### 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
  - procédures ad hoc (suivi, sensibilisation et formation des personnels, gestion amiable et contentieuse des troubles de voisinage...)
  - 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 de la sécurité publique et de la justice
  - partenariats en matière de prévention de la délinquance et de politique de la ville
  - échange d'informations

### Les instances chargées de la sécurité publique et de la prévention de la délinquance

- › Conseil local de sécurité, Conseil local de sécurité et de prévention de la délinquance, stratégie territoriale de sécurité et de prévention de la délinquance, Groupe local de traitement de la délinquance, Conseil des droits et des devoirs des familles, etc.

### Favoriser la participation citoyenne

- › comité de quartier, conseil citoyens, gestion urbaine de proximité...
- › interaction avec les amicales de locataires et les associations locales.

## ANIMATION

Patrick LE BAS, Formateur en tranquillité résidentielle, sécurité publique et prévention de la délinquance ou Christophe CHAUMANET, avocat et formateur. Intervention et échange avec un représentant de la Police nationale ou de la Gendarmerie.

## DATES À PARIS

2 et 3 avril 2020

## PROLONGEMENT

Le cadre juridique de la vidéoprotection (561).

**PRIX NET : 1370 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

# LE CADRE JURIDIQUE DE LA VIDÉOPROTECTION



## PUBLIC

Correspondant informatique et libertés.  
Délégué à la protection des données.  
Responsable d'agence. Responsable de site. Référent sûreté. Tout collaborateur habilité par l'organisme ayant la charge de la vidéoprotection.



## OBJECTIFS

- › maîtriser les divers aspects juridiques et réglementaires de la vidéoprotection applicables aux bailleurs sociaux
  - › identifier les besoins, les objectifs et les limites de la vidéoprotection pour les bailleurs sociaux
- › maîtriser les conditions de visionnage, d'exploitation et de destruction des images
- › appréhender les modalités pratiques et juridiques de l'extraction des images pour les services judiciaires (police, services sociaux, collectivité...) et à la demande des tiers
- › connaître 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. Analyse à partir de documents (textes réglementaires, jurisprudence...).

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Les questions-clés avant de mettre en place la démarche.

Au regard de diverses dispositions législatives et réglementaires (Code de la construction et de l'habitation, Code de la sécurité intérieure, Code civil), 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 de son efficacité
- › sur les droits et garanties à apporter aux locataires mais aussi aux personnels.

## CONTENU

### 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 réglementaires.

## ANIMATION

Patrick LE BAS, Formateur en Tranquillité résidentielle, Sécurité publique et Prévention de la délinquance.

## DATES À PARIS

Stage programmé en fonction des demandes

## PROLONGEMENT

Tranquillité et sécurité dans les quartiers (569).

**PRIX NET : 700 EUROS** - 7 h de formation

Déjeuner inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

## LES GARDES PARTICULIERS



## PUBLIC

Personnel devant être habilité et assermenté. Formation obligatoire pour obtenir l'habilitation et l'assermentation.



## OBJECTIFS

- › maîtriser les missions du garde particulier et ses domaines d'intervention dans le contexte de l'habitat social
- › acquérir les connaissances juridiques, techniques et déontologiques nécessaires aux fonctions de garde particulier.
- › acquérir des techniques de constatation des infractions au sein des patrimoines
  - › appréhender les missions du garde particulier en lien avec son environnement professionnel.



## PÉDAGOGIE

Exposés théoriques. Mise en situation à partir de cas pratiques. Analyse à partir de documents (textes réglementaires, jurisprudence...).

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Un statut rigoureux.

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.

## CONTENU

**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.

## ANIMATION

Patrick LE BAS, Formateur en tranquillité résidentielle, sécurité publique et prévention de la délinquance. Intervention et échange avec un représentant de la Police nationale ou de la Gendarmerie.

## DATES À PARIS

26 et 27 mars 2020  
8 et 9 octobre 2020

**PRIX NET : 1370 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

# LA COMMUNICATION AU QUOTIDIEN AVEC LES PARTENAIRES ET LES LOCATAIRES



## PUBLIC

Personnel de proximité en contact avec les locataires ou les demandeurs.  
Chargé de clientèle.  
Responsable de site.  
Gardien d'immeuble.  
Technicien d'immeuble.



## 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
  - › être à l'aise dans les différentes situations : sur site, à la loge, au point d'accueil...
- › mettre en œuvre l'attitude adaptée à la situation rencontrée
  - › s'adapter aux différents profils relationnels.



## PÉDAGOGIE

Le stage fait alterner des apports méthodologiques et des entraînements intensifs à partir des situations professionnelles les plus couramment rencontrées par les participants.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

## 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.

## CONTENU

### 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.

## ANIMATION

Daniel BOURGY ou Hélène FEILDEL ou Martine VAN BIERVLIET, Consultants-formateurs spécialisés en communication interpersonnelle.

## DATES À PARIS

25 et 26 mai 2020  
26 et 27 novembre 2020

## PROLONGEMENTS

Communiquer avec aisance et orienter efficacement le client (552). Prévenir et gérer les situations de conflits (568). Les demandes d'interventions techniques et l'entretien avec le locataire (733). Dynamiser l'entretien et la visite commerciale (550).

**PRIX NET : 1250 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

564

2 JOURS

GESTION LOCATIVE ET SOCIALE RELATIONS AVEC LES HABITANTS

## L'ENTRETIEN DE RELOGEMENT DANS LE CADRE DU NPNRU



### PUBLIC

Chargé de clientèle.  
Conseiller en relogement.  
Collaborateur de la gestion locative.  
Gardien d'immeuble.



### OBJECTIFS

- › contribuer à définir la politique de relogement en interne de l'organisme et avec les partenaires
- › identifier les attentes et les besoins des locataires en matière de relogement
- › créer une relation de confiance avec les locataires
- › maîtriser 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. Réflexion collective.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

## 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.

### CONTENU

#### La politique de relogement

- › 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

- › 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.

### ANIMATION

Yann BEAUCHE, Formateur.

### DATES À PARIS

Stage programmé en fonction des demandes

**PRIX NET : 1380 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSE - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

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

En partenariat avec  EDF Collectivités 

565



## PUBLIC

Responsables de site.  
Chargés de clientèle. Gardiens.  
Conseillers sociaux.  
Médiateurs. Chargés d'accueil.



## 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.  
La formation permettra d'alterner apport théorique et méthode, temps d'échange et exercices pratiques.  
Un kit économies d'énergie sera remis à chaque participant afin d'incarner les messages "éco-gestes" sous forme visuelle et interactive.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

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. Un suivi de ce projet pourra être assuré par un conseiller EDF.

## CONTENU

### Introduction

#### L'énergie et ses enjeux : changement climatique et transition énergétique

- › les impacts des consommations d'énergie sur l'environnement (effet de serre, sobriété carbone) et la santé de tous
- › 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 au locataire

- › 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

- › partager les expériences EDF réalisées sur la région concernée
- › proposer aux apprenants un échange post formation sur le Plan d'Action EE identifié
- › information sur le chèque énergie.

#### Synthèse avec un référent EDF.

## ANIMATION

Jean-Pierre MOYA, Architecte DPLG, thermicien, Docteur en urbanisme et Rémy GERBAUD, formateur en maîtrise de l'énergie.

## DATES À PARIS

11 et 12 février 2020  
29 et 30 septembre 2020.

**PRIX NET : 1260 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

# EXPLOITER LE POTENTIEL DES OBJETS CONNECTÉS POUR LA GESTION LOCATIVE



## PUBLIC

Membre du comité de direction.  
Manager opérationnel.  
Technicien en gestion locative.



## OBJECTIFS

- › disposer d'un panorama des usages des objets connectés, de leur valeur ajoutée, des principaux acteurs, des conditions de réussite de déploiement et de leur processus de diffusion
- › disposer d'un panorama des plateformes de data management et des principaux acteurs
- › comprendre la valeur ajoutée du data management en lien avec les objets connectés, spécifique à la fonction "gestion locative" et au travers de cas d'usage.



## PÉDAGOGIE

Alternance de temps de présentation par l'intervenant, d'échange avec les participants et d'études de cas en sous-groupe.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Les objets connectés, leviers d'optimisation de la valeur sociale.

La diffusion des objets connectés va s'accélérer dans les cinq prochaines années, tant en développement et en réhabilitation qu'en logement occupé, en fonction des situations des locataires. Pourquoi cette accélération ? Le coût du réseau diminue, les capteurs sont de plus en plus petits et performants, les capacités de traitement de données se développent et les données se monétisent.

Le présent module met en exergue le lien étroit entre le déploiement des objets connectés et le data management, exhausteur de valeur sociale.

## CONTENU

### Panorama sur les objets connectés

› valeur ajoutée, chiffres-clés, vitesse de diffusion, conditions de réussite de déploiement

### Panorama des usages des objets connectés et des acteurs

› sécurité dans et à proximité du logement, qualité de service, confort dans le logement, nouveaux services aux locataires, économies d'énergies, performance opérationnelle

### Carte de maturité des plateformes de data management

› analyse des fonctions "visualisation", "contrôle", "coopération", "coproduction" et "organisation étendue"  
› panorama des plateformes de data management et des acteurs : couverture fonctionnelle, carte d'identité des acteurs

### Cas d'usage n°1 : nouveaux services en faveur de l'autonomie

› qualifier la valeur ajoutée sociale générée par les nouveaux services en faveur de l'autonomie permise par les objets connectés

### Cas d'usage n°2 : économies d'énergie / Charges récupérables

› mettre en évidence l'apport de l'analyse des charges récupérables dans le ciblage du déploiement des objets connectés

### Cas d'usage n°3 : suivi des consommations / Gestion des impayés

› caractériser la contribution du suivi des consommations à la prévention des situations d'impayés.

## ANIMATION

Arnaud GRASSET, Consultant formateur spécialisé en transformation digitale.

## DATES À PARIS

Stage programmé en fonction des demandes.

**PRIX NET : 750 EUROS** - 7 h de formation

Déjeuner inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

# COMPRENDRE LES CULTURES ÉTRANGÈRES POUR MIEUX COMMUNIQUER

567

WEB FORMATION  
ASSOCIÉE

## PUBLIC

Conseiller social. Responsable d'agence.  
Chargé de clientèle. Technicien. Gardien.  
Médiateur. Responsable de site.  
Tout personnel en contact direct avec les  
locataires et souhaitant approfondir  
la relation interculturelle.



## OBJECTIFS

- › décoder concrètement les pratiques sociales et culturelles des locataires
- › identifier les potentiels d'évolutions culturelles des modes d'habiter des locataires
  - › maîtriser les bases de la communication interculturelle
- › adopter une démarche constructive et conforme aux principes de la laïcité.



## 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: occupation des espaces, entretien des logements, charges liées à la consommation d'eau et d'électricité, impayés de loyers, troubles de jouissance, difficultés de communication à l'accueil, etc.

Une webformation est associée à ce stage en amont/en aval.  
Plus d'informations sur ce format page 17.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

## 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 ?

## CONTENU

### 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, etc.

## ANIMATION

Thierry BEROT-INARD, Consultant socio-anthropologue  
ou Adrienne O'DÉYÉ, Socio-anthropologue.

## DATES À PARIS

30 et 31 mars 2020  
16 et 17 novembre 2020

## PROLONGEMENTS

Prévenir les discriminations : vers un traitement plus égalitaire (520). Valeurs de la République et laïcité, piliers du vivre ensemble (556).

**PRIX NET : 1350 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

## PRÉVENIR ET GÉRER LES SITUATIONS DE CONFLIT



## PUBLIC

Personnel du siège et des agences en relation directe avec les locataires et personnel des services pré-contentieux et contentieux ayant à faire face à des situations conflictuelles avec les locataires. Médiateur.



## OBJECTIFS

- › aborder et faire évoluer les situations conflictuelles de façon positive
- › repérer le conflit le plus tôt possible
  - › désamorcer un conflit
- › utiliser les techniques de négociation
- › développer une communication assertive
- › développer des comportements adaptés en puisant dans les situations issues de sa pratique professionnelle.



## 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.

## PRÉ-REQUIS

La communication au quotidien avec les locataires (563) ou niveau équivalent.

## 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 – prise en charge d'une réparation, mutation dans un pavillon, etc. – mais il peut également s'agir d'un locataire agressif avec lequel il faudra pourtant communiquer.

## CONTENU

## 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.

## ANIMATION

Éliane BOURGOIS ou Élisabeth DAVID ou Rachel AUBERT, Consultantes-formatrices spécialisées en gestion des conflits.

## DATES À PARIS

19 et 20 mars 2020  
1<sup>er</sup> et 2 octobre 2020

**PRIX NET : 1360 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

## TROUBLES DE VOISINAGE : QUELLES ACTIONS MENER ?



569



## PUBLIC

Responsable de site. Chargé de clientèle.  
Agent de gestion locative.  
Agent de contentieux.  
Médiateur. Personnel de proximité.



## OBJECTIFS

- › analyser les situations de troubles de voisinage pour définir les actions à mener
- › s'appuyer sur le cadre juridique approprié pour juger de la légitimité à intervenir
- › adopter les comportements adaptés aux situations pour prévenir ou résoudre à l'amiable ces troubles
  - › repérer les actions possibles avec les partenaires-relais
- › identifier les moyens d'actions juridiques et leurs limites et les utiliser comme argumentation pour les traitements du trouble.



## PÉDAGOGIE

Les participants mettront en œuvre une méthodologie de résolution de problèmes, à partir de leur expérience.

L'intervention successive de deux formateurs complémentaires, juriste et consultant en communication, enrichira cette démarche par des apports méthodologiques, relationnels et juridiques. Des exercices et des simulations seront également proposés. Ce stage n'est réalisable en région que sous réserve d'adaptation.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## 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 : violation des clauses du bail, mais aussi problèmes liés aux comportements pathologiques, au manque d'hygiène, au vagabondage des animaux...

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.

## CONTENU

## 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 trouble
- › concevoir des courriers-types gradués en fonction de l'étape de traitement du trouble.

## ANIMATION

Christophe CHAUMANET, Avocat et Éliane BOURGOIS ou Martine VAN BIERVLIET, Consultantes-formatrices.

## DATES À PARIS

13 au 15 mai 2020  
5 au 7 octobre 2020

## PROLONGEMENTS

Contentieux avec les "locataires en place" (542).  
Représentation du bailleur devant les tribunaux (547).

**PRIX NET : 2100 EUROS** - 21 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

570

2 JOURS

GESTION LOCATIVE ET SOCIALE RELATIONS AVEC LES HABITANTS

## LES SOLUTIONS FACE AU DÉNI



### PUBLIC

Toute personne en relation d'accompagnement avec le locataire.



### OBJECTIFS

- › définir le déni dans son environnement professionnel
- › identifier les mécanismes de défense dont le déni
- › cerner les différentes solutions face au déni.



### PÉDAGOGIE

Travail d'imagerie sur sa propre représentation du déni. Apports en lien avec L'Élément Humain de Will Schutz. Utilisation du cercle de dialogue pour capitaliser les moments de la formation. Pédagogie active, concrète et impliquante.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Trouver une issue positive à une situation bloquée.

Les personnels qui accompagnent les locataires peuvent se trouver face à des situations bloquées dans lesquelles le locataire refuse tout ou partie de la réalité.

Le déni fait partie des mécanismes de défense utilisés lorsqu'on est confronté à une réalité que l'on redoute.

Comprendre les méthodes de défense permet de comprendre pourquoi les choses ne fonctionnent pas parfois.

La question du "contre quoi se défend-on" fait le lien avec l'estime de soi, les sentiments d'insignifiance, d'incompétence et / ou d'antipathie. Les signes de défense affectent aussi sa capacité à écouter.

Pour trouver une issue positive à de telles situations, il faut donc pouvoir identifier et mettre en place les différentes solutions face au déni.

### CONTENU

#### Partage sur sa pratique professionnelle face au déni

- › définir le déni
- › mesurer l'impact de celui-ci sur son quotidien professionnel
- › nommer les caractéristiques de ces situations

#### Les mécanismes de défense

- › contre quoi nous défendons-nous ?
- › les signes défensifs, mes signes défensifs
- › découvrir son mode d'écoute

#### L'estime de soi

- › qu'est-ce que l'estime de soi ? Peut-on la mesurer ?
- › d'où viennent les idées que l'on a sur soi ? Et celles que le public accueilli a de lui ?
- › comment renforcer l'estime de soi du public accueilli ?

#### Les habitants

- › en quoi est-on une menace, un danger imaginaire pour les locataires dans les accompagnements réalisés ?
- › nommer leurs défenses
- › travailler sur la coopération
- › trouver sa place dans la relation avec les habitants dans le déni.

### ANIMATION

Elisabeth DAVID, formatrice spécialisée en communication et relations humaines, certifiée "Élément Humain" Wille Schutz.

### DATES À PARIS

28 et 29 mai 2020

28 et 29 septembre 2020

**PRIX NET : 1370 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

## COMMUNICATION ADAPTÉE AUX PERSONNES ÂGÉES



571



WEB FORMATION ASSOCIÉE



## PUBLIC

Chargé d'accueil. Personnel de proximité.  
Conseiller social. Responsable d'agence.  
Tout personnel en relation directe  
avec la clientèle.



## OBJECTIFS

- › cerner les caractéristiques de la population âgée
- › définir les attentes et les besoins inhérents à l'avancée en âge (maintien à domicile, lien social, sécurité du logement, relation de voisinage, services)
- › adapter sa communication en fonction des comportements et des situations rencontrées
- › construire le déroulé d'une action gériatologique coordonnée autour de la personne âgée et de sa problématique
  - › identifier les aides mobilisables et les partenaires possibles pour prévenir la situation de perte d'autonomie et optimiser l'action.



## PÉDAGOGIE

Des apports théoriques permettront de situer la problématique de l'âge. Une part sera donnée aux jeux de rôle pour une bonne assimilation des techniques de communication. Des échanges d'expériences permettront de consolider la réflexion.

Une webformation est associée à ce stage en aval.

Plus d'informations sur ce format page 17.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Des clés pour renforcer le lien.

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.

Les organismes de logement social sont un maillon indispensable à la chaîne d'acteurs œuvrant pour le maintien à domicile.

## CONTENU

**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 liées à l'âge
- › appréhender le système de valeur

**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
- › gérer les situations difficiles (absence et/ou difficultés de communication, gestion du temps des entretiens)
- › valoriser le réseau de la personne (famille, proches, médecin traitant...)
- › s'appuyer sur des professionnels de la gérontologie

**Se situer dans une logique de service**

- › répondre aux engagements de service relatifs à la problématique de l'âge en adaptant la communication
- › 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
- › comprendre la nécessité d'une coordination des acteurs de la gérontologie autour de la personne âgée
- › 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
- › valeurs, éthique, déontologie.

\* Ce point est approfondi en webformation, à partir de sa pratique professionnelle, 2 à 3 mois après le stage.

## ANIMATION

Annie GOINEAU, Consultante-formatrice spécialisée sur les thématiques liées au public âgé.

## DATES À PARIS

15 et 16 octobre 2020

**PRIX NET : 1300 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

## SANTÉ MENTALE EN LOGEMENT SOCIAL



## PUBLIC

Chargé de clientèle. Conseiller social.  
Responsable d'agence.  
Cadre de la gestion locative.



## 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.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## 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 ?

## CONTENU

## 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, toc, syndrome de Diogène, état de stress post-traumatique, troubles de la personnalité, etc.

## 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, etc.

## 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.

## ANIMATION

Samuel MERGUI, Formateur, psychologue clinicien  
ou Sébastien BERTHO, Assistant social en psychiatrie et formateur.

## DATES À PARIS

15 et 16 juin 2020  
7 et 8 décembre 2020

## PROLONGEMENTS

La gestion sociale, un levier stratégique (528).  
Les syndromes de Diogène et de Noé : savoir intervenir (574)

**PRIX NET : 1360 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

# TROUBLES DU COMPORTEMENT EN LOGEMENT SOCIAL



573



## PUBLIC

Chargé de clientèle. Conseiller social.  
Technicien. Responsable d'agence.  
Cadre de la gestion locative.  
Les personnes ayant déjà suivi le stage  
"Santé mentale en logement social"  
trouveront dans ce stage l'occasion  
de renouveler leurs pratiques  
et d'approfondir leur maîtrise des outils.



## OBJECTIFS

- › définir le trouble psychique et ses expressions
- › comprendre les comportements associés aux addictions
- › identifier les violences faites aux femmes
  - › analyser les situations pour dégager des limites de son champ d'action
  - › identifier les acteurs institutionnels, relais sur son territoire
  - › renouveler ses modes d'interaction avec les locataires
  - › adapter son comportement et sa communication pour limiter les tensions.



## PÉDAGOGIE

Apports théoriques et méthodologiques.  
Réflexion collective à partir de cas concrets.  
Mises en situation interactives.  
Exercices corporels.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

## 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, difficiles à appréhender, impactant parfois fortement leur quotidien : stress, sentiment d'impuissance, émotions...

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.

## CONTENU

### Les troubles du comportement en organisme de logement social

- › état des lieux du vécu des participants
- › travail sur les représentations

### Rappel sur les principales catégories de troubles

- › névrose/psychose/ troubles de l'humeur
- › anxiété, phobies
- › syndrome de Diogène
- › état de stress post-traumatique

### La violence faite aux femmes

- › le cadre légal
- › être lanceur d'alerte
- › la méthode de l'écoute active

### Les différentes addictions et troubles du comportement associés

- › alcool
- › médicaments
- › jeux (en ligne, d'argent)
- › drogues

### La dynamique partenariale

- › à partir des situations des participants, analyse collective et identification de piste de solutions
- › panorama 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

### L'analyse transactionnelle et autres outils :

- › approfondissements et analyse de situations
- › stratégies de résolution des problèmes humains avec la systémie
- › grille d'analyse des déviations
- › parent, enfant, adulte : les 3 "états du moi"
- › repérer et déjouer les pièges des relations humaines : les jeux psychologiques premier niveau : le triangle dramatique.

## ANIMATION

Elisabeth DAVID, formatrice spécialisée en communication et relations humaines, certifiée "Elément Humain" Will Schutz.

## DATES À PARIS

9 et 10 mars 2020  
19 et 20 novembre 2020

## PROLONGEMENT

Les syndromes de Diogène et de Noé : savoir intervenir (574).

**PRIX NET : 1360 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

574

2 JOURS

GESTION LOCATIVE ET SOCIALE ATTRIBUTIONS ET MUTATIONS

# LES SYNDROMES DE DIOGÈNE ET DE NOÉ : SAVOIR INTERVENIR



## PUBLIC

Conseiller social. Personnel technique.  
Responsable d'agence. Responsable de  
proximité. Agent des collectivités locales.



## OBJECTIFS

- › démystifier le syndrome de Diogène et mieux comprendre les pathologies sous-jacentes
- › repérer les caractéristiques du trouble (origine, manifestations, particularités)
  - › communiquer avec le locataire et les tiers dans la gestion de la situation
  - › 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.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Sortir des impasses.

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, ainsi que pour travailler à la résolution d'une problématique qui occasionne également des perturbations de voisinage. Les professionnels du secteur Hlm, des mairies et autres administrations 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.

## CONTENU

### 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

- › définition, caractéristiques et fréquence
- › 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.

## ANIMATION

Christophe PERRROT, Formateur, psychanalyste ou Samuel MERGUI, Formateur, psychologue-praticien.

## DATES À PARIS

4 et 5 juin 2020

## PROLONGEMENT

Santé mentale en logement social (572).

**PRIX NET : 1330 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)



# MAÎTRISE D'OUVRAGE

STRATÉGIE DE LA MOA SOCIALE  
MONTAGES JURIDIQUES ET FINANCIERS D'OPÉRATIONS  
BIM ET MAQUETTE NUMÉRIQUE  
AMÉNAGEMENT, URBANISME ET RENOUVELLEMENT URBAIN  
RÉGLEMENTATION TECHNIQUE ET CONSTRUCTION DURABLE  
CONTRATS ET MARCHÉS PUBLICS ET PRIVÉS  
RÉHABILITATION ET AMÉLIORATION DU PATRIMOINE  
PILOTAGE ET GESTION DE CHANTIERS

# MAÎTRISE D'OUVRAGE

## LES FORMATEURS

- ▶ **Karen ARCHAMBEAU**  
Consultante formatrice, spécialisée en réhabilitation de logement social et dans la gestion de l'amiante.
- ▶ **Benjamin BON**  
Consultant formateur et Directeur métier accessibilité-mobilité au sein d'un groupement de sociétés spécialisées dans l'ingénierie technique du bâtiment et l'audit
- ▶ **Michel BRAAKSMA**  
Fondateur gérant d'une société d'ingénierie spécialisée en AMO dans les domaines de la maîtrise d'œuvre et de la direction de travaux.
- ▶ **Stéphane CARINI**  
Ancien dirigeant d'ESH/SIEM. Intervenant spécialisé en ingénierie d'opération, stratégie patrimoniale et politiques locales du logement.
- ▶ **Géraldine CHALENDON**  
Directrice opérationnelle d'un cabinet de conseil spécialisé en urbanisme et habitat social.
- ▶ **Philippe COTTARD**  
Expert en stratégie patrimoniale et production immobilière en logement social, Philippe intervient sur les sujets liés au BIM et à la gestion du patrimoine immobilier.
- ▶ **Jacques DEBOUVERIE**  
Ingénieur urbaniste. Juriste. 25 ans d'expérience comme responsable des opérations d'aménagement urbain, de promotion immobilière, d'équipements publics et logement social.
- ▶ **Djilali DEROUICHE**  
Ingénieur en bâtiment. Responsable dans un BET pluridisciplinaire pendant 20 ans puis Directeur de la Maîtrise d'ouvrage en organisme.
- ▶ **Damien DUREAULT**  
Directeur de territoire au sein d'un OPH. Plus de 20 ans d'expérience dans la maîtrise d'œuvre et la maîtrise d'ouvrage.
- ▶ **Michel GARCIA**  
Formateur, consultant en AMO, spécialiste du logement social, ancien Directeur du développement du patrimoine et de l'urbanisme d'ESH et d'OPH.
- ▶ **Aliette GENDRE**  
Responsable de programmes spécialisée dans le montage et le suivi d'opérations complexes pour le compte d'organismes de la maîtrise d'ouvrage sociale d'opérations. Aliette intervient sur le sujet des résidences sociales et les pensions de famille.
- ▶ **Catherine GRAVELLIER**  
Intervenante en maîtrise d'ouvrage, AMO et programmiste.
- ▶ **Alain JOUHANNEAU**  
Professionnel de l'immobilier depuis 25 ans dans le domaine de la promotion privée et du logement social. Intervenant en formation pour tous types de maîtres d'ouvrage.
- ▶ **Bouziane KADDOUR**  
Juriste en droit immobilier public. Spécialiste des marchés publics.
- ▶ **Gilles KAHN**  
Architecte-urbaniste, sociologue, consultant sur la réhabilitation et l'assistance technique au montage d'opérations.
- ▶ **Valérie LARSONNEUR**  
Intervenante en management d'équipes et conduite de projet, communication commerciale, relation client, animation d'équipe.
- ▶ **Gérard LE BIHAN**  
Architecte-urbaniste intervenant en programmation et conception, montage et conduite d'opérations, en renouvellement urbain des quartiers d'habitat social.
- ▶ **Anne-Katrin LE DOEUFF**  
Directrice générale d'un cabinet de conseil spécialisé en urbanisme et habitat social.
- ▶ **Christian LEGRAND**  
Consultant formateur spécialisé en bâtiment, génie urbain et en économie de la construction.
- ▶ **Amélie MAILLIARD**  
Avocat à la cour. Spécialiste des marchés publics.
- ▶ **Léonard MANGO**  
Enseignant en droit de l'urbanisme dans le Master 2 Habitat, Urbanisme et Développement Durable. Intervenant sur les thématiques d'aménagement et d'urbanisme.
- ▶ **Jean MAUSSION**  
Ancien architecte pour la Maîtrise d'ouvrage publique et privée pendant plus de 20 ans. Intervenant sur des thématiques de maîtrise d'ouvrage et de facility management.
- ▶ **Marcel MEMBRIBE**  
Ancien directeur général au sein d'organismes du logement social, Marcel anime des formations centrées sur les thématiques stratégiques et financières de la maîtrise d'ouvrage sociale.
- ▶ **Jean-Pierre MOYA**  
Architecte-thermicien et urbaniste spécialisé réhabilitation et rénovation, BBC, développement durable, RT 2012.
- ▶ **Michel MOYSE**  
Ingénieur bâtiment, généraliste de la construction, spécialiste en isolation phonique et sécurité incendie.
- ▶ **Benoît NARCY**  
Architecte et urbaniste de formation, consultant spécialisé en montage d'opérations de résidences spécifiques.
- ▶ **Jean-Marie PARIS**  
Consultant expert en logement social. Ancien Directeur Général d'organisme Hlm.
- ▶ **Yves PERUSAT**  
Responsable du pôle engagements au sein d'une Direction Stratégie finance dans un organisme de logement social avec plus de 20 d'expérience en maîtrise d'ouvrage tant chez les bailleurs que dans la promotion privée.
- ▶ **Olivier POURTAU**  
Directeur de patrimoine. Plus de 20 ans d'expérience en habitat social sur les questions techniques et de sécurité.
- ▶ **Chantal QUERAUD**  
Plus de 20 d'expérience, Chantal est consultante formatrice spécialisée dans les montages de projets au service des personnes âgées et handicapée
- ▶ **Coline RECHER**  
Ingénieur de formation, Coline est spécialisée dans le montage et le suivi d'opérations mixtes NPNRU et les questions énergétiques.
- ▶ **Pierre SIFFRE**  
Avocat spécialiste du droit public. Expert sur les questions relatives à la maîtrise d'ouvrage.
- ▶ **Dominique VOISIN**  
Plus de 30 ans d'expérience dans la maîtrise d'ouvrage, la conduite de travaux et d'opérations.



# ITINÉRAIRES DE FORMATION MAÎTRISE D'OUVRAGE

Pour accompagner au mieux vos collaborateurs dans leur métier, ces itinéraires proposent une association de plusieurs stages en lien avec une activité.

Pour toute inscription à un itinéraire complet, bénéficiez d'une **REMISE TARIFAIRE DE 10%\*** sur le prix global de l'itinéraire.

## MONTAGES JURIDIQUES ET FINANCIERS : LES ESSENTIELS - 7 jours



## LES FONDAMENTAUX D'UNE OPÉRATION DE RÉHABILITATION - 6 jours



## CONDUITE D'OPÉRATIONS ET DE CHANTIERS : DE LA PRÉPARATION À LA LIVRAISON - 5 jours



\* OFFRE NON CUMULABLE AVEC D'AUTRES REMISES ÉVENTUELLES, EFFECTIVE À RÉCEPTION DE L'ENSEMBLE DES INSCRIPTIONS, VALABLE POUR UN MÊME PARTICIPANT.

\*\* CES PRIX SONT NETS DE TAXE.

601

1 JOUR

MAÎTRISE D'OUVRAGE STRATÉGIE DE LA MOA SOCIALE

## COMMENT REDÉFINIR SA MAÎTRISE D'OUVRAGE : PROSPECTION FONCIÈRE, VEFA INVERSÉE, MONTAGES ALTERNATIFS ? #LoiElan

/École de la  
/Maîtrise  
d'Ouvrage  
/Sociale



### PUBLIC

Directeur. Cadre des directions du développement, de la maîtrise d'ouvrage et de la stratégie patrimoniale.



### OBJECTIFS

- › resituer la maîtrise d'ouvrage Hlm dans le contexte élargi des enjeux du développement urbain
- › mettre en exergue les compétences Hlm permettant de valoriser l'intervention des OLS auprès des collectivités territoriales
  - › favoriser l'échange et le retour d'expériences autour de montages innovants (de type VEFA inversée et autres...).



### PÉDAGOGIE

Exposés théoriques et pratiques sur la base de l'expérience du formateur en matière d'ingénierie du développement dans les zones tendues. La VEFA inversée est abordée au travers du montage détaillé d'une opération de référence.

"Atelier" conclusif de réflexions, d'échanges, de mises en commun de problématiques.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Identifier les atouts en faveur d'une maîtrise d'ouvrage structurée et dynamique.

### CONTENU

#### Introduction

- › retour sur les grandes mutations de l'ingénierie des opérations de logement social depuis 15 ans
- › nouvelle donne de l'aménagement urbain

#### Le partenariat amont des maîtres d'ouvrage Hlm avec les collectivités territoriales

- › les outils de la programmation urbaine et de l'habitat (PLU, PLH, etc.)
- › les outils de production de foncier (ou assimilé) au service du logement social
  - les outils sous maîtrise des collectivités territoriales
  - les outils à disposition des OLS
- › les modes de coopération entre acteurs
  - quel positionnement des OLS dans la programmation urbaine ?
  - concurrence entre opérateurs, le rôle de la régulation des collectivités locales

#### Le modèle Hlm au service du développement des territoires

- › le rôle des OLS dans le développement urbain

- › les enjeux propres au partenariat OLS/promoteur
  - la VEFA classique : atouts/limites
  - la VEFA inversée : montage/retour d'expérience
- › des modalités d'intervention plurielles et diversifiées
  - la diversification de l'offre de logement : l'ingénierie du logement intermédiaire ; l'ingénierie de l'accession sociale
  - l'enjeu des fonds propres et l'ingénierie des montages "complexes" : les montages "aller-retour" (BEA, BRILO, etc.) ; les montages complexes et la domanialité publique ; quelles contraintes juridiques ?

#### Optimiser son organisation pour une maîtrise d'ouvrage plus dynamique

- › les enjeux d'une prospection propre ; importance des outils stratégiques
- › la situation des groupes : les enjeux de la mutualisation
- › les outils juridiques du développement : filialisation, coopération inter-organismes.

### ANIMATION

Stéphane CARINI, Consultant-formateur expert en logement social.

### DATES À PARIS

10 mars 2020  
10 juin 2020  
12 octobre 2020

**PRIX NET : 750 EUROS** - 7 h de formation

Déjeuner inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS** : Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

# COMMENT MAÎTRISER VOS ACQUISITIONS EN VEFA ?

#LoiElan 



## PUBLIC

Responsable du développement, responsable de la production ou de la maîtrise d'ouvrage. Responsable de programmes. Chargé d'opérations. Juriste en charge des acquisitions VEFA.



## OBJECTIFS

- › mesurer les contraintes juridiques de la VEFA et les marges de manœuvre
- › identifier les enjeux et points de vigilance à chaque étape d'une acquisition en VEFA, de la négociation à la mise en exploitation
  - › connaître vos possibilités d'inflexion sur le projet et les pièces contractuelles, dans les limites des contraintes juridiques existantes
  - › disposer d'éléments de discussion et de négociation avec le promoteur.



## PÉDAGOGIE

La formation s'appuie sur l'alternance d'exposés illustrés par des exemples pratiques. La présentation est illustrée d'exemples tirés de pratiques des organismes. Les participants sont invités à exposer les problèmes qu'ils rencontrent afin de rechercher en commun des solutions pratiques.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Tous les pièges de la VEFA pour un organisme Hlm qui doit négocier avec un promoteur... et comment les contourner ?

Il vous est proposé de passer en revue une acquisition en VEFA, de la négociation à la levée des réserves, en identifiant, à chaque étape, les enjeux pour l'organisme, les limites de son intervention, les marges de manœuvre dont il dispose, les points de vigilance, dans le cadre des contraintes de la réglementation en vigueur.

## CONTENU

### Rappel du cadre réglementaire

- › qu'est-ce que la VEFA ?
- › le recours à la VEFA par les organismes Hlm depuis la loi de 2009
- › VEFA et marchés publics depuis la réforme de la commande publique

### Les points-clefs aux différentes étapes d'une opération : quelles possibilités d'intervention pour l'organisme Hlm ?

- › les négociations
- › que peut-on demander ou négocier ?
- › peut-on influencer sur la consistance du produit acheté ?
- › la réservation de l'immeuble (le contrat de réservation) :
  - › à quoi faut-il veiller dans la rédaction du contrat ?

- › comment transcrire les besoins de l'organisme dans le contrat ?
- › peut-on mettre en place des documents-types ?
- › la vente (le contrat de vente) :
  - quelles évolutions par rapport au contrat de réservation ?
  - comment anticiper la réception ?
- › la gestion future de l'immeuble :
  - connaître les modes de gestion futurs (copropriété, division en volume et autres modes de propriété)
  - › quelles conséquences et quels enjeux du mode de propriété ?
- › le chantier : comment être présent sur le chantier lorsque l'on n'est pas maître d'ouvrage ?
- › la livraison : comment anticiper la prise en gestion locative et technique de l'immeuble ?

## ANIMATION

Olivier LEBLANC, Consultant-formateur, ancien directeur général d'organismes de logement social.

## DATES À PARIS

10 mars 2020  
9 juin 2020  
13 octobre 2020

**PRIX NET : 750 EUROS** - 7 h de formation

Déjeuner inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)



## PUBLIC

Directeur et cadres des directions générales, du développement, de la maîtrise d'ouvrage.



## OBJECTIFS

- › analyser les différents enjeux de la maîtrise foncière
- › comprendre les différentes approches et les méthodes de maîtrise foncière
  - › cerner les forces et les faiblesses des organismes Hlm sur les marchés fonciers
- › savoir définir les moyens et l'organisation à mettre en œuvre.



## PÉDAGOGIE

La formation s'appuie sur l'alternance d'exposés illustrés par des exemples pratiques. Les participants sont invités à exposer les problèmes qu'ils rencontrent afin de rechercher en commun des solutions pratiques.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Le foncier au service de la maîtrise d'ouvrage directe.

La maîtrise foncière est un enjeu majeur de tout maître d'ouvrage sur des marchés fonciers souvent très concurrentiels. Elle est notamment un des préalables à la dynamique actuelle des organismes Hlm qui veulent développer leur maîtrise d'ouvrage directe.

Les différentes approches et les méthodes à mettre en œuvre sont multiformes et engagent des moyens et des conséquences qu'il convient de bien appréhender en amont.

## CONTENU

### L'enjeu de la maîtrise foncière

- › les prix du foncier augmentent tendanciellement sans discontinuer
- › la part du foncier dans le prix de revient des opérations immobilières augmente parallèlement
- › la qualité des fonciers maîtrisés est stratégique dans la chaîne de valorisation immobilière
- › la maîtrise foncière est un préalable à toute maîtrise d'ouvrage directe

### Se positionner sur le marché concurrentiel avec les opérateurs privés

- › acheter sous condition suspensive d'autorisation de construire
- › les méthodes de prospection des terrains publics et des terrains privés
- › les méthodes de négociation
- › les difficultés et les moyens d'y remédier : prix, péréquation foncière, partenariats promoteurs en amont, etc.
- › les avantages concurrentiels : fiscalité des plus-values, proximité et confiance des collectivités locales, temporalité, gestion des recours, etc.

### Se démarquer de la concurrence en intervenant plus en amont

- › la création de foncier constructible : négociation tripartite avec les collectivités locales et les propriétaires fonciers en zone AU
- › le portage de foncier et l'aménagement : produire son foncier
- › la densification de l'existant

### Cultiver les partenariats avec les collectivités locales et leurs outils (EPF, aménageurs)

- › stratégie de "gagnant-gagnant" : les bailleurs sociaux peuvent proposer une mixité logement social, accession sociale sécurisée à prix maîtrisé, PSLA à TVA réduite... en contrepartie d'aide des collectivités locales
- › le suivi des DIA
- › la collaboration aux OFS (organismes de foncier solidaire)
- › le positionnement amont sur les appels d'offres d'aménageurs
- › promouvoir l'urbanisme de projet

### Les moyens à mettre en œuvre

- › les moyens humains
- › les moyens financiers.

## ANIMATION

Alain JOUHANNEAU, Consultant-formateur spécialisé en stratégie.

## DATES À PARIS

26 mai 2020

16 novembre 2020

**PRIX NET : 750 EUROS** - 7 h de formation

Déjeuner inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

# STRATÉGIES PATRIMONIALES ET FINANCIÈRES D'ORGANISMES HLM À L'HEURE DE LA LOI ELAN

#LoiElan 2020

604



## PUBLIC

Membres de directions générales  
et de comités de direction  
et tout directeur opérationnel.



## OBJECTIFS

- › mesurer la portée de la loi Elan en termes législatifs mais aussi en termes de politiques publiques du logement et de l'urbanisme
- › apprécier en quoi les principales orientations du texte (regroupements, rôle de la vente, etc.) peuvent impacter la stratégie des organismes ainsi que des Collectivités Territoriales
- › dégager "à chaud" les axes concrets (stratégies, montages, outils) permettant aux OLS de poursuivre leur développement au service des territoires tout en préservant leurs équilibres financiers.



## PÉDAGOGIE

Le formateur croisera différentes approches, stratégie d'organisme / stratégies "métier", approches juridique / financière / stratégique et retour sur les évolutions de fond depuis 15 ans / mise en perspective / analyse prospective, en mettant l'accent sur la faisabilité des orientations, sur la qualité des process à mettre en œuvre. La présentation sera illustrée de nombreux exemples tirés des politiques publiques, des positionnements d'organismes, de l'expérience propre du formateur.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## S'adapter au nouveau contexte.

Depuis quelques années le contexte du logement social a fortement évolué en raison des évolutions réglementaires mais aussi des mutations impactant les métiers fondamentaux (de la maîtrise d'ouvrage et de la gestion). La reconfiguration du financement du logement social par le désengagement de l'état, les conséquences des dernières lois de finances et la RLS et le vote de la loi Elan en novembre dernier viennent encore accentuer ces mutations. L'Afpols vous propose une formation pour mesurer et apprécier la portée de la loi Elan et dégager les axes concrets permettant aux OLS de poursuivre leur développement au service des territoires tout en préservant leurs équilibres financiers.

## CONTENU

**Introduction : pourquoi une nouvelle loi Logement après la loi ALUR et la loi Egalité & Citoyenneté ?**

**Les orientations fondamentales de la loi Elan concernant le logement social**

**la recomposition du tissu des organismes**

**l'impact de la loi Elan sur les métiers des organismes de logement sociaux**

- › nouvelles compétences, nouveaux moyens financiers
- › les dispositions relatives à la maîtrise d'ouvrage et à l'aménagement
- › gestion du parc social : vers une mobilité accrue ?
- › la dynamisation de la vente Hlm
- › autres dispositions intéressant le parc social

**Comment apprécier la loi Elan ?**

- › essai d'appréciation globale du texte
- › quels impacts pour les OLS ?

- › analyse prospective du secteur ("stress test" de la CDC)
- › regroupement : une perspective nécessaire... et suffisante ?
- › vers un nouveau modèle économique du LS ?
- › les dynamiques patrimoniales incontournables à l'avenir
- › la dynamique de la réhabilitation
- › la dynamique de la vente
- › les dynamiques résidentielles (occupation et fluidité du parc)

**Comment s'adapter ? Comment aborder les nouvelles contraintes stratégiques et financières ?**

- › maîtriser les outils du pilotage stratégique (PSP, CUS)
- › maîtriser les montages économes en fonds propres : comment les optimiser désormais dans une logique de développement territorial ?
- › renforcer les coopérations :
  - coopérations C.T. / OLS
  - coopérations inter-organismes
- › quid des territoires non-porteurs ?

## ANIMATION

Stéphane CARINI, ex-dirigeant et directeur de la stratégie d'organismes de logements sociaux, consultant-formateur, spécialisé dans les questions de maîtrise d'ouvrage et de stratégie patrimoniale.

## DATES À PARIS

17 mars 2020  
23 juin 2020  
30 novembre 2020

**PRIX NET : 750 EUROS** - 7 h de formation

Déjeuner inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

## RENFORCER LA COOPÉRATION DES ACTEURS POUR S'ADAPTER À LA NOUVELLE DONNE DU LOGEMENT SOCIAL



#LoiElan



### PUBLIC

Membres de directions générales et de comités de direction et tout directeur opérationnel de la maîtrise d'ouvrage.



### OBJECTIFS

- › apprécier en quoi le nouveau contexte (contrainte économique, mise en œuvre de la Loi Elan) peut impacter la stratégie des organismes ainsi que des Collectivités Territoriales ;
- › dégager "à chaud" les axes concrets permettant aux OLS de poursuivre leur développement au service des territoires tout en préservant leurs équilibres financiers.



### PÉDAGOGIE

Le formateur croisera différentes approches, stratégie d'organismes / stratégies « métiers », approches juridique / financière et présentation exemples.

#### PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Coopérer pour mieux travailler.

Depuis quelques années le contexte du logement social a fortement évolué en raison des évolutions réglementaires mais aussi des mutations impactant les métiers fondamentaux (de la maîtrise d'ouvrage et de la gestion). La reconfiguration du financement du logement social par le désengagement de l'État, les conséquences des dernières lois de finances et la RLS et le vote de la loi Elan en novembre dernier viennent encore accentuer ces mutations. L'Afpols vous propose une formation pour mesurer et apprécier la portée de ces mutations et dégager les axes concrets permettant aux OLS de poursuivre leur développement au service des territoires tout en préservant leurs équilibres financiers.

### CONTENU

#### La coopération inter-organismes (hors SAC "Loi Elan") :

- › essai de typologie des coopérations envisageables :
  - les coopérations fonctionnelles (assurances, financement, etc.)
  - GIE
  - A.O. groupés
  - etc
- › les coopérations opérationnelles
  - co-maîtrise d'ouvrage
  - coopération "horizontale" – association de compétences
  - véhicules de développement spécifiques (sociétés civiles de construction-vente, etc.)

#### Quelles modalités ? Quels points de vigilance ?

- › une exigence particulière de cadrage juridique (au regard du droit communautaire notamment)
- › le balisage des relations et des responsabilités (pacte, etc.)
- › mutualisation : avantages-limites.

### ANIMATION

Stéphane CARINI, ex-dirigeant et directeur de la stratégie d'organismes de logements sociaux, consultant-formateur, spécialisé dans les questions de maîtrise d'ouvrage et de stratégie patrimoniale.

### DATES À PARIS

19 mars 2020

28 octobre 2020

**PRIX NET : 750 EUROS** - 7 h de formation

Déjeuner inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

## CONCEPTION ARCHITECTURALE D'UNE OPÉRATION : MÂTRISER LA RELATION AVEC L'ARCHITECTE

#LoiElan 

606



### PUBLIC

Monteur. Responsable et chargé d'opérations. Responsable de services techniques et des investissements. Chargé d'études.



### OBJECTIFS

- › renforcer le maître d'ouvrage dans sa relation à l'architecte, au maître d'œuvre
- › doter le maître d'ouvrage d'éléments de lecture et de compréhension architecturales.



### PÉDAGOGIE

Une documentation écrite et illustrée, mise à disposition des participants, sert de base à l'exposé des éléments d'architecture. Deux diaporamas présentent les principes de composition architecturale et d'urbanisme, et les styles d'architecture de l'habitat. Les fiches d'analyse de projets constituent le support de l'examen individuel et collectif des projets des participants.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Pour des opérations réussies !

De la qualité du projet dépendent la satisfaction de son utilisateur et l'optimisation de la gestion du maître d'ouvrage. Le processus de production du logement est conjointement porté par la maîtrise d'ouvrage et la maîtrise d'œuvre. Le déroulement du processus opérationnel, souvent "en urgence", les contraignent parfois, l'un et l'autre, à se limiter à un rôle "réglementaire", évitant ainsi l'échange sur le projet architectural. En outre, la maîtrise d'ouvrage ne sait pas toujours se positionner dans ce débat, liberté de création/contraintes fortes, programme/projet, vocabulaires différents, plan du logement/usages des occupants, lectures de plans.

Au cours de ce stage, sont exposées les bases de la conception architecturale afin que le maître d'ouvrage intègre mieux le travail de l'architecte et, donc, y intervienne dans l'intérêt conjoint du gestionnaire et de l'occupant.

### CONTENU

#### La compréhension de l'urbanisme et de l'architecture dans toute opération

- › les principes fondamentaux de l'architecture
- › comprendre la forme urbaine :
  - les constituants de la forme urbaine et d'habitat
  - de l'individuel au collectif
- › qu'est-ce que la forme architecturale de l'habitat :
  - la façade : comprendre leur définition et leur composition
  - les espaces communs : rôle, aspect et usage
  - le logement : organisation, fonctionnement et modes de vie
- › les différents styles d'architecture : comment les identifier et les caractériser ?
  - l'architecture moderne
  - le high-tech

- le néoclassique
- le néo-régionalisme
- le post-moderne

#### L'analyse de projet

- › présentation de la grille d'analyse des projets :
  - le contexte
  - l'ensemble d'habitat
  - l'immeuble
  - les parties communes
  - les logements
- › la lecture des plans :
  - le plan masse
  - le plan de rez-de-chaussée
  - les plans d'étage
  - les coupes,
  - les façades.
- › l'écriture de l'analyse :
  - la rédaction de l'analyse sur la base du vocabulaire acquis
  - la présentation et échanges.

### ANIMATION

Gérard LE BIHAN, Consultant en maîtrise d'ouvrage, urbaniste.

### DATES À PARIS

9 et 10 mars 2020  
12 et 13 octobre 2020

### PROLONGEMENT

Maîtrise d'œuvre : missions, rémunération, choix, concours, marchés, CCAG-PI... (676).

**PRIX NET : 1350 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

## HABITAT DÉDIÉ AUX PERSONNES ÂGÉES : ENJEUX ET SOLUTIONS AU REGARD DE LA LOI DE 2015



### PUBLIC

Directeur d'organisme de logement social.  
Directeur du développement,  
chargé du développement,  
monteur ou chargé d'opérations.



### OBJECTIFS

- › comprendre le cadre réglementaire régissant l'habitat dédié aux personnes âgées
- › comprendre la demande de logements des seniors et adapter l'offre à celle-ci
- › repérer les concepts et les composantes de la conception des habitations adaptées
- › connaître les composantes architecturales et techniques de cette offre spécifique
  - › connaître et identifier les partenaires opérationnels et/ou financiers et leurs conditions d'intervention.



### PÉDAGOGIE

Alternance des éléments de cadrage, des apports théoriques et de connaissance avec des analyses de réalisations et des témoignages d'expériences.

#### PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Maîtriser le nouveau cadre réglementaire.

La récente loi du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement est centrée sur l'effort de maintien au domicile accompagné de services à la personne et l'adaptation des logements à la perte de capacité. Les projets doivent être conçus spécifiquement pour les populations auxquelles elles s'adressent, notamment en ce qui concerne l'organisation architecturale des lieux de vie, la conception, l'équipement et la programmation des services d'accompagnement.

### CONTENU

#### L'offre et la demande en résidences seniors

- › rappel du cadre législatif et réglementaire
- › le contexte démographique, sociologique et économique
- › typologie de la demande des personnes âgées
- › l'intérêt pour les bailleurs sociaux à développer ce type d'habitat dédié
- › l'inscription dans les parcours résidentiels
- › la question de l'habitat inclusif
- › les résidences services seniors

#### Le contexte réglementaire

- › quels sont les objectifs visés par la loi du 25 décembre 2015 ?
- › les nouveaux partenaires : CASF et CCH
- › la transformation des foyers en résidence autonomie : enjeux, objectifs, conditions
- › la protection contre l'incendie

#### Les caractéristiques architecturales et techniques des produits immobiliers dédiés

- › les spécificités et caractéristiques des produits immobiliers adaptés
- › l'analyse des contextes de réalisation : lieux, caractéristiques, environnement, accessibilité, équipement et services, etc.
- › les composantes d'exploitation et de gestion
- › la dissociation entre baux et contrats de services à la personne et/ou de services collectifs
- › la gestion des espaces collectifs dédiés

#### Les services à la personne associés à la réalisation d'habitat dédié.

- › les expériences étrangères.

### ANIMATION

Chantal QUERAUD, Consultante formatrice spécialisée dans les montages de projets au service des personnes âgées et handicapées.

### DATES À PARIS

4 et 5 juin 2020

3 et 4 décembre 2020

**PRIX NET : 1350 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

# VENTE D'IMMEUBLES EN BLOC : COMMENT PILOTER EFFICACEMENT SON PROJET ?

#LoiElan



## PUBLIC

Dirigeants, cadres et tous collaborateurs dans les directions de la stratégie, patrimoniales, développement et ventes et opérations externes susceptibles de réaliser et piloter des opérations de vente en bloc.



## OBJECTIFS

- › identifier les enjeux et spécificités propres à toute vente en bloc
  - › maîtriser les éléments-clefs en termes financiers et juridiques
  - › connaître les exigences d'implication en interne et de sécurisation de l'opération
  - › savoir sensibiliser les opérateurs aux impératifs par une approche transversale (juridico-financière, organisation, négociation)



## PÉDAGOGIE

La formation accorde une large place aux aspects stratégiques et organisationnels propres aux opérations d'arbitrage, qu'elle relie aux questions financières, juridiques, fiscales et sociales qui leur sont inhérentes.

Le processus de vente est examiné au travers d'un règlement de consultation, remis aux participants, qui en détaille les étapes-clés. Nombreux exemples pratiques, notamment tirés de l'expérience du formateur.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Un processus stratégique à maîtriser à l'heure de la loi Elan.

La loi Elan amène les organismes Hlm à se restructurer en profondeur (implantation, taille...) et à trouver dans la vente de leurs actifs une part croissante des ressources de leur développement. Quelle que soit la logique poursuivie, les ventes en bloc ("arbitrages immobiliers"), seront au centre de leurs préoccupations. Lourdes, sensibles, souvent complexes, au croisement d'expertises multiples (financière, juridique, technique, sociale, fiscale...), elles supposent une organisation et une conduite de projet spécifiques et qualifiées.

## CONTENU

### Les aspects fondamentaux de la stratégie patrimoniale

- › les outils de la stratégie patrimoniale
- › le plan de stratégie patrimoniale – PSP
- › la convention d'utilité sociale - CUS
- › les dynamiques de la stratégie patrimoniale
- › développement : quels enjeux, quels moyens ?
- › quelle optimisation, quelle rationalisation du parc ?
- › attractivité résidentielle, loyers, partenariats
- › la décision d'arbitrage
  - qui décide ?
  - quels objectifs ?

### La structuration en interne d'un projet d'arbitrage

- › l'équipe de projet : rattachement à une direction existante ou équipe dédiée ?
- › l'équipe projet : qualités requises, ressources externes
- › la préparation du projet
- › le calendrier du projet
- › la parfaite connaissance de l'actif à arbitrer

- › la parfaite connaissance du passif
- › comment déterminer la valeur d'arbitrage ?
- › les opérations préalables à la mise en œuvre de l'arbitrage
- › quelle communication sur le projet ?
- › la mise en œuvre du projet
- › l'organisation de la data-room : enjeux et questions pratiques
- › la consultation d'opérateurs-acquéreurs
- › la concertation locale : pourquoi, comment, jusqu'où ?
- › la réception et l'appréciation des offres
- › comment bien conduire la négociation ?
- › la conclusion et l'accompagnement de la cession

### La cession d'un portefeuille d'immeubles (abordé de manière synthétique)

- › la logique et l'organisation du projet
- › les aspects patrimoniaux et financiers
- › les aspects sociaux
- › les aspects fiscaux.

## ANIMATION

Stéphane CARINI, ancien dirigeant d'ESH/SIEM. Intervenant spécialisé en ingénierie d'opération, stratégie patrimoniale et politiques locales du logement.

## DATES À PARIS

4 février 2020  
2 juin 2020  
7 octobre 2020

**PRIX NET : 750 EUROS** - 7 h de formation

Déjeuner inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

## CODIR, CONSEIL D'ADMINISTRATION : OPTIMISER LE PILOTAGE FINANCIER DES MONTAGES D'OPÉRATIONS



### PUBLIC

- Membre des conseils d'administration, bureaux, comités de direction, cadre dirigeant.
- Responsable de la maîtrise d'ouvrage.
- Responsable technique et financier.
- Responsable de la gestion locative.



### OBJECTIFS

- › connaître les contraintes réglementaires et financières des montages d'opération et les points critiques des différentes étapes de conception et de financement
- › cerner les paramètres qui conditionnent la rentabilité des opérations d'investissement et savoir les optimiser dans le contexte de la mise en place de la RLS et la TVA 2018
  - › analyser et optimiser les processus de maîtrise d'ouvrage possibles en fonction des organisations internes propres à chaque organisme
- › améliorer les synergies entre les services maîtrise d'ouvrage, financiers et gestion locatives.



### PÉDAGOGIE

La pédagogie sera centrée sur de courts exposés illustrés d'exercices et de simulations informatiques autour de l'équilibre des opérations.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

L'impact de la loi de finances 2018 et de la RLS sur les résultats financiers des organismes Hlm, remettent en cause les stratégies opérationnelles en matière de développement et de réhabilitations du patrimoine locatif social, notamment sur les capacités de fonds propres mobilisables en la matière.

Une connaissance affinée et maîtrisée des processus de montage d'opération par les instances dirigeantes, s'avère aujourd'hui nécessaire pour maintenir les engagements des PSP et de CUS, en tenant compte de ce nouvel environnement financier contraint.

Comment continuer à développer ou réhabiliter, tout en minimisant et optimisant les fonds propres engagés. Quels sont les leviers stratégiques de l'optimisation des équilibres financiers des opérations neuves et de réhabilitation ?

### CONTENU

#### Les concepts financiers indispensables

- › les points-clés des études de faisabilité d'investissement
- › les paramètres économiques des études de rentabilité

#### Le montage financier d'une opération de logements locatifs neufs

- › analyse de la sensibilité des paramètres
- › les leviers financiers d'optimisation du montage
- › l'environnement technique et réglementaire
- › surface utile : rappel de la réglementation, étude de cas
- › coefficient de structure recette locative
- › les subventions droit commun et surcharge foncière
- › mécanisme de la LASM et TVA récupérable
- › analyse des prix de revient d'opération, maîtrise des coûts, ratios

#### Le montage financier d'une opération de réhabilitation

- › stratégies d'organisme et montage financier
- › diversité des approches
- › les montages financiers traditionnels
- › nouveau loyer et dimension sociale
- › outils de financement
- › le compte d'exploitation prévisionnel
- › les nouveaux modes de financement
- › définition des paramètres et des hypothèses de gestion réalistes et pertinents pour les simulations prévisionnelles

#### Les processus et stratégies alternatives possibles

- › valorisation de valeur de revente à terme
- › coûts de gestion différenciés
- › préfinancement ou différé d'amortissement
- › impacts sur fonds propres
- › optimisation des recettes
- › maîtrise et optimisation des montages financiers
- › processus et méthode de montage et de dépôt des financements.

### ANIMATION

Michel GARCIA, Formateur, Consultant et AMO, spécialiste du logement social - Ancien Directeur du développement du patrimoine et de l'urbanisme d'ESH et d'OPH.

### DATES À PARIS

3 mars 2020  
7 octobre 2020

**PRIX NET : 750 EUROS** - 7 h de formation

Déjeuner inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

# MONTER UNE OPÉRATION D'HABITAT SOCIAL : CONTEXTE ET FAISABILITÉ

#LoiElan 

611



## PUBLIC

Monteur ou chargé d'opérations.  
Chargé d'études, Développeur foncier.  
Responsable de service technique ou des investissements ainsi que ses adjoints techniques ou administratifs.  
Responsable service habitat.



## OBJECTIFS

- › identifier les différentes phases du montage d'opérations
- › comprendre sa place et son rôle dans le processus et repérer les enjeux des parties prenantes dans le cas de maîtrise d'ouvrage complexe
  - › connaître les conséquences de son intervention sur l'amont et l'aval et tout au long de la démarche globale du montage d'opérations
- › savoir appliquer la méthode de montage et d'élaboration d'un programme.



## PÉDAGOGIE

L'animation prend appui sur le déroulement des différentes phases de montage d'une opération, des exposés illustrés de nombreux exemples pour aboutir à un exercice d'application.

### PRÉ-REQUIS

Notions de maîtrise d'ouvrage.

Le montage d'opérations constitue le cœur du métier du promoteur d'habitat social.

Comprendre les interactions, savoir anticiper sur les étapes et les risques du montage d'opération est d'autant plus essentiel aujourd'hui au regard des évolutions du contexte de la maîtrise d'ouvrage de l'habitat social et des nouvelles exigences que font naître les différentes formes de coopération de la maîtrise d'ouvrage ou de partenariat qui se mettent en place.

## CONTENU

### Le rôle et les responsabilités du maître d'ouvrage

- › la fonction du maître d'œuvre
- › la mission de l'architecte, maître d'œuvre
- › la relation contractuelle avec la maîtrise d'œuvre dans le cadre du code de la Commande publique

### La relation avec les EPCI et les communes

### Le déroulement d'une opération

- › les différentes phases : depuis les premières réflexions jusqu'à l'année de parfait achèvement
- › les spécificités et les enjeux
- › les différents intervenants
- › les acteurs et partenaires

### La demande de logements

- › les caractéristiques de la demande
- › l'approche du marché

### La faisabilité du terrain

- › le contexte
- › les méthodes de constructibilité du terrain
- › l'évaluation du prix du foncier
- › les risques

### Le programme de l'opération

- › le programme quantitatif : que contient-il ?

- › les exigences qualitatives de l'habitat

### L'élaboration du budget prévisionnel et le montage financier

- › les composants de la charge foncière
- › les ratios et l'optimisation des coûts de construction
- › les frais et honoraires
- › le montage des budgets des opérations complexes
- › la composition du dossier de financement
- › la prise en compte de l'exploitation à venir : notion de coût global

### Le calendrier du montage de l'opération

- › la durée et les dates du butoir
- › exercice : préparation d'un calendrier opérationnel
- › les dates clefs pour la phase étude
- › l'élaboration du tableau de bord correspondant au planning

### L'application

- › la mise en situation
- › l'exercice sur un cas réel : analyse du terrain, compréhension du PLU, calcul des droits à construire, principes de programmation.

## ANIMATION

Gérard LE BIHAN ou Catherine GRAVELLIER, Consultants en maîtrise d'ouvrage.

## DATES À PARIS

25 au 27 mars 2020 - 17 au 19 juin 2020 - 7 au 9 octobre 2020

## PROLONGEMENTS

Le montage financier et les composants du financement d'une opération locative neuve (612). Autorisations d'urbanisme et divisions foncières : aspects pratiques et juridiques (633).

**PRIX NET : 2250 EUROS** - 21 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

612

2 + 2 JOURS

MAÎTRISE D'OUVRAGE MONTAGES JURIDIQUES ET FINANCIERS D'OPÉRATIONS

## LE MONTAGE FINANCIER ET LES COMPOSANTES DU FINANCEMENT D'UNE OPÉRATION LOCATIVE NEUVE



/École de la  
/Maîtrise  
d'Ouvrage  
/Sociale



### PUBLIC

Monteur ou chargé d'opérations. Responsable de service technique ou des investissements. Assistant technique ou administratif des unités de développement. Collaborateur des services financiers et comptables intervenant dans le domaine des opérations. Collaborateur des services de gestion locative et de commercialisation.



### OBJECTIFS

- › acquérir les connaissances et démarches permettant d'appréhender les contraintes financières du montage des opérations
  - › avoir une vision claire du montage des opérations
  - › appréhender tous moyens d'analyse contribuant à l'équilibre d'exploitation des projets de construction
  - › connaître les clefs technico-financières permettant l'optimisation et la sécurisation des montages financiers des opérations.



### PÉDAGOGIE

Exposés didactiques complétés d'exercices pratiques.

Des simulations informatiques et une étude de cas sur tableur permettront de mieux apprécier la sensibilité des différents paramètres.

Les participants sont invités à se munir d'une calculatrice.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Pour un montage optimisé et des fonds propres maîtrisés.

La maîtrise de la réglementation de la surface utile et de la méthode du loyer d'équilibre, ainsi que la connaissance des mécanismes qui concourent au financement d'une opération de construction locative constituent des éléments indispensables à la phase de montage. Cette connaissance doit permettre de maîtriser et mesurer l'impact des paramètres conduisant à l'équilibre financier des projets. Elle doit permettre également d'identifier la réponse sociale à apporter.

### CONTENU

#### Le montage technique et financier d'une opération de logements aidés par l'État

- › le dossier de demande d'agrément et de subventions PLUS et PLA-I et PLS surface utile (réglementation et études de cas)
- › calculs et optimisation/loyers et assiette de subvention, l'approche qualitative des projets
- › l'analyse des fiches de prix de revient d'opération et mécanisme de LASM
- › les caractéristiques des prêts
- › l'étude de rentabilité des opérations de logements locatifs sociaux
- › la méthode de loyer d'équilibre

#### Les principaux paramètres des études de faisabilité d'investissement

- › le prix de revient, les ratios de gestion
- › l'optimisation du financement
- › les fonds propres : dans quelles conditions ?
- › les paramètres économiques des études de faisabilité et enjeux techniques, sociaux et financiers pour l'organisme
- › les outils et méthodes principalement utilisés par les organismes.

#### Les données financières structurelles d'un organisme de logement social

- › la structure d'exploitation : principaux ratios
- › la marge d'autofinancement
- › la structure financière : approche des fonds propres
- › les grands leviers de la stratégie

### ANIMATION

Michel GARCIA, Formateur, consultant et AMO, spécialiste du logement social, ancien directeur du développement du patrimoine et de l'urbanisme d'ESH et d'OPH.

### DATES À PARIS

- 16 et 17 janvier + 31 et 31 janvier 2020
- 14 et 15 mai + 11 et 12 juin 2020
- 17 et 18 septembre + 8 et 9 octobre 2020
- 19 et 20 novembre + 10 et 11 décembre 2020

**PRIX NET : 2980 EUROS** - 28 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

## COMMENT UTILISER LES MESURES DE COMPENSATION POUR ATTÉNUER LES IMPACTS DE LA RLS ?

613



### PUBLIC

Responsable de la maîtrise d'ouvrage.  
Responsable technique et financier.  
Cadre dirigeants d'ESH. Urbaniste.  
Aménageur. Service logements et  
urbanisme des collectivités locales.



### OBJECTIFS

- › bénéficier d'outils permettant d'évaluer la pertinence des choix stratégiques
- › optimiser les montages financiers dans le contexte de la mise en place de la RLS et de la TVA 2018



### PÉDAGOGIE

Ce stage permettra l'application immédiate des acquis par la mise en œuvre des outils présentés sur des cas concrets.

Ces derniers sont extraits des données financières consolidées par les fédérations, des décisions de financement obtenues et des négociations avec

nos partenaires institutionnels. Les participants peuvent, afin d'illustrer un cas concret, présenter une opération "de référence" et la situation financière théorique d'un organisme de logement social (sous la forme simplifiée, DIS ou similaire, l'animateur ayant préparé quelques exemples).

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

Il est nécessaire, aujourd'hui, d'évaluer l'impact des mesures de la loi de finances 2018, de la RLS et de la TVA 2018/2019 sur l'équilibre des opérations de production et de réhabilitation ainsi que sur la situation financière de l'organisme. Comment produire une offre nouvelle et réhabiliter le patrimoine dans le respect de nos engagements sur la transition énergétique, sous la contrainte de ces nouvelles restrictions ? Quelles sont les stratégies adaptées à cette nouvelle situation en préservant la situation financière et économique de l'organisme social ?

### CONTENU

#### Rappel des mesures lois de finances 2018 et suivante : TVA et RLS

- › quelle hausse de la TVA et réduction des loyers pratiqués ?
- › quelle ampleur économique de ces mesures sur l'exploitation, la situation financière à court et à long terme
- › quels impacts ?

#### Notions d'analyse financière

- › rappel des notions mathématiques : TRI, VAN, actualisation, cumul de flux ...
- › rappel des notions financières Hlm : autofinancement, ressources internes, fonds de roulement...

#### Outils d'aide à la décision

- › présentation des outils d'aide à la décision permettant les simulations prévisionnelles des bilans d'exploitation (production et réhabilitation), des ressources internes, des fonds propres investis.
- › définir des paramètres et des hypothèses de gestion réalistes et pertinents

#### Les compensations prévues

- › rappel des mesures : gel du taux du livret A, allongement de la dette, nouveau prêt haut

de bilan, réaménagement de la dette (hors allongement), réhabilitation thermique, prêt Foncier

- › évaluer l'impact de ces mesures sur l'arbitrage de l'investissement et la situation financière nette des organismes

#### Les stratégies possibles

- › identifier le champ des stratégies possibles
- › comment estimer les modes de gestion et d'investissement à partir d'exemples concrets
- › comment évaluer l'impact sur l'arbitrage opérationnel, sur l'autofinancement et sur le potentiel financier disponible selon les choix stratégiques identifiés précédemment.
- › cas pratiques : à partir d'exemples des stagiaires

#### Montage à bail, en VEFA et vente "Hlm" (études sur cas concrets)

- › estimer les montages d'opérations à bail, maîtrise foncière, maîtrise d'ouvrage directe, VEFA
- › comparaison de l'avantage financier de la vente "Hlm" à court terme avec le maintien locatif dans le patrimoine locatif à long terme.

### ANIMATION

Marcel MEMBRIBE, Administrateur et ancien directeur général d'un organisme de logement social et spécialiste des spécificités des montages et questions financières du secteur.

### DATES À PARIS

23 et 24 mars 2020  
8 et 9 juin 2020  
2 et 3 novembre 2020

**PRIX NET : 1350 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

614

2 JOURS

MAÎTRISE D'OUVRAGE MONTAGES JURIDIQUES ET FINANCIERS D'OPÉRATIONS

## L'ENJEU DES FONDS PROPRES : CONTEXTE, STRATÉGIES ET OUTILS D'ANALYSE FINANCIÈRE

/École de la  
/Maîtrise  
d'Ouvrage  
/Sociale



### PUBLIC

Directeur de la maîtrise d'ouvrage.  
Monteur ou chargé d'opérations  
désirant mieux appréhender les concepts  
de l'ingénierie financière. Financier  
qui valide les montages financiers.



### OBJECTIFS

- › faire le point sur les méthodes de comptabilisation appliquées aux opérations d'investissement
- › les corrélés avec les concepts de l'analyse de la rentabilité d'investissement aux équilibres d'opération
  - › faire évoluer les méthodes et outils d'analyse utilisés
- › connaître les méthodes et les concepts utilisés par les investisseurs privés
- › évaluer les différents outils et méthodes d'analyse et modéliser la reconstitution des fonds propres.



### PÉDAGOGIE

La première journée sera essentiellement consacrée à un apprentissage des concepts de l'ingénierie financière et l'analyse de la rentabilité d'investissement ; la deuxième en atelier sera orientée vers des applications pratiques pour faire évoluer les outils existants.

Il est important que les participants apportent un exemple sur clé USB des outils utilisés dans leur organisme.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

Les évolutions du financement du logement social obligent aujourd'hui à optimiser l'équilibre financier des opérations. Dans ce contexte, de nouvelles approches émergent.

Pour les fonds propres, il s'agit en particulier d'obtenir la meilleure efficacité possible et d'aborder la problématique liée à leur reconstitution en corrélation avec le potentiel financier de l'organisme. Une question du même ordre est posée concernant l'éventuelle prise en compte de la valeur vénale potentielle des opérations.

Le stage doit aussi permettre de faire le point sur les concepts et les méthodologies utilisées par les investisseurs privés afin de réfléchir sur les similitudes et les spécificités du secteur du logement social vis-à-vis du secteur privé et d'en tirer des enseignements méthodologiques.

### CONTENU

#### Évolutions structurelles de la production et du financement du logement social depuis 15 ans

- › le modèle Hlm classique
- › le "stress" du modèle – la situation actuelle
- › les contraintes sur les coûts les contraintes sur les financements
- › les contraintes sur les loyers
- › la variable d'ajustement : les fonds propres

#### D'où viennent les fonds propres ? La dynamique financière au sein des OLS

- › l'excédent brut d'exploitation (EBE) - définition et déterminants
- › l'autofinancement net
- › le potentiel financier
- › le scénario prospectif de la Caisse des Dépôts & Consignations – Quelle soutenabilité d'une production volontariste sur le secteur ?

#### Les recettes nouvelles : focus sur la loi ELAN

- › le renforcement du haut de bilan

- › l'intensification de la vente Hlm
- › la promotion d'un seuil d'autonomie et la dynamique du regroupement

#### Comment gérer la nouvelle contrainte d'équilibre financier et de rentabilité

- › retour sur les fondamentaux : le loyer d'équilibre, le profilage de l'exploitation prévisionnelle, l'impact du préfinancement CDC
- › la sélectivité des montages : l'impact des montages complexes, le cas du logement Jeunes,
- › la sélectivité des critères d'appréciation de la rentabilité : la reconstitution des fonds propres, le recours au T.R.I., TRI hors plus-value de cession, TRI avec plus-value de cession, Benchmark ESH

#### Quelles dynamiques patrimoniales ?

- › la dynamique de la réhabilitation
- › la dynamique de l'arbitrage
- › les outils du pilotage stratégique (PSP, CUS).

### ANIMATION

Stéphane CARINI et Marcel MEMBRIBE, Consultants formateurs, anciens DG d'organisme.

### DATES À PARIS

9 et 10 mars 2020  
4 et 5 juin 2020  
23 et 24 novembre 2020

**PRIX NET : 1350 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

# L'ASSISTANCE OPÉRATIONNELLE DE LA M.O. : LES FONDAMENTAUX DU MÉTIER

#LoiElan 

615



## PUBLIC

Assistant des directions de la maîtrise d'ouvrage, du développement ou des chargés d'opérations. Secrétaire de service technique, montage ou commercial. Employé administratif.



## OBJECTIFS

- › maîtriser le vocabulaire administratif et technique
- › identifier le rôle des intervenants dans le processus
- › connaître le cadre réglementaire lié à l'urbanisme et à la construction et les évolutions récentes avec la loi Elan
- › maîtriser les phases du montage d'une opération ainsi que les procédures associées.



## PÉDAGOGIE

Cette formation s'appuie sur des exposés de l'animateur, l'étude de plans et de plannings de construction, des exercices pratiques tirés de l'expérience des participants.

Il est essentiel que les participants se munissent d'outils qu'ils ont été amenés à créer ou à adapter (tableaux de bord et de suivi/procédure interne).

Une visite d'une opération en cours de chantier et la rencontre avec certains intervenants seront proposées (se munir de chaussures appropriées).

La visite est accompagnée par le formateur.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Les incontournables du métier d'assistant(e) à maîtrise d'ouvrage.

La mission d'assistance opérationnelle nécessite d'avoir une vision claire de l'ensemble de l'activité de maîtrise d'ouvrage, une maîtrise des multiples missions et responsabilités correspondantes et une connaissance du rôle des différents acteurs.

## CONTENU

### Maîtriser le vocabulaire et les abréviations courantes de la maîtrise d'ouvrage

- › le vocabulaire technique, administratif et procédural du bâtiment
- › identifier les principales abréviations et sigles

### Les grandes phases du montage d'une opération

- › qui sont les acteurs publics et privés ?
- › qu'est-ce que la maîtrise d'ouvrage publique ?
- › quelles spécificités du logement social ?

### La place et les rôles des intervenants dans le processus du montage d'une opération

- › le maître d'ouvrage et le maître d'œuvre
- › la loi MOP et les derniers textes la réformant
- › les autres acteurs

### Quelles sont les principales réglementations applicables ?

- › les textes réglementaires liés à l'urbanisme, à la construction durable et aux marchés
- › les évolutions récentes et les impacts pratiques de la loi Elan

### Les phases du montage d'une opération, en neuf et en réhabilitation

- › les étapes de la programmation à la conception
- quelles tâches administratives attachées à ces différentes phases ?
- qu'est-ce que les études préalables et le programme ?
- que recouvre la phase de maîtrise foncière ?
- les autres spécificités
- › du suivi des chantiers à la garantie de parfait achèvement : les étapes et documents-clefs
- › la mise en location

### Quelles interactions entre le déroulement d'une opération et les missions de l'assistant(e) ?

- › quel rôle sur les phases de consultations et les appels d'offres ? Et sur les autres phases du chantier ?
- › quels tableaux de bord mettre en place ?
- › quelles obligations d'archivage et protocoles de classement ?

### Visite de chantier (sous réserve).

## ANIMATION

Catherine GRAVELLIER, Consultante formatrice en maîtrise d'ouvrage.

## DATES À PARIS

20 et 21 janvier + 3 et 4 février 2020

11 au 14 mai 2020

21 et 22 septembre + 12 et 13 octobre 2020

**PRIX NET : 2980 EUROS** - 28 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

## LES ORGANISMES DE FONCIER SOLIDAIRE ET LE BAIL RÉEL SOLIDAIRE : POSITIONNEMENT DU MODÈLE ET CONDITIONS DE MISE EN ŒUVRE



### PUBLIC

Directeurs opérationnels et tous collaborateurs dans les départements développement, maîtrise d'ouvrage, vente et commercialisation chargé du montage et du pilotage des opérations en BRS.



### OBJECTIFS

- › appréhender le développement du modèle OFS-BRS et ses différents terrains d'application
- › comprendre les apports et conditions de succès du dispositif
- › maîtriser les principes de son modèle économique
- › décrypter ses contours juridiques, opérationnels et fiscaux.



### PÉDAGOGIE

Alternance d'apports théoriques et de mises en perspective opérationnelle. Travail de simulation d'opérations à partir d'exercices pratiques.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

Les organismes de foncier solidaire (OFS) créés par la loi ALUR de 2014 ont pour objet d'acquérir et de gérer des terrains, bâtis ou non, en vue de réaliser des logements et des équipements collectifs, destinés à la location ou à l'accession à la propriété, à usage d'habitation principale. Il s'agit d'organismes à but non lucratif, agréés par le préfet de région. L'OFS constitue un nouvel acteur du foncier dont l'objet est de constituer un parc pérenne d'accession à la propriété ou à la location à destination des ménages modestes, sous plafond de ressources et de prix de vente ou de loyer le cas échéant.

Les dispositions réglementaires relatives à l'application de ce dispositif ont été précisées par différents textes ces dernières années et notamment les conditions du partenariat des organismes Hlm avec les OFS en vue de réaliser des opérations en Bail Réel Solidaire (BRS), ou d'agréement direct en tant que tel.

### CONTENU

#### Les fondamentaux du modèle OFS/BRS

- › la genèse du modèle
- › les grands principes d'action des OFS et du BRS
- › panorama des initiatives menées en France

#### Le cadre juridique des OFS et du BRS

- › les conditions de création des OFS
- › les conditions juridiques de mise en place et de gestion des BRS

#### La fiscalité applicable aux OFS et au BRS

- › le régime fiscal des OFS
- › la fiscalité des opérations en BRS
- › le positionnement du BRS sur les marchés du logement
- › les différents terrains d'application : accession en secteur tendu, vente Hlm, immeubles anciens et/ou de territoire détendu, copropriétés fragiles à dégradées
- › le positionnement marché
- › la perception du produit BRS par les ménages

#### Les principes du modèle économique du BRS et de l'OFS

- › la modélisation des opérations en BRS
- › les composantes du compte de résultat de l'OFS
- › les points d'attention et les conditions de développement du modèle

#### Développements et exercice d'application

- › approfondissements autour des modèles économiques du BRS et de l'OFS
- › simulation d'une opération en BRS
- › éléments d'enseignement, capitalisation.

**Cette formation sera enrichie par des témoignages d'organismes qui présenteront leur expérience dans le montage et le pilotage d'opérations en BRS.**

### ANIMATION

Anne-Katrin LE DOEUFF, Directrice générale ou Géraldine CHALENDON, Directrice opérationnelle d'un cabinet de conseil spécialisé en urbanisme et habitat social.

### DATES À PARIS

10 et 11 mars 2020  
9 et 10 juin 2020  
6 et 7 octobre 2020

**PRIX NET : 1340 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

## LOGEMENT INTERMÉDIAIRE : PROBLÉMATIQUES ET OPPORTUNITÉS ?

617



### PUBLIC

Responsable de la maîtrise d'ouvrage.  
Responsable de la gestion locative.  
Responsable financier. Cadre dirigeant  
d'organismes. Urbaniste. Aménageur.  
Services logements et urbanisme  
des collectivités locales.



### OBJECTIFS

- › bénéficier des outils d'appréciation pertinents afin d'évaluer un investissement LI
- › optimiser les montages en LI afin de valoriser les offres et d'avoir des rentabilités satisfaisantes
- › définir la stratégie et la pertinence pour investir sur ce créneau, en ayant une approche concurrentielle.



### PÉDAGOGIE

Apports théoriques et méthodologiques.  
Retours d'expérience et échanges avec les participants. Exemples de documents.

Une large place sera laissée  
aux interactions dans le groupe.

Pour certains thèmes, des études de cas  
sont proposées et travaillées  
avec les participants.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### Des montages pour l'avenir.

Le logement locatif intermédiaire (LLI) a été créé en 2014, afin de répondre à une demande non satisfaite : offrir des logements locatifs abordables à une frange de la population aux revenus dépassant les plafonds de ressources du logement social, mais ne pouvant accéder à l'accession. Ce stage vous permettra de situer le LLI par rapport aux logements sociaux et au locatif libre et d'appréhender l'approche marketing et économique ainsi que la pertinence des investissements LLI pour vos structures.

### CONTENU

#### Rappel des dispositifs antérieurs et du cadre réglementaire du logement intermédiaire

#### De l'immeuble à loyer moyen au prêt locatif intermédiaire, le logement intermédiaire a toujours accompagné le logement social

- › le cadre réglementaire du logement intermédiaire (ordonnance du 20/02/2014 et décret du 5/12/2016)
- › les souplesses de gestion apportées par la loi

#### Quelle approche marketing du logement intermédiaire ?

- › les localisations possibles au vu de la réglementation
- › quelles méthodologies d'analyse marketing ?
- › l'approche concurrentielle : selon quelle démarche ?

#### L'évaluation et la modélisation financière

- › rappel de la fiscalité des plafonds de loyers et de la réglementation des reventes
- › les spécificités réglementaires applicables aux ESH ?
- › présentation de quelques modèles de matrices financières
- › comment optimiser les rentabilités et les prix d'acquisition par les reventes ?
- › quelles limites aux reventes ?

#### Les différentes structures intéressées par le logement intermédiaire

- › les filiales dédiées
- › les fonds d'investissements LI
- › les évolutions à l'étude.

### ANIMATION

Yves PERUSAT, Consultant, responsable d'un pôle engagement dans un organisme.

### DATES À PARIS

9 et 10 avril 2020  
17 et 18 octobre 2020

**PRIX NET : 1350 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

## LOGEMENTS JEUNES ET RÉSIDENCES ÉTUDIANTES : DÉFINIR SA STRATÉGIE ET PILOTER SES PROJETS

#LoiElan

/École de la  
/Maîtrise  
d'Ouvrage  
/Sociale



### PUBLIC

Tous collaborateurs issus des directions de la stratégie, patrimoniales, du développement et particulièrement ceux qui souhaitent faire du logement des jeunes un vecteur durable de leur développement.



### OBJECTIFS

- › savoir discerner à la fois les réalités différenciées et les besoins globaux qui caractérisent la problématique du logement des jeunes
- › maîtriser les modèles et contraintes de développement à l'œuvre dans les opérations de logements pour jeunes.



### PÉDAGOGIE

La formation est illustrée par de nombreux exemples pratiques, notamment tirés de l'expérience du formateur pour ce type d'opérations. Il a notamment redéfini la stratégie et dirigé avec succès une filiale dédiée au logement étudiants-jeunes actifs dans un grand groupe Hlm.

#### PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Savoir décliner les stratégies à un secteur spécifique.

La formation combine une approche sociologique, la connaissance de l'action publique, le positionnement stratégique et enfin la déclinaison juridico-financière de l'ingénierie des opérations.

Cette formation est à jour des évolutions apportées par la loi Elan et ses textes d'application.

### CONTENU

#### Introduction : pourquoi parler de "logements jeunes" ?

- › les politiques publiques en faveur du logement des jeunes
- l'adaptation du cadre réglementaire aux spécificités du logement des jeunes
- quelles sont les aides personnelles ?
- un soutien public exceptionnel mais inégal

#### Logements "jeunes" : quelles catégories ? quels besoins ?

- › les contours d'une population diversifiée
- › quelles situations spécifiques ? quels besoins ?
- les principales données socio-démographiques
- les profils de revenus et modes de vie
- pour quels besoins d'hébergement ?

#### Quelles solutions locatives à l'heure de la loi Elan ?

- › Quelles priorités publiques ?
- l'hébergement dans le parc locatif classique (banalisé)
- le parc locatif privé (location, sous-location, colocation)
- le parc locatif social (quelques exemples)
- l'hébergement dédié standard : la résidence-services
- la typologie et la configuration des logements
- quelle typologie des services intégrés ?
- logement pour jeunes et techniques innovantes du bâtiment (quelques exemples)

#### Le développement d'une offre dédiée aux jeunes : acteurs, stratégies, ingénierie

- › les acteurs spécialisés (acteurs Hlm, acteurs privés, etc.)
- › les positionnements stratégiques
- quels territoires ?
- faut-il créer une filiale ?
- quel degré de spécialisation ?
- › l'ingénierie des opérations
- le modèle prédominant : dissociation maîtrise d'ouvrage/gestion, choix du partenaire gestionnaire, etc.
- le modèle intégré : avantages et limites
- le financement du logement pour jeunes (comparaison montage et financement logement jeunes / logement social standard).

### ANIMATION

Stéphane CARINI, Consultant-formateur expert en logement social.

### DATES À PARIS

12 mars 2020  
10 novembre 2020

**PRIX NET : 750 EUROS** - 7 h de formation

Déjeuner inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@aafpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@aafpols.fr)

## RÉSIDENCES AUTONOMIE, EHPA, EHPAD, RÉSIDENCES SERVICES SENIORS, HABITAT INCLUSIF : PILOTER UN PROJET D'ÉTABLISSEMENT POUR PERSONNES ÂGÉES

#LoiElan



### PUBLIC

Directeur du développement, de la maîtrise d'ouvrage ou de la clientèle. Monteur ou chargé d'opérations.



### OBJECTIFS

- › faire le point sur les aspects pratiques de la loi du 28 décembre 2015 et ses décrets d'application
- › distinguer les acteurs et leur rôle dans le projet
- › identifier la réglementation spécifique : sécurité, conventionnement, etc.
- › maîtriser la structure du budget des établissements pour personnes âgées (EHPA, EHPAD, RSS...)
- › identifier les financeurs et financements correspondants et construire un programme pluriannuel d'investissement
- › appréhender les bases d'une convention de gestion.



### PÉDAGOGIE

Étude de cas, référence aux textes législatifs. Des documents-types (règlement intérieur, budget, convention) seront proposés pour aider les participants à définir concrètement les différentes étapes du projet.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Construire, rénover, adapter ou réhabiliter pour les personnes âgées.

Pour faire face au vieillissement de la population, les organismes, en lien avec les collectivités locales, sont amenés à promouvoir la création d'établissements d'hébergement pour personnes âgées dans un cadre juridique qui vient d'être profondément remanié. Ce type de projet renvoie à des enjeux techniques, financiers et juridiques très spécifiques. Cette formation permet de repérer les principes de montage des résidences autonomie, des EHPAD, des résidences services seniors, de l'habitat inclusif dédié à des personnes âgées.

### CONTENU

#### Les enjeux du vieillissement sur la demande de logements dédiés aux seniors : adapter et diversifier l'offre

#### Le cadre législatif et réglementaire régissant les EHPA/EHPAD, RSS, Habitat inclusif

- › la loi du 2 janvier 2002,
- › la loi APA du 20 juillet 2001,
- › la réforme de la tarification des EHPAD
- › le plan Alzheimer 2008-2014
- › le plan Maladies neurodégénératives 2014-2019

#### Les enjeux pratiques et les obligations liés à la loi du 28 décembre 2015

- › quels objectifs sont visés par la loi ?
- › la réforme des logements-foyers en "résidence autonomie" mise en place dès le 1er juillet 2016
- › les obligations du bailleur et du gestionnaire à réaliser au plus tard pour le 31 décembre 2020
- › les nouveaux partenaires pour la réalisation et le financement des établissements
- › les nouvelles dispositions pour le fonctionnement des EHPAD

#### EHPA ou EHPAD ?

- › un cadre réglementaire

et juridique spécifique

- › de la création à l'exploitation : quels principes ?

- › qui sont les acteurs : propriétaires, constructeurs, bailleurs, gestionnaires ?
- › comment organiser les rôles de chacun dès le lancement du projet ?
- › l'analyse du contexte : concurrence, opportunités, besoins et territoire

#### Le montage du projet

- › les autorisations et les décisionnaires
- › la conception de l'établissement
- › quelles obligations en matière de sécurité des résidents et de réglementation incendie ?
- › quel conventionnement avec les pouvoirs publics ?

#### Le budget de fonctionnement

- › les principes des tarifications
- › la charge immobilière
- › La convention de gestion
- › la relation propriétaires-gestionnaires
- › les droits et obligations réciproques

#### L'investissement

- › les prêts bancaires
- › les autres sources de financement (IRC, CNAV, CNSA, Fondations...).

### ANIMATION

Chantal QUERAUD, Consultante formatrice spécialisée dans les montages de projets au service des personnes âgées et handicapées.

### DATES À PARIS

13 et 14 mai 2020

18 et 19 novembre 2020

**PRIX NET : 1300 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

620

2 JOURS

MAÎTRISE D'OUVRAGE MONTAGES JURIDIQUES ET FINANCIERS D'OPÉRATIONS

# RÉSIDENCES SOCIALES, PENSIONS DE FAMILLES : MONTER UN PROJET DE A À Z

/École de la  
/Maîtrise  
d'Ouvrage  
/Sociale



## PUBLIC

Monteur ou chargé d'opérations.  
Responsable en charge de l'investissement et du développement de projets.  
Associations et organismes gestionnaires.  
Services de l'État. Autres partenaires institutionnels (collectivités, EPCI...).



## OBJECTIFS

- › maîtriser les différents produits et les spécificités des résidences sociales, maisons-relais et résidences hôtelières
- › savoir expliquer l'intérêt pour les bailleurs sociaux de développer ces produits aux côtés de l'offre d'habitat "traditionnelle"
- › identifier les conditions de réussite des projets.



## PÉDAGOGIE

Alternance d'éléments de cadrage et d'apports conceptuels avec des analyses de cas et des échanges d'expériences.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Maîtriser ces différents produits.

La politique pour le logement des personnes défavorisées a conduit à définir une filière de logements adaptés, avec ses spécificités tant au niveau du montage opérationnel que de la gestion locative et sociale.

Pour répondre aux besoins qui s'expriment localement, les associations et les bailleurs sociaux doivent donc être en capacité de travailler sur les conditions de réussite des projets.

## CONTENU

### Le contexte, les besoins, les acteurs

- › les politiques du logement en direction des personnes défavorisées : les fondements et les évolutions récentes, les besoins
- › panorama des résidences sociales, pensions de familles et résidences accueil
- › mise en perspective avec le secteur social et médico-social de l'hébergement
- › état des lieux des acteurs impliqués, bailleurs et gestionnaires, et de leurs enjeux d'intervention

### Les acteurs en présence et leurs relations contractuelles

- › la relation bailleur/gestionnaire : des spécificités liées aux financements, agréments, conventions

- › la relation gestionnaire/résidents, spécificités au niveau de la gestion locative : titre d'occupation et redevance, modalités d'admission, accompagnement social

### Les différentes phases du montage d'opération

- › le contexte du projet
- › quel produit pour quel public : la définition des besoins ?
- › les grands axes du programme
- › du projet social au projet immobilier

### Les points-clés de la relation bailleur/gestionnaire

- › le loyer d'équilibre et le montage du budget de gestion locative
- › entretien, maintenance, grosses réparations : quelle répartition des travaux ?

## ANIMATION

Benoît NARCY, architecte et responsable de programmes au sein d'une direction de la maîtrise d'ouvrage et Aliette GENDRE, Responsable de programmes spécialisée dans le montage et le suivi d'opérations complexes.

## DATES À PARIS

18 et 19 juin 2020

7 et 8 décembre 2020

**PRIX NET : 1300 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

# MAÎTRISER LE FONCIER : RECHERCHE, NÉGOCIATION ET ACQUISITION

#LoiElan

621



## PUBLIC

Monteur ou chargé d'opérations. Personnel des services "foncier", "investissement" ou "développement". Chargé de prospection foncière.



## OBJECTIFS

- › comprendre les spécificités des marchés fonciers
- › savoir organiser et améliorer une recherche foncière active
- › améliorer ses techniques de négociation avec des propriétaires privés
- › être en mesure de déterminer la charge foncière admissible
- › maîtriser la sécurisation juridique des acquisitions et la fiscalité applicable.



## PÉDAGOGIE

Exposés illustrés par des exemples pratiques et des exercices, notamment une étude de faisabilité.

Les stagiaires sont invités à amener leurs exemples personnels qui pourront être examinés collégialement.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## L'indispensable pour rechercher et maîtriser les meilleurs fonciers.

Dans un marché foncier souvent malthusien et très concurrentiel, la maîtrise de fonciers compatibles avec sa production est un enjeu majeur et constitue un élément déterminant dans la qualité finale de l'ouvrage qu'on y édifie. Améliorer ses méthodes de prospection, affiner ses études de faisabilité, apprendre à mieux négocier s'avèrent alors un axe majeur d'amélioration de ses performances.

## CONTENU

### Les caractéristiques et spécificités du marché foncier

- › l'enjeu majeur de la maîtrise foncière
- › un marché extrêmement concurrentiel
- › un marché partiellement contrôlé par les pouvoirs publics

### Les méthodes de recherche foncière

- › le ratissage ; relationnel et communication ; l'état de veille ; le cas spécifique des propriétaires institutionnels ; l'utilisation d'une base de données active ; les partenariats avec les promoteurs ; la mise en constructibilité ; le droit de préemption ; le portage foncier

### La détermination du prix admissible

- › l'étude de la constructibilité ; interprétation des règles du SCOT et du PLU ; réforme des autorisations d'urbanisme ; calcul de la surface plancher ; les risques : servitudes, mitoyenneté ; la fiscalité de l'urbanisme
- › l'évaluation de la valeur des terrains ; estimation de la valeur vénale : méthode du compte à rebours, méthode de la charge foncière

### Les aspects commerciaux de la négociation

- › négocier, c'est d'abord communiquer
- › apprendre à communiquer autrement

### Améliorer ses pratiques de négociation

- › la confiance ; découvrir les motivations conscientes et inconscientes ; les termes de l'offre et les modalités ; définir son avantage concurrentiel spécifique ; dissuader les objections
- › conclure et garder le contact

### La sécurisation juridique des accords

- › les types de contrats
- › les différentes garanties apportées au vendeur : dédit, indemnité d'immobilisation, clause pénale, etc. ; les clauses suspensives ; les modalités du prix et du paiement

### La fiscalité de la vente des terrains à bâtir

- › taxes communale et nationale sur les terrains nus rendus constructibles
- › les plus-values immobilières.

## ANIMATION

Alain JOUHANNEAU, Consultant-formateur, spécialisé en stratégie.

## DATES À PARIS

16 au 18 mars 2020

23 au 25 novembre 2020

**PRIX NET : 1950 EUROS** - 21 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

# COMPRENDRE SIMPLEMENT LES SOLUTIONS APPORTÉES PAR LE BIM



## PUBLIC

Cadre et collaborateur des directions patrimoine et maîtrise d'ouvrage qui souhaitent intégrer les éléments-clefs pour approcher le BIM.



## OBJECTIFS

- › comprendre les enjeux de la maquette numérique et du BIM
- › identifier les solutions BIM dans l'ensemble du cycle de vie des patrimoines
- › comprendre les étapes de la mise en place du BIM.



## PÉDAGOGIE

En s'appuyant sur des exposés pratiques alternant avec la présentation d'exemples et d'études de cas, la pédagogie employée vise à guider chaque participant dans une compréhension personnelle de la transformation que le BIM opère dans ses métiers et cadres de travail.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## En quoi le BIM est-il une solution globale au service de votre organisme ?

Cette formation a pour objectif de donner à ses participants le panorama complet des enjeux et solutions qui font du BIM un outil de développement et de gestion des patrimoines désormais incontournable. L'ensemble des problématiques liées au BIM seront explorées pour délivrer en une journée les clefs de compréhension et d'approche d'engagement du BIM dans les différents métiers de l'organisme.

## CONTENU

### Comprendre le BIM

- › le contexte d'émergence du BIM à travers le monde et en France
- › comment définir simplement le BIM ?
- › la conception en mode objet, présentation d'une maquette numérique
- › les différentes dimensions du model BIM
- › l'intérêt du BIM pour la filière construction
- › quels logiciels BIM et pour quels métiers ?
- › comment comprendre et analyser une maquette numérique ?
- › les documents cadres du BIM (cahier des charges, convention BIM... )

### La démarche BIM pour les organismes de logements sociaux

- › le rôle incontournable de la maîtrise d'Ouvrage dans le processus BIM
- › comment le BIM peut répondre aux enjeux et besoins prioritaires des OLS ?
- › les conditions d'implantation du BIM au sein de l'organisme : les bonnes questions à se poser
- › comment le BIM se fonde dans les cœurs de métiers ?
- › quelles précautions pour réussir la conduite du changement ?
- › quelles sont les étapes essentielles de mise en place du BIM construction ?
- › aspects contractuels et juridiques liés au BIM construction
- › le BIM pour la gestion patrimoniale : une réflexion éminemment stratégique, un projet d'entreprise.

## ANIMATION

Philippe COTTARD, expert en stratégie patrimoniale et production immobilière en logement social.

## DATES À PARIS

10 mars 2020  
15 septembre 2020

## PROLONGEMENT

Renforcer la maîtrise d'ouvrage avec le BIM [622].

**PRIX NET : 750 EUROS** - 7 h de formation

Déjeuner inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS** : Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@aafpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@aafpols.fr)

# RENFORCER LA MAÎTRISE D'OUVRAGE AVEC LE BIM

#LoiElan  

622



## PUBLIC

Cadre et collaborateur des directions de la maîtrise d'ouvrage qui souhaitent intégrer les éléments-clefs d'une opération conçue en BIM.



## OBJECTIFS

- › comprendre la capacité et les éléments-clefs de l'intégration du BIM
- › identifier les impératifs à engager pour renforcer une maîtrise d'ouvrage avec le BIM
- › savoir adapter le BIM à son organisation.



## PÉDAGOGIE

En associant exposés pratiques, présentation d'exemples et d'études de cas avec des ateliers de mise en perspective, la pédagogie employée vise à accompagner chaque participant dans l'appréhension personnelle d'une stratégie de déploiement du BIM.

## PRÉ-REQUIS

Comprendre simplement les solutions apportées par le BIM (205).

## Pour une maîtrise du déploiement du BIM construction.

Cette formation a pour objectif de donner à ses participants le panorama complet des enjeux et solutions qui font du BIM un outil incontournable de conduite d'opération pour les projets en neuf ou en rénovation.

La déclinaison du processus opérationnel permettra de délivrer le détail des actions à engager et des moyens à mettre en œuvre pour bénéficier pleinement des possibilités offertes par le BIM au sein de la maîtrise d'ouvrage et des services associés à la production immobilière.

## CONTENU

### Comprendre le BIM

- › les différentes significations de l'acronyme BIM
- › qui sont les différents acteurs ?
- › connaître les apports du BIM
- › l'utilité de la plateforme d'échanges de données BIM
- › quel est le contenu et la portée d'une charte BIM ?
- › d'un cahier des charges BIM ?
- › d'une convention BIM ?
- › présentation d'une maquette numérique

### Initialiser la démarche

- › identifier les usages
- › s'assurer de la convergence des objectifs de la Direction
- › objectifs et enjeux en termes de performance attendue ?
- › les missions de l'AMO BIM
- › définir le périmètre de la mission BIM en interne
- › comment choisir une opération pilote ?
- › quelle déclinaison du processus pour les opérations de réhabilitation ?

### Préalable au lancement d'une première opération BIM : la préparation du cadre contractuel

- › les bases pour établir un cahier des charges BIM

- › analyse de la convention BIM type
- › comment faire évoluer l'AAPC et le règlement de consultation
- › évaluer les risques assurantiels ; quelles garanties liées au BIM ?
- › comment faire évoluer l'acte d'engagement et son cadre de DPGF
- › mettre en cohérence le CCAP
- › adapter la clause d'utilisation des résultats du CCAP
- › chapterer le cahier des charges dans un programme fonctionnel cohérent

### Faire évoluer les processus au vu d'une première expérience

- › les missions du chargé d'opérations
- › cartographier les effets du BIM à l'échelle des processus de l'organisme
- › mettre en place un plan d'intégration graduel des évolutions liées au BIM
- › intégrer le management de projet en BIM dans les procédures opérationnelles.

## ANIMATION

Philippe COTTARD, ancien directeur technique et expert en stratégie patrimoniale, production immobilière et BIM en logement social.

## DATES À PARIS

12 et 13 mars 2020 - 17 et 18 septembre 2020

## PROLONGEMENTS

Concevoir et rédiger un cahier des charges BIM (623).  
Faire du déploiement du BIM un outil de développement (624).

**PRIX NET : 1350 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

623

2 JOURS

MAÎTRISE D'OUVRAGE BIM ET MAQUETTE NUMÉRIQUE

# CONCEVOIR ET RÉDIGER UN CAHIER DES CHARGES BIM

/École de la  
/Maîtrise  
d'Ouvrage  
/Sociale



## PUBLIC

Cadre et collaborateur des directions patrimoine et développement de logements sociaux qui souhaitent sécuriser un démarrage du BIM pour la réalisation de réhabilitation ou de projets neufs.



## OBJECTIFS

- › comprendre les objectifs et la notion de cahier des charges
- › savoir déterminer les objectifs et la méthodologie applicable
- › préparer l'engagement des acteurs et leur coordination
- › organiser sa rédaction et sa gestion dans le temps.



## PÉDAGOGIE

En associant exposés pratiques, présentation d'exemples et d'études de cas, la pédagogie employée engagera ses participants à constituer les bases d'un cahier des charges capable de porter un démarrage du BIM efficient dans leurs organisations.

### PRÉ-REQUIS

Comprendre simplement les solutions apportées par le BIM (205).

## Pour encadrer efficacement son projet.

La formation permettra aux participants de comprendre et de formaliser les enjeux de ce document contractuel incontournable à la gestion du BIM. Au-delà du développement d'un cadre technique complet exprimant les cas d'usages du Maître d'Ouvrage, cette formation permettra de détailler l'ensemble des adaptations à prévoir au cadre contractuel pour qu'il n'interfère pas sur le processus BIM et le renforce.

## CONTENU

### Rappel introductif : comprendre le BIM

#### Le cahier des charges BIM

- › comment positionner le cahier des charges au sein du DCE ?
- › quels principes fondamentaux à exprimer pour la réussite du processus ?
- › le niveau de définition, documents liés, documents associés
- › les livrables contractuels BIM
- › la déclinaison des cas d'usage pour la maîtrise d'ouvrage
- › l'organisation spatiale de la maquette
- › du bon usage des IFC pour modéliser les objets
- › la classification et nomenclatures
- › la plateforme d'échanges de données
- › quel contenu attendu des maquettes aux différents stades ?
- › le DOE BIM : expression des exigences et processus de suivi
- › la définition de la maquette de gestion
- › les visites virtuelles et exigences de réalité virtuelle augmentée

- › l'expression du contrôle qualité de la maîtrise d'ouvrage
- › le Dossier d'Exploitation des Ouvrages BIM (maquette de gestion)
- › comment cadrer la convention BIM sous-jacente avec le cahier des charges ?

### Les composantes de management BIM

- › structurer la gestion du BIM
- › organiser l'engagement des moyens
- › organiser les compétences nécessaires

### Les étapes essentielles de sa fabrication

- › la forme générale
- › la contribution des acteurs à impliquer
- › les outils dématérialisés

### Préparer l'évolution du cahier des charges

- › s'adapter au cycle de vie du bâtiment
- › préparer sa gestion
- › organiser sa mise à jour.

## ANIMATION

Philippe COTTARD, ancien directeur technique et expert en stratégie patrimoniale, production immobilière et BIM en logement social.

## DATES À PARIS

18 et 19 mars 2020

23 et 24 septembre 2020

## PROLONGEMENT

Faire du déploiement du BIM un outil de développement (624).

**PRIX NET : 1350 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)



## PUBLIC

Cadres et collaborateurs des directions patrimoine et maîtrise d'ouvrage qui souhaitent voir concrètement les usages-clés du BIM et leurs mises en place.



## OBJECTIFS

- › identifier les solutions BIM dans l'ensemble du cycle de vie des patrimoines
- › comprendre les enjeux et possibilités du partage des maquettes numériques
- › expérimenter le panorama des applications du BIM dans les métiers qui en tirent parti.



## PÉDAGOGIE

La formation s'appuie sur la présentation et l'expérience de fabrication et de manipulation des maquettes numériques et de leurs applications. Pour chaque phase d'usage de la maquette, une visualisation de ses usages sera mise en scène

### PRÉ-REQUIS

Comprendre simplement les solutions apportées par le BIM (205).

## Comment utiliser le BIM pour ajouter de la valeur dans ses multiples applications ?

Cette formation, élaborée à partir d'expériences de terrain concrètes, a pour objectif d'apporter des méthodes de management de projet BIM utiles auprès des référents BIM et des responsables de programme d'opérations neuves ou de réhabilitation.

## CONTENU

### Introduction : rappel liminaire sur les fondamentaux du BIM

- › définir le BIM et son environnement : les acteurs, le contexte
- › la conception en mode objet c'est quoi ? présentation d'une maquette numérique
- › comprendre la puissance du BIM via les différentes dimensions de la maquette et les nouveaux logiciels
- › quels bénéfices attendus pour la filière construction ?
- › comment potentialiser les bénéfices du BIM en le faisant interagir ?
- › les conditions de réussite du projet de construction BIM

### La mise en place du BIM construction I

- › les préalables au lancement
- › le Benchmarking utile au projet
- › l'évaluation des moyens humains et matériels : choisir le référent et acquérir les bons outils dès le départ
- › le choix d'une opération pilote
- › le choix de l'AMO BIM avec quelle mission ?
- › définir le périmètre du management de projet BIM en interne

### La constitution du Dossier de consultation des entreprises

- › le cahier des charges BIM
- › les données BIM du programme
- › l'alignement des pièces du dossier de consultation
- › la grille d'honoraires
- › les aspects juridiques et réglementaires

### La pratique du viewer-checker (atelier)

- › la présentation du viewer simple
- › la fonction synthèse (checking)
- › la fonction export structurée (take off)
- › la fonction communication

### Les phases conception et réalisation (atelier)

- › comment appliquer les principes du management de projet en BIM
- › quel contrôle et analyse des offres ?
- › le contrôle de la convention BIM
- › les revues de projet BIM et de DOE
- › la phase de contrôle d'exécution
- › la réception des ouvrages
- › la gestion des réserves
- › la réception du BIM DOE et du BIM gestion.

## ANIMATION

Philippe COTTARD, ancien directeur technique et expert en stratégie patrimoniale, production immobilière et BIM en logement social.

## DATES À PARIS

26 et 27 mars 2020

30 septembre et 1<sup>er</sup> octobre 2020

**PRIX NET : 1350 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

# FAIRE DU DÉPLOIEMENT DU BIM UN OUTIL DE DÉVELOPPEMENT



## PUBLIC

Cadre et collaborateur des directions patrimoine et développement de logements sociaux qui visent à bénéficier du BIM pour améliorer la gestion de leurs organismes dès les premiers projets.



## OBJECTIFS

- › définir la nature du déploiement approprié dès les premiers projets
- › développer une méthodologie spécifique à l'organisme
- › faciliter l'engagement des services et leur coordination
- › démarrer une gestion du BIM interne.



## PÉDAGOGIE

En associant exposés pratiques, présentation d'exemples et d'études de cas, la pédagogie employée engagera ses participants à organiser les premiers pas d'un déploiement spécifique capable d'exploiter un démarrage du BIM efficient dans leurs organisations.

### PRÉ-REQUIS

Comprendre simplement les solutions apportées par le BIM (205).

## Le BIM au service de votre organisation.

Maîtrise d'Ouvrage, gestion patrimoniale, fonctions supports, agences locales ou services de proximité, beaucoup de métiers de l'organisme sont susceptibles de tirer parti de la mise en place d'une démarche BIM.

Cette formation permettra de comprendre comment engager le déploiement du BIM à l'usage des différents services et métiers d'un organisme en pilotant la conduite du changement de manière efficiente.

## CONTENU

### Rappel introductif : présentation du BIM

- › le BIM construction en phase opérationnelle
- › le DOE BIM

### L'engagement d'une démarche pré opérationnelle

- › quels sont les enjeux pour l'organisme ?
- › où est la donnée utile et comment la maîtriser ?
- › BIM gestion ou BIM construction : par quoi commencer ?
- › quels métiers potentiellement impactés ?
- › comment assurer un continuum BIM entre les métiers ?
- › la conduite du changement : un mode de pilotage particulier pour l'adoption du BIM

### La mise en place du BIM construction

- › comment se lancer ?
- › le Benchmarking utile au projet
- › l'évaluation des moyens humains et matériels : choisir le référent et acquérir les bons outils dès le départ
- › le choix d'une opération pilote
- › le choix de l'AMO BIM avec quelle mission ?
- › définir le périmètre du management de projet BIM en interne
- › attendus contractuels : la production d'un DCE BIM efficient

### La mise en place du BIM gestion

- › l'initialisation stratégique : quels sont les enjeux et les objectifs prioritaires ?
- › l'organisation du projet
- › le cadrage de la performance souhaitée
- › la définition des cas d'usages attendus
- › comment réaliser l'inventaire des outils, des données et des moyens ?
- › quel choix de scénarii et décision d'engagement des procédures d'achat ?
- › la conduite opérationnelle du projet : les pièges à éviter
- › passage en exploitation, fiabilisation du système.
- › retours sur investissement : quels outils de mesure ?

### Intégrer le BIM au développement stratégique

- › définir les apports du BIM dans les services de proximité
- › comment assurer la cohérence de déploiement sur le long terme ?
- › comment réintégrer les bénéfices du BIM ?

## ANIMATION

Philippe COTTARD, ancien directeur technique et expert en stratégie patrimoniale, production immobilière et BIM en logement social.

## DATES À PARIS

4 et 5 juin 2020

14 et 15 octobre 2020

**PRIX NET : 1350 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

# BÉNÉFICIER DU BIM EN GESTION PATRIMONIALE



701



## PUBLIC

Cadres et collaborateurs des directions patrimoine qui souhaitent intégrer les éléments-clefs en matière de gestion patrimoniale en BIM.



## OBJECTIFS

- › maîtriser les enjeux de la maquette numérique et du BIM en gestion patrimoniale
- › identifier les solutions techniques et les différents logiciels BIM
- › mettre en œuvre une gestion technique et patrimoniale en BIM
- › savoir s'organiser en interne.



## PÉDAGOGIE

En associant exposés pratiques, présentation d'exemples et d'études de cas avec des ateliers de mise en perspective, la pédagogie employée vise à accompagner chaque participant dans l'appréhension personnelle d'une stratégie de commande du BIM renforçant les bonnes pratiques de gestion patrimoniale existantes dans les différents métiers qui la composent.

## PRÉ-REQUIS

Comprendre simplement les solutions apportées par le BIM (205).

## Le BIM pour optimiser la gestion patrimoniale.

Cette formation a pour objectif de donner à ses participants les clés leur permettant de réussir l'implantation du BIM au sein de la gestion patrimoniale. Depuis l'initialisation stratégique du projet jusqu'à l'exploitation des solutions retenues, les éléments fournis vous guideront pas à pas en vous apportant des solutions adaptables à votre organisation à partir d'un atelier pratique.

## CONTENU

### Présentation du BIM

- › le contexte d'émergence et les acteurs
- › la conception en mode objet c'est quoi ? présentation d'une maquette numérique
- › comprendre la puissance du BIM via les différentes dimensions de la maquette et les nouveaux logiciels
- › quels bénéfices attendus pour la filière construction ?
- › comment potentialiser les bénéfices du BIM en le faisant interagir ?
- › le BIM au service de la gestion et de l'utilisateur final
- › les conditions de réussite du projet BIM

### L'initialisation stratégique / cas d'usages

- › les conditions d'engagement de la phase pré-opérationnelle
- › quels sont les enjeux et les objectifs ?
- › comment prioriser les actions ?
- › l'organisation de projet
- › la présentation de solutions
- › définition et priorisation des processus métiers

- › quel choix subséquent de granulométrie descriptive ?
- › comment cadrer les niveaux de détail ?
- › les mises à jour de la donnée

### Inventaires / scénarii

- › état des lieux des données
- › quelle cartographie des outils ?
- › les ressources humaines et matérielles
- › scénarii de reconstitution des données
- › quels coûts et délais associés ?
- › plan d'action opérationnel

### Phase opérationnelle

- › l'achat des solutions
- › le paramétrage
- › l'écriture des procédures
- › l'acquisition et fusion de données
- › l'implémentation initiale
- › les tests et recettage
- › la mise en exploitation
- › la phase de mise à jour des données / continuum BIM
- › les étapes liées à la fiabilisation / contrôles qualité.

## ANIMATION

Philippe COTTARD, ancien directeur technique et expert en stratégie patrimoniale, production immobilière et BIM en logement social.

## DATES À PARIS

17 et 18 juin 2020  
18 et 19 novembre 2020

**PRIX NET : 1350 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

# 631

**3 JOURS**

**MAÎTRISE D'OUVRAGE** AMÉNAGEMENT, URBANISME ET RENOUVELLEMENT URBAIN

## MONTER ET PILOTER VOTRE OPÉRATION D'AMÉNAGEMENT

♥ #LoiElan

/École de la  
/Maîtrise  
d'Ouvrage  
/Sociale



### PUBLIC

Directeur de la maîtrise d'ouvrage.  
Responsable de service aménagement.  
Chargé et monteur d'opérations  
d'aménagement.



### OBJECTIFS

- › Savoir décrire le cadre général de l'aménagement urbain sur les plans juridique, administratif, urbain, environnemental, technique et financier
- › connaître les impacts de la Loi Elan et de ses textes d'application
- › connaître les outils et les acteurs à disposition des maîtres d'ouvrage
- › pouvoir définir les différentes étapes d'élaboration et de réalisation d'une opération d'aménagement
- › maîtriser les moyens et outils récurrents de fabrication d'une opération d'aménagement.



### PÉDAGOGIE

La première partie de la formation vise l'assimilation des outils de l'aménagement : elle comporte une alternance d'exposés, de présentation de documents utilisés par les maîtres d'ouvrage, l'explication des vocabulaires techniques et des échanges entre les participants. Cette méthode permet de constituer un cadre commun de discussion et favorise la compréhension des participants. La seconde partie est une mise en situation : à l'appui d'exemples, les participants sont appelés à mettre en œuvre la méthode de réflexion et de montage d'une opération d'aménagement, choisie dans un panel d'opérations réelles.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Des outils pratiques au service d'un cas réel d'aménagement.

La pratique opérationnelle des ZAC, lotissements, projets partenariaux et autres écoquartiers dépend d'un cadre réglementaire profondément remanié depuis quelques années avec des acteurs de l'aménagement qui se diversifient.

Comment dès lors choisir les meilleurs outils juridiques, administratifs et financiers ? Comment organiser son activité et son développement dans ce cadre ? Comment maîtriser au mieux son opération d'aménagement ? Ce stage fera le point sur les impacts pratiques de la loi Elan.

### CONTENU

#### Le projet d'aménagement (exemples d'opérations plus ou moins complexes)

- › le métier d'aménageur et les acteurs (collectivités...)
- › les études préalables et le programme d'aménagement
- › les évaluations développement durable et les indicateurs environnementaux
- › les analyses urbaines et d'habitat
- › la méthode de conception du projet

#### La zone d'aménagement concerté

- › le dossier de création et le dossier de réalisation
- › le programme des constructions
- › le plan d'aménagement

#### Le lotissement

- › le régime et le dossier du lotissement

#### Les autres procédures d'urbanisme

#### Les outils fonciers et financiers

- › le PUP
- › la taxe d'aménagement majorée
- › la négociation foncière, la DUP, l'expropriation et la préemption

#### Les procédures et autorisations connexes

#### Les modes opératoires de l'aménagement

- › les opérations en régie ou régie assistée
- › mandat loi MOP, mandat loi ALUR
- › les opérations en concession d'aménagement
- › régime et mise en concurrence
- › les modes opératoires alternatifs opérations (AFU, SEMOP, macrolots, cession foncière avec charge, aménageur constructeur...)

#### Processus d'élaboration de l'aménagement : présentation de 5 opérations et méthodologie

#### Mise en situation : méthode d'élaboration d'une opération d'aménagement

- › Les participants, organisés en groupes de 2 ou 3, doivent dérouler le processus d'élaboration d'une opération d'aménagement, choisie dans un panel d'opérations réelles.

### ANIMATION

Jacques DEBOUVERIE, Aménageur  
et Gérard LE BIHAN, Consultant en maîtrise d'ouvrage, urbaniste.

### DATES À PARIS

5 au 7 février 2020 - 17 au 19 juin 2020 - 14 au 16 octobre 2020

**PRIX NET : 2250 EUROS** - 21 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

LES FONDAMENTAUX DU DROIT  
DE L'URBANISME ET DE L'AMÉNAGEMENT

#LoiElan

632

**PUBLIC**

Toute personne participant à des procédures d'aménagement et de construction et souhaitant maîtriser les règles fondamentales de l'urbanisme et de l'aménagement.

**OBJECTIFS**

- › connaître les principes régissant l'urbanisme
- › savoir identifier les acteurs et les principales procédures
- › analyser concrètement les règles, les documents et les autorisations d'urbanisme en intégrant les dernières dispositions législatives et jurisprudentielles
- › faire un point sur les impacts pratiques de la loi Elan.

**PÉDAGOGIE**

Alternance d'exposés pratiques à partir de la présentation de cas, de documents d'urbanisme et d'exemples concrets. Les stagiaires sont invités à amener leurs exemples personnels qui pourront être examinés collégalement. Remise d'un support papier de synthèse.

**PRÉ-REQUIS**

Aucun.

**L'essentiel des règles de l'urbanisme à l'usage des maîtres d'ouvrage.**

Le droit de l'urbanisme est en perpétuelle évolution, notamment depuis la loi ALUR, la loi relative à l'Égalité et à la Citoyenneté, mais aussi la loi Elan et ses textes d'application... Dans ce contexte évolutif, il est nécessaire de recadrer la cohérence générale et de resituer le rôle et le cadre des acteurs, des outils de planification des procédures administratives et des autorisations d'urbanisme.

**CONTENU****Savoir identifier les grandes règles en droit de l'urbanisme**

- › les grands principes posés
- › les éléments pratiques des dernières réglementations : Grenelle II, réforme de la fiscalité et de l'urbanisme, loi ALUR, loi Macron, etc.
- › les fondamentaux de la loi SRU et UH (division parcellaire, surface de plancher...)
- › les dispositions de la loi Elan et ses conséquences pratiques
  - le projet partenarial d'aménagement (PPA)
  - la grande opération d'urbanisme (GOU)
  - le bonus de constructibilité
  - la création d'une nouvelle catégorie d'immeuble : immeuble de moyenne hauteur

**Quels sont les acteurs-clefs de l'urbanisme et les partenaires ?**

- › les collectivités territoriales : les communes, départements et régions
- › le rôle des ABF, commission de sécurité et des sites
- › les autres autorités intervenant dans les procédures : DDT, établissements mixtes, SEM
- › les missions du préfet et contrôle de la légalité

**Connaître les outils principaux de planification urbaine et d'aménagement**

- › du SCOT au PLU : comment décrypter ces documents pour vos projets ?
- › comment s'en servir utilement ?

**Se repérer dans les différentes procédures d'autorisations**

- › la déclaration préalable : pour quels types de constructions ? selon quelle procédure ?
- › le permis de construire : pour quelles opérations ? avec quels interlocuteurs ? quelle procédure de demande, instruction et exécution ?
- › le certificat d'urbanisme
- › le permis d'aménager
- › quels sont les travaux dispensés de formalités ?
- › Les autres procédures vous impactant
- › le permis de démolir
- › les règles relatives au lotissement

**Les grands principes pratiques du contentieux**

- › contentieux pénal et contentieux administratif
- › les procédures : quels délais de recours ? avec quels moyens ? pour quels risques pratiques sur vos projets ?

**ANIMATION**

Alain JOUHANNEAU, Consultant-formateur spécialiste en urbanisme ou Léonard MANGO, Consultant-formateur spécialiste en urbanisme et aménagement.

**DATES À PARIS**

23 et 24 mars 2020

26 et 27 novembre 2020

**PRIX NET : 1390 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

## AUTORISATIONS D'URBANISME ET DIVISIONS FONCIÈRES : ASPECTS JURIDIQUES ET PRATIQUES

#LoiElan

/École de la  
/Maîtrise  
d'Ouvrage  
/Sociale



### PUBLIC

Monteur et chargé d'opérations, assistant de la maîtrise d'ouvrage. Responsable et collaborateur des services juridiques et administratifs.



### OBJECTIFS

- › connaître le champ d'application des autorisations relatives au droit du sol
- › identifier les procédures en matière de demande et d'instruction et de divisions foncières
- › connaître les nouveautés contenues dans la loi Elan
- › appréhender le régime des taxes et participations.



### PÉDAGOGIE

Ce stage s'appuie sur des exposés didactiques de l'animatrice et des échanges avec les participants. La documentation remise sous format numérique (clef USB), rassemble les principaux textes réglementaires et les derniers textes parus en fonction des thèmes abordés, ainsi que les formulaires en vigueur.

#### PRÉ-REQUIS

Connaître les fondamentaux du droit de l'urbanisme et de l'aménagement.

## Des procédures complexes expliquées pratiquement.

Le régime des autorisations d'urbanisme, leurs modalités d'instruction et les procédures associées sont précisés au fil des textes pour faciliter la mise en œuvre des opérations de construction et d'aménagement et autoriser les montages complexes. Il convient de préciser les impacts pratiques des évolutions législatives et réglementaires ainsi que des principales jurisprudences. De même, au vue des évolutions de la fiscalité de l'urbanisme, il convient d'en intégrer les montants souvent conséquents dans les montages d'opérations.

### CONTENU

#### Quel est le cadre juridique des autorisations d'urbanisme ?

- › le droit des sols et les règles d'urbanisme
- › le panorama des autorisations d'urbanisme ; quelle procédure pour mon opération ?
- › l'articulation entre ces diverses autorisations
- › identifier les procédures en matière de demande et d'instruction

#### Les étapes de l'instruction du permis de construire

- › l'organisation de l'instruction, les délais
- › la composition des dossiers
- › liste exhaustive
- › la mise en œuvre du permis de construire
- › la validité et la prorogation
- › le modificatif du permis de construire
- › le transfert du permis de construire total ou partiel
- › la conformité d'urbanisme et réglementaire

#### Les autres demandes d'autorisations et les demandes connexes

- › la déclaration préalable
- › le permis de démolir

- › l'intervention sur un ERP ou un IGH
- › les autorisations liées au droit de l'environnement
- › l'archéologie préventive

#### La contestation des autorisations d'urbanisme

- › les recours des tiers, le retrait
- › la sécurisation des autorisations au regard de la jurisprudence

#### Divisions foncières : quelle autorisation ?

- › le lotissement : permis d'aménager ou déclaration préalable
- › le contenu du projet architectural, paysager et environnemental
- › le permis de construire valant division

#### À quelle contribution d'urbanisme est soumise mon opération ?

- › la surface de plancher et la surface taxable
- › les modalités de calcul de la taxe d'aménagement
- › la taxe d'aménagement majorée
- › les autres participations d'urbanisme.

### ANIMATION

Catherine GRAVELLIER, Consultante-formatrice en maîtrise d'ouvrage.

### DATES À PARIS

3 avril 2020  
6 novembre 2020

**PRIX NET : 690 EUROS** - 7 h de formation

Déjeuner inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

# LOTISSEMENT ET ZAC : QUEL MONTAGE TECHNIQUE ET FINANCIER CHOISIR ?

#LoiElan

634



## PUBLIC

Directeur de la maîtrise d'ouvrage.  
Responsable de service aménagement.  
Chargé ou monteur d'opérations  
d'aménagement. Cadre des organismes  
publics d'aménagement, maître d'ouvrage,  
promoteur-aménageur privé,  
EPL et EPCI.



## OBJECTIFS

- › faire le point sur les impacts pratiques de la loi Elan
- › identifier les mécanismes du montage du lotissement et de la ZAC
- › définir et calculer les postes du bilan financier d'une opération d'aménagement, les équilibres, les règles fiscales et les participations
- › préciser les voies d'optimisation.



## PÉDAGOGIE

Alternance d'exposés, de documents utilisés par les organismes d'aménagement et de débats entre les participants, avec des exemples pratiques de montages réalisés pendant la session. Des exemples et exercices de montage type sur une opération fictive d'aménagement à l'aide d'un outil Excel seront fournis aux participants.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Des apports juridiques et financiers pratiques pour maîtriser ces procédures.

L'aménagement urbain réalisé par les organismes de logement social consiste souvent en des opérations de lotissement ou des petites ZAC. Comment faire des opérations d'aménagement équilibrées et conformes aux objectifs du développement durable ? Comment organiser son activité et son développement dans ce cadre, et comment assurer le montage du volet financier ? Comment l'optimiser ? Ce stage sera aussi l'occasion d'analyser tous les impacts pratiques de la loi Elan.

## CONTENU

### Les particularités du lotissement et de la ZAC comme outil d'aménagement par rapport aux autres procédures opérationnelles ou financières (permis de construire, permis groupés, divisions, PUP)

- › les nouveautés apportées par la loi Elan
- › règles communes
- › avantages
- › inconvenients
- › le régime juridique du lotissement
- › le dossier de lotissement, permis d'aménager ou déclaration préalable
- › le dossier de création et de réalisation de ZAC
- › la loi sur l'eau
- › dans quels cas faut-il une concertation ou une enquête publique ?
- › la qualité urbaine et environnementale, le cahier des charges

### Les équipements publics (voiries, espaces verts, bâtis)

- › le besoin de financement
- › les modes de calcul au regard des besoins des futurs habitants
- › le régime des participations
- › la participation pour foncier non-maîtrisé
- › le régime juridique après réalisation

### La fiscalité

- › TVA immobilière, TVA sur marge brute
- › droits d'enregistrement
- › compensation
- › le régime des subventions
- › la complémentarité et l'exclusion des autres taxes (taxe d'aménagement...)
- › l'archéologie

### Le bilan

- › les différents postes du bilan :
  - coûts
  - recettes
  - financements
- › l'échéancier et les frais financiers.

## ANIMATION

Jacques DEBOUVERIE, Aménageur et consultant-formateur.

## DATES À PARIS

4 et 5 juin 2020  
3 et 4 décembre 2020

**PRIX NET : 1350 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

635

2 JOURS

MAÎTRISE D'OUVRAGE AMÉNAGEMENT, URBANISME ET RENOUVELLEMENT URBAIN

# MONTER UNE OPÉRATION DE RENOUVELLEMENT URBAIN (NPNRU)

#LoiElan



## PUBLIC

Monteur ou chargé d'opération voire chargé d'opération NPNRU (sur budget ANRU).

Responsable du service technique ou des investissements ainsi que ses adjoints techniques ou administratifs.

Directeur de territoire ou directeur d'agence / de proximité.



## OBJECTIFS

- › comprendre le contexte d'intervention et les ambitions du NPNRU
- › maîtriser le déroulement et le phasage d'un projet NPNRU
  - › identifier les différents intervenants et leur rôle / responsabilités respectifs
- › savoir fiabiliser les chiffres et les actions inscrites dans la convention NPNRU et le plan de financement
- › être en mesure d'adapter la méthode de montage d'opération au contexte spécifique du NPNRU.



## PÉDAGOGIE

Alternance d'exposés pratiques à partir de la présentation de documents et d'exemples très concrets.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Fiabiliser vos opérations.

Les opérations de renouvellement urbain, dont les programmes NPNRU, concentrent des enjeux patrimoniaux, urbains et sociétaux impliquant des méthodes spécifiques et transversales selon les échelles d'intervention, du simple groupes d'immeubles au quartier.

Il s'agit, en premier lieu, de comprendre le cadre réglementaire et juridique spécifique de la politique de la Ville et l'ANRU. Au-delà, la mise en œuvre d'un projet repose sur une démarche multi-intervenants dense et concertée, pour aboutir à une programmation stratégique partagée, et des montages et suivis d'opérations diversifiées, sur le temps long de la requalification des quartiers d'habitat social.

## CONTENU

### Le cadre réglementaire et juridique du renouvellement urbain

- › le cadre de la politique de la ville et la mission de l'ANRU
- › le rôle du porteur de projet et les partenaires
- › les incontournables du projet de renouvellement urbain

### La programmation du projet de renouvellement urbain (phase protocolaire)

- › les études de diagnostic, les vocations patrimoniales, le marché
- › la hiérarchie patrimoniale, du groupe à l'immeuble (PSP, CUS...)
- › la programmation de l'habitat (relogement, démolition, reconstitution, diversification...)
- › la résidentialisation et les questions foncières et de gestion

### De la programmation à la conception du projet de renouvellement urbain (phase conventionnelle)

- › la place de l'habitat dans le projet
- › l'organisation interne de la maîtrise d'ouvrage et du patrimoine
- › la stratégie opérationnelle

### Le montage des opérations

- › les grands enjeux, les différentes phases, les attendus, les aspects budgétaires pour les :
  - opérations de démolition
  - opérations de résidentialisation
  - opérations de réhabilitation
  - opérations de requalification lourde
  - opérations de densification / construction
  - opérations mixtes
- › la mise à jour des études dans la durée (évolution de la réglementation, des coûts de la construction, des financements...).

## ANIMATION

Gérard LE BIHAN, Consultant en maîtrise d'ouvrage urbaniste et programmiste et Coline RECHER, Consultante-formatrice experte en montage d'opérations mixtes NPNRU.

## DATES À PARIS

5 et 6 mars 2020

15 et 16 octobre 2020

**PRIX NET : 1440 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

# LES FONDAMENTAUX DE LA RÉGLEMENTATION DU PROMOTEUR D'HABITAT SOCIAL

#LoiElan 

641



## PUBLIC

Monteur ou chargé d'opérations nouvellement recruté ou souhaitant une mise à jour des bases de la réglementation. Adjoint technique, administratif ou financier, ou toute personne impliquée dans la maîtrise d'ouvrage souhaitant une vision globale.



## OBJECTIFS

- › connaître le cadre réglementaire et les impacts clés de la loi Elan
- › faire un point sur les mutations législatives et réglementaires récentes et leurs impacts concrets pour les maîtres d'ouvrages
- › savoir situer son rôle de manière précise dans le processus de décisions
- › appréhender la relation contractuelle des différents prestataires
- › instaurer un dialogue efficace avec les autres intervenants et les décideurs.



## PÉDAGOGIE

Exposés didactiques et phases participatives alterneront en suivant le déroulement chronologique d'une opération.

La documentation remise sous format numérique (clef USB) rassemble les principaux textes réglementaires et les derniers parus en fonction des thèmes abordés.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

Cette formation a pour but de fournir un panorama d'ensemble de ce cadre réglementaire pour ceux dont les tâches professionnelles sont parfois focalisées sur un aspect de la MOA. Elle permet aussi de prendre la mesure des évolutions réglementaires au regard des importantes mutations législatives concernant la maîtrise d'ouvrage des promoteurs de l'habitat social.

## CONTENU

### Quelles sont les règles et obligations du promoteur d'habitat social ?

- › les acteurs du logement social
- › les rôles et responsabilités de la maîtrise d'ouvrage
- › la loi sur l'architecture et la loi MOP : quelle relation entre le maître d'ouvrage et l'architecture ?
- › les obligations du bailleur social et du maître d'ouvrage de l'accession sociale
- › les règles et principes du financement du logement locatif

### Réglementation de l'urbanisme et de l'environnement

- › le droit des sols et la constructibilité
- › la réglementation de l'environnement et les autorisations spécifiques

### Les procédures de l'acquisition foncière

- › l'audit du foncier et le déroulé de l'acquisition foncière
- › de la pleine propriété à la dissociation du foncier et de l'immobilier
- › les procédures administratives : expropriation, préemption...
- › l'acquisition de patrimoine en VEFA

### Le cadre réglementaire technique

- › les principales règles techniques qui s'imposent au maître d'ouvrage
- › les spécificités des règles techniques de l'existant

### Les marchés : quelle procédure pour quelle prestation ?

- › les dispositions applicables dans le cadre du Code de la commande publique entré en vigueur le 1er avril 2019
- › les spécificités des marchés de maîtrise d'œuvre : mission de base ou mission socle
- › les contrats des prestataires techniques : géotechnicien, géomètre... et des concessionnaires de réseaux
- › les contrats des prestataires intellectuels : contrôleur technique, certificateur et SPS
- › les marchés globaux : procédures alternatives

### Pendant la phase chantier

- › les formalités d'ouverture
- › l'assurance construction
- › l'exécution et le suivi des marchés
- › la fin de chantier : la réception des travaux et les décomptes
- › la mise en service et les diverses garanties
- › la clôture de l'opération.

## ANIMATION

Catherine GRAVELLIER ou Jacques DEBOUVERIE ou Michel BRAAKSMA, Consultants-formateurs en maîtrise d'ouvrage.

## DATES À PARIS

19 et 20 mars 2020

11 et 12 juin 2020

4 et 5 novembre 2020

## PROLONGEMENT

Maîtrise d'œuvre : missions, rémunération, contrats (676).

**PRIX NET : 1440 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

## RE 2020 : COMMENT PENSER LE BÂTIMENT À ÉNERGIE POSITIVE ET À FAIBLE IMPACT ENVIRONNEMENTAL ?

#LoiElan

/École de la  
/Maîtrise  
d'Ouvrage  
/Sociale



### PUBLIC

Monteur et chargé d'opérations.  
Responsable du développement,  
de la maîtrise d'ouvrage, du patrimoine.



### OBJECTIFS

- › repérer les différents dispositifs réglementaires
- › cerner l'évolution des textes réglementaires vers la RE 2020 (vers l'exemplarité énergétique et environnementale)
- › analyser la façon de construire pour optimiser les besoins en énergie
- › identifier et utiliser les matériaux à faible impact sur l'environnement.



### PÉDAGOGIE

Alternance d'exposés pratiques et d'échanges avec les participants, présentation d'exemples.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Anticiper les futurs changements.

La RT2012 a été la première étape vers des bâtiments performants d'un point de vue énergétique.

La prochaine étape est la future réglementation thermique, énergétique et environnementale (RE 2020) qui consacra le bâtiment à énergie positive (BEPOS) et le bâtiment à très faible impact environnemental. Comment se préparer à cette échéance toute prochaine ? Comment tendre vers le zéro énergie et le zéro carbone ? Quelles exigences formulées en direction de la maîtrise d'œuvre ?

### CONTENU

#### Les concepts et les règles : la conception

- › la consommation d'énergie
  - les paramètres à prendre en compte
  - la performance énergétique et sa représentation graphique en référence à la norme NF EN ISO 13790
- › concevoir un logement exemplaire d'un point de vue énergétique et environnemental
  - le secret des anciens
  - la forme et les matériaux, le confort
  - la prise en compte de l'environnement
  - le diagramme bioclimatique, son utilité
- › l'approche passive, solaire ou pas ?
  - le rôle de l'enveloppe
  - résistance thermique, inertie thermique et apports solaires

- › l'évolution des réglementations et les règles de constructibilité
  - la performance énergétique et environnementale dans le PLU et le code de l'urbanisme (Art. L.151-28 et R.151-42 du CU)
  - matériaux et impact environnemental (les FDES)
  - l'analyse de cycle de vie (les outils ACV)
- › le changement des pratiques de travail entre les acteurs du projet
  - le processus de conception intégrée (PCI)

#### Les techniques : la réalisation

- › les principes de construction
  - l'isolation thermique, les fenêtres, la ventilation
  - le choix des énergies
  - les différentes solutions constructives
- › retour d'expériences : maison individuelle, logement collectif
  - présentation d'exemples.

### ANIMATIOT

Jean-Pierre MOYA, Architecte DPLG, Thermicien, Docteur en urbanisme.

### DATES À PARIS

16 et 17 mars 2020  
5 et 6 octobre 2020

**PRIX NET : 1340 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

# LES MATÉRIAUX BIOSOURCÉS : COMMENT LES INTÉGRER DANS VOS PROJETS ?

643

#LoiElan 

## PUBLIC

Responsables du développement,  
de la maîtrise d'ouvrage, du patrimoine.  
Monteurs et chargés d'opérations.



## OBJECTIFS

- › connaître les principaux critères de choix des matériaux et produits biosourcés
- › connaître leur impact environnemental
  - › savoir où s'informer
- › apprendre à avoir un regard critique sur les bases de données des matériaux et produits.



## PÉDAGOGIE

Alternance d'exposés techniques et de cas pratiques. Présentation d'exemples.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

À l'heure où les changements climatiques s'accroissent, utiliser des matériaux et produits à faible impact environnemental devient une priorité pour tous. La prochaine réglementation énergétique et environnementale (la RE 2020) marquera une véritable révolution avec l'évaluation carbone des projets de construction en fixant des exigences sur les émissions de gaz à effet de serre. Par ailleurs, l'article 181 de la loi Elan du 23 novembre 2018 stipule notamment que "les bâtiments et parties de bâtiments neufs ... doivent répondre à des objectifs d'économies d'énergie, de limitation de l'empreinte carbone par le stockage du carbone de l'atmosphère durant la vie du bâtiment et recourir à des matériaux issus de ressources renouvelables, d'incorporation de matériaux issus du recyclage ainsi qu'aux énergies renouvelables et d'amélioration de la qualité de l'air intérieur."

Plus qu'un objectif environnemental et qu'une baisse des consommations énergétiques, c'est une invitation à une utilisation plus importante de matériaux et produits biosourcés.

## CONTENU

### L'impact environnemental des matériaux

- › définitions, de quoi parle-t-on ?
- › les textes de références
  - la législation
  - les normes

### L'analyse de cycle de vie d'un bâtiment

- › l'ACV
- › les indicateurs environnementaux

### Les critères de choix des matériaux et produits biosourcés

- › les critères environnementaux
- › les critères thermiques
- › les critères hygrométriques
- › les critères économiques
- › les autres critères (acoustique, tenue au feu...).

## ANIMATION

Jean-Pierre MOYA, Architecte DPLG, Thermicien,  
Docteur en urbanisme.

## DATES À PARIS

18 mars 2020  
7 octobre 2020

**PRIX NET : 690 EUROS** - 7 h de formation

Déjeuner inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

## SE FAMILIARISER AVEC LE VOCABULAIRE TECHNIQUE DE LA CONSTRUCTION



### PUBLIC

Assistant au sein de la maîtrise d'ouvrage et des services techniques au niveau de la conception, toute personne nouvellement nommée ; technicien, adjoint technique chargé de la surveillance de l'exécution.



### OBJECTIFS

- › maîtriser les noms des composants de la construction
- › identifier les différents procédés et modes d'exécution sur les chantiers de bâtiment
- › se repérer dans les différents systèmes constructifs avec leurs avantages, inconvénients
  - › connaître le rôle que doit jouer chaque intervenant.



### PÉDAGOGIE

La formation expliquera la définition et le fonctionnement des différents ouvrages et procédés depuis les fondations, le gros œuvre, jusqu'aux corps d'état secondaires ainsi que les divers labels que le conducteur d'opérations doit exiger pour s'assurer de la qualité de la construction.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Pour comprendre simplement les éléments fondamentaux d'un bâtiment.

Le montage d'opérations nécessite la connaissance de beaucoup de domaines et notamment ceux qui intéressent les techniques de construction. Il est donc très important de pouvoir échanger avec les concepteurs d'un projet et les exécutants comme les bureaux d'études et les entreprises. Pour cela, il faut connaître le vocabulaire que l'ensemble des acteurs de la construction utilisent pour exprimer leurs propositions.

### CONTENU

#### Les textes réglementaires applicables

› Le Code de la construction et de l'habitation, les DTU, Eurocodes, agréments européens, etc

#### Comment construire en bordure de constructions existantes ?

› les critères de choix et les caractéristiques des divers types de fondations

#### Les structures portantes verticales (murs, poteaux) et horizontales (différents types de planchers, poutres)

**Les charpentes de couverture**  
› savoir proposer des systèmes de combles habitables économiques

#### Les couvertures traditionnelles

› maîtriser la relation entre le choix du matériau de couverture et la pente de la toiture  
› selon quels critères choisir entre poses à tasseaux et celui à joints de bout en couverture zinc ?  
› comment déterminer les dimensions optimales des ardoises ?

#### La conception des terrasses et de leur étanchéité

› comment choisir une terrasse simplifiée sans pente ?  
› comment vérifier facilement l'étanchéité ?

#### Les escaliers : quelles sont les règles de dimensionnement à respecter en matière de sécurité ?

#### Le rôle des cloisons dans le respect des exigences de sécurité incendie

#### Les différents types de façades

#### Les menuiseries intérieures et extérieures

› quels sont les labels de qualité en matière d'étanchéité à l'eau, à l'air et au vent ?

#### Les divers revêtements et leurs labels de qualité en matière notamment d'usure, de tenue à l'eau et aux produits d'entretien

#### Les caractéristiques techniques des gardes-corps et les règles de sécurité applicables

Études de cas pratiques.

### ANIMATION

Michel MOYSE, Ingénieur consultant-formateur en bâtiment.

### DATES À PARIS

4 et 5 mai 2020  
16 et 17 novembre 2020

**PRIX NET : 1390 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

# DÉFINIR LES COÛTS DE CONSTRUCTION : MÉTHODES ET OUTILS

645



## PUBLIC

Monteur et chargé d'opérations. Ingénieur et technicien.



## OBJECTIFS

- › savoir distinguer l'évaluation en études préalables à la décision (EPAD) et l'estimation en conception en EPAD
- › permettre de définir les opportunités et faisabilités diverses pour la décision finale
- › savoir définir l'enveloppe financière la plus réaliste
- › être en mesure de confirmer l'enveloppe définie par les EPAD
- › savoir définir un calendrier budgétaire pertinent d'opération.



## PÉDAGOGIE

Exposés complétés de cas pratiques avec utilisation d'outils de calcul propres à chaque étape.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Pour une maîtrise financière des opérations.

L'évolution des techniques et de la réglementation complexifie toute opération de construction. La maîtrise d'ouvrage doit cependant appréhender au plus juste, dès l'intention d'initier un projet de construction, les enjeux financiers de ses opérations, en coût travaux principalement, mais au-delà dans la définition de l'enveloppe financière prévisionnelle. De la pertinence de cette définition dépendra la réussite des projets.

## CONTENU

### Rappel sur les étapes-clefs du déroulement d'une opération de construction ou de réhabilitation

- › les missions de maîtrise d'œuvre dans la loi MOP
- › les évolutions récentes de la loi ELAN et ses conséquences sur la loi MOP
- › le programme et les études préliminaires
- › le choix d'un maître d'œuvre, les plannings et les étapes-clefs

### Les surfaces et les unités

- › les surfaces réglementaires et conventionnelles
- › le concept d'unité
- › la théorie sur les prix
- › présentation générale des méthodes d'estimation des projets de type "projets standardisés"

### De l'économie de la construction au chiffrage rapide

- › les méthodologies ; la définition de l'enveloppe financière d'une opération ; l'estimation de l'enveloppe travaux
- › le suivi de l'économie du projet au sein de la maîtrise d'ouvrage

- › comment établir le chiffrage à partir de certains ratios ?
- › le lean et le BIM
- › la définition du lean
- › qu'est-ce que le BIM et quels impacts sur le chiffrage d'une opération ?

### La variation des prix

- › les dispositions réglementaires : la révision ; l'actualisation
- › la variation conjoncturelle
- › comment les entreprises effectuent-elles leur chiffrage ?

### Les marchés de conception-réalisation et les contrats de partenariats

- › les obligations réglementaires
- › les avantages et inconvénients

### L'approche du coût global

- › le coût d'entretien et de maintenance
- › la durée de vie des matériaux et des ensembles

### Quelle méthodologie pour la prévisibilité des coûts ?

### Les risques et les aléas économiques d'un projet

- › comment améliorer la prévisibilité des coûts ?
- › le suivi économique d'un projet.

## ANIMATION

Christian LEGRAND, Consultant formateur spécialisé en bâtiment, génie urbain et en économie de la construction.

## DATES À PARIS

9 et 10 mars 2020

1<sup>er</sup> et 2 octobre 2020

**PRIX NET : 1300 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

651

2 JOURS

MAÎTRISE D'OUVRAGE CONTRATS ET MARCHÉS PUBLICS ET PRIVÉS

## LES FONDAMENTAUX DE LA RÉGLEMENTATION DES MARCHÉS POUR LES BAILLEURS SOCIAUX

♥ #LoiElan

/École de la  
/Maîtrise  
d'Ouvrage  
/Sociale



### PUBLIC

Juriste, conducteur d'opération, assistant, comptable ainsi que toute personne intervenant dans le processus achat et souhaitant maîtriser les bases de la réglementation des marchés.



### OBJECTIFS

- › connaître le cadre et les grands principes de la commande publique
- › savoir définir ses obligations de publicité et de mise en concurrence
- › maîtriser les principes de la sélection des candidatures et des offres
  - › pouvoir choisir et mener la procédure adéquate
- › connaître les droits des entreprises.



### PÉDAGOGIE

Exposés pratiques à partir de la présentation de cas et d'exemples concrets.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Les impacts pratiques des textes récemment adoptés.

La loi Elan intégrée dans le nouveau Code de la commande publique modifie le droit applicable tant aux OPH qu'aux ESH. Cet environnement juridique fait peser des contraintes opérationnelles fortes sur les achats de toute nature et de tout montant effectués par les organismes de logement social. Ce stage est à jour du Code de la commande publique et le loi PACTE du 23 mai 2019.

### CONTENU

#### Introduction : maîtriser les principes fondamentaux

- › le cadre des marchés : les directives communautaires, la loi Elan, le code de la commande publique, la loi PACTE
- › la transparence des procédures
- › le champ d'application et les notions fondamentales

#### Identifier les acteurs de la commande publique

- › l'acheteur/le pouvoir adjudicateur
- › la nouvelle CAO
- › les opérateurs économiques
- › les organismes de contrôle : préfet/ANCOLS

#### Appréhender les étapes préalables à la passation du marché : la définition des besoins

- › le calcul des seuils
- › les spécifications techniques
- › les techniques d'achat : accords-cadres/marchés à tranches, etc.
- › les modalités de dévolution
- › l'allotissement et les marchés globaux

#### Distinguer les différentes procédures

- › les procédures formalisées : champ d'application / déroulement : l'appel d'offres ouvert ou restreint, la procédure concurrentielle avec négociation, le dialogue compétitif, le concours
- › les procédures adaptées

#### Mener à bien sa procédure

- › la sélection des candidatures : documents pouvant être demandés, DUME, possibilités de régularisation
- › le choix des offres : critères, obligations d'information
- › les obligations en fin de procédure

#### Connaître la composition, le contenu d'un dossier de consultation des entreprises et les règles d'exécution financière

- › le règlement de la consultation
- › les documents du marché
- › les clauses financières (régime des avances, acomptes et paiements)
- › la sous-traitance
- › les modifications des marchés en cours d'exécution
- › la résiliation.

### ANIMATION

Amélie MAILLIARD ou Pierre SIFFRE, Avocats spécialistes de la réglementation des marchés.

### DATES À PARIS

20 et 21 janvier 2020  
17 et 18 juin 2020  
15 et 16 octobre 2020

### PROLONGEMENT

Marchés de travaux des ESH, EPL et OPH : passation et exécution (652).

**PRIX NET : 1350 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

# MARCHÉS DE TRAVAUX DES ESH, DES EPL ET DES OPH : PASSATION ET EXÉCUTION

#LoiElan 

652



## PUBLIC

Pour les ESH, EPL et OPH : monteur, chargé ou conducteur d'opérations. Collaborateur des services marchés et juridique. Assistant de maîtrise d'ouvrage.



## OBJECTIFS

- › appréhender et mettre en œuvre les principes fondamentaux de la commande publique
- › prendre en compte les dernières évolutions de la réglementation relative à la passation des marchés
- › choisir les procédures d'achat adaptées au contexte et au tissu concurrentiel
- › être en mesure d'apporter des réponses aux interrogations pratiques que pose le suivi des marchés de travaux.



## PÉDAGOGIE

Cette formation fera alterner exposés, jurisprudence et description de situations. Une large place sera laissée aux échanges et à l'analyse en commun des difficultés rencontrées par les participants.

### PRÉ-REQUIS

Une pratique des marchés publics est recommandée.

## Les essentiels pour piloter les marchés de travaux.

Qu'il s'agisse de construire, de rénover ou d'entretenir le patrimoine, les achats représentent environ les 2/3 du budget d'un organisme de logement social. En conséquence, la connaissance pratique des conditions réglementaires de passation des marchés revêt une très grande importance.

Cette formation permet de faire le point sur la mise en œuvre du Code de la commande publique, entré en vigueur le 1er avril 2019, au regard des derniers textes (loi Elan, loi PACTE du 23 mai 2019).

## CONTENU

### Les grands principes

#### Les règles générales

- › les grands principes de la commande publique
- › la définition des besoins et la prise en compte des objectifs de développement durable
- › les seuils et le calcul des montants de marché
- › la publicité
- › les critères de sélection des candidatures et les offres

#### Les différentes procédures

- › l'appel d'offres
- › la procédure avec négociation
- › le dialogue compétitif
- › le concours

#### Les techniques d'achat pour les marchés de travaux

- › les accords-cadres (bons de commande, marchés subséquent)
- › les marchés reconduits, à tranches
- › les marchés de conception-réalisation et les marchés de performance

### Les documents du marché et de son exécution

- › le cadre contractuel
- › le CCAP
- › la notification, les ordres de services, l'attribution
- › les PV de réception

### L'exécution du marché et les outils de suivi

- › les liaisons contractuelles
- › la sous-traitance
- › les modalités de paiement
- › les modifications du marché

### Les difficultés contractuelles d'exécution pendant le suivi de chantier

- › les pénalités contractuelles ; les inexécutions ; les malfaçons

### La réception du chantier

- › les opérations préalables ; la réception, les réserves
- › les garanties post-contractuelles, le décompte général et définitif (DGD).

Ce stage organisé en 2 journées pourra être dédoublé dans la partie exécution pour tenir compte des règles spécifiques d'exécution appliquées : CCAG travaux ou normes NFOP3-001.

## ANIMATION

Bouziane KADDOUR, Consultant-formateur ou Amélie MAILLIARD, Avocate, spécialiste en réglementation des marchés.

## DATES À PARIS

16 et 17 mars 2020  
15 et 16 juin 2020  
9 et 10 novembre 2020

**PRIX NET : 1350 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

653

2 JOURS

MAÎTRISE D'OUVRAGE GCONTRATS ET MARCHÉS PUBLICS ET PRIVÉS

## COMMENT BIEN GÉRER UNE OPÉRATION AVEC LE CCAG DE TRAVAUX ET LA NORME NFP03-001 ?

#LoiElan

/École de la  
/Maîtrise  
d'Ouvrage  
/Sociale



### PUBLIC

Directeur ou responsable développement, technique, gestion patrimoniale. Monteur, chargé ou conducteur d'opération en construction neuve, réhabilitation, acquisition amélioration.



### OBJECTIFS

- › connaître les dispositions applicables en matière de marchés de travaux publics et privés
- › identifier les points récents de la nouvelle norme NFP03-001 de 2018
  - › identifier les spécificités en matière de suivi technique et financier du chantier
  - › maîtriser les procédures de réception
    - › piloter et suivre efficacement



### PÉDAGOGIE

Exposés pratiques à partir de la présentation de cas et d'exemples concrets.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Des outils pratiques au service de votre opération.

Les missions d'un conducteur d'opérations recouvrent une charge de travail et des responsabilités extrêmement variées selon la nature et la taille de celles-ci. Son métier est de "faire faire" et de contrôler le respect des contrats. Pour mener efficacement cette mission de la préparation du chantier jusqu'à la réception de l'ouvrage, ils doivent maîtriser les dispositions des CCAG de travaux et de la norme NFP03-001 qui fixent le cadre de travail pour les marchés publics et privés de travaux.

## CONTENU

### Rappel pratique sur le cadre réglementaire des marchés de travaux et les procédures applicables

- › la définition des CCAG, le champ d'application et les nouveaux textes relatifs aux marchés publics
- › cerner les intervenants : rôles et responsabilités
- › les contrôles de l'ANCOLS
- › les pièces constitutives du marché et le mode de dévolution
- › la consultation : les différents modes de passation, la publicité et la sélection des candidats
- › le contrôle des marchés

### Le suivi technique du chantier avec le CCAG de travaux et la nouvelle norme NFP03-001

- › vérifier le respect des textes réglementaires d'avant travaux
- › l'étape-clef de la préparation
- › la préparation du planning détaillé tous corps d'état
- › définir les plans d'implantation : selon quels critères ?
- › les ordres de service
- › la réunion de chantier
- › les constats et les attachements
- › les intempéries et la modification des délais
- › le chantier vert, la gestion des déchets

### Le suivi financier et administratif du chantier

- › les avances ; les sûretés
- › comment traiter les situations de travaux et acomptes ?
- › le paiement en cas de sous-traitance ou de groupements
- › les pénalités, primes et intérêts moratoires
- › comment gérer les travaux supplémentaires : les avenants, les ordres de poursuivre, l'augmentation et la diminution de la masse des travaux ?
- › le compte prorata et les dépenses communes

### La réception et la fin de chantier

- › cerner les procédures de réception
- › gérer les réserves de la réception et les désordres post réception
- › la retenue de garantie et la caution bancaire
- › les effets de la réception
- › les documents de fin de chantier : les DOE, DIUO, le DMT
- › le solde financier : le décompte final, le DGD
- › comment régler les litiges ?
- › le contentieux : le mémoire en réclamation.

## ANIMATION

Michel BRAAKSMA, Consultant-formateur en maîtrise d'ouvrage.

## DATES À PARIS

9 et 10 mars 2020  
1<sup>er</sup> et 2 octobre 2020

**PRIX NET : 1350 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

## LES ACCORDS-CADRES : BONS DE COMMANDE, MARCHÉS SUBSÉQUENTS...



### PUBLIC

Monteur, chargé ou conducteur d'opérations. Collaborateurs des services marchés ou juridique.



### OBJECTIFS

- › distinguer l'intérêt et combiner les deux formules
- › connaître les principes particuliers d'exécution
- › être en capacité de conclure ces types de marchés.

### PRÉ-REQUIS

Connaissance des fondamentaux des marchés souhaitée.

Maîtriser les règles pour choisir la procédure adaptée.

### CONTENU

Définition et caractéristiques

Le périmètre des accords-cadres et marchés subséquents, bons de commande et des accords-cadres

Les clauses essentielles

La mise en concurrence

Les modes de dévolution.

### DATES À PARIS

18 mars 2020

18 septembre 2020

PRIX NET : 690 EUROS - 7 h de formation

## COMPRENDRE LES ENJEUX DU DOCUMENT UNIQUE DE MARCHÉ EUROPÉEN (DUME)



### PUBLIC

Juriste, conducteur d'opération, assistant(e), comptable ainsi que toute personne intervenant dans le processus achat et souhaitant maîtriser les bases de la réglementation des marchés.



### OBJECTIFS

- › comprendre l'intérêt du DUME lors de la passation d'un marché public
- › identifier les obligations imposées par le Document Unique de Marché Européen ou DUME
  - › réussir à rédiger un DUME.

### PRÉ-REQUIS

Aucun

Sécuriser ses procédures.

### CONTENU

Rappel des principales règles s'imposant aux soumissionnaires et présentation générale du DUME

Les objectifs de ce nouvel instrument juridique

La mise en place d'un formulaire type

Les différentes rubriques du DUME

L'hypothèse du recours aux capacités d'autres entités

L'hypothèse du marché alloti avec des critères de sélection variables

La possible réutilisation des informations fournies dans le cadre du DUME.

### DATES À PARIS

12 mai 2020

22 septembre 2020

PRIX NET : 690 EUROS - 7 h de formation

Déjeuner inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS : Victoria ESTEBAN - 01 40 75 79 04. [victoria.esteban@afpols.fr](mailto:victoria.esteban@afpols.fr)

## L'ACCORD-CADRE EN CONCEPTION-RÉALISATION : MODÉLISER LA PRODUCTION IMMOBILIÈRE



### PUBLIC

Directeur du développement, de production immobilière, responsable de projets et de programmes



### OBJECTIFS

- › savoir constituer un dossier de consultation mixant accord-cadre et marché global
- › savoir analyser les offres
- › mettre en pratique avec un cas concret.



### PÉDAGOGIE

Apports pratiques et méthodologiques. Retours d'expérience et échanges avec les participants. Exemples de documents.

Une large place sera laissée aux interactions dans le groupe. L'atelier pratique est élaboré en tenant compte des demandes préalables des participants.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Apporter une réponse performante aux appels à projets locaux.

Beaucoup de communes péri-urbaines ou rurales ont un besoin crucial de logements pour répondre à une demande de développement raisonné ou bien maintenir sur place leur population. Dans le cadre d'un appel à projets, les bailleurs sociaux sont souvent, soit désavantagés par rapport aux acteurs privés, soit peu enclins à prendre un risque financier pour des petites opérations jugées peu attractives par les entreprises et souvent "plombées" par des dépenses incompressibles.

À travers l'expérience de terrain d'un OPH cet atelier vous apprendra à vous doter d'un outil innovant : l'accord cadre en conception réalisation qui permet de satisfaire de manière réactive et précise aux demandes des collectivités en présentant un avant-projet d'architecte assorti d'une proposition d'engagement dans un environnement financier sécurisé.

## CONTENU

### Introduction

- › rappel du cadre réglementaire et juridique (loi MOP – Code de la commande publique)

### La mise en place du marché

- › état des lieux des pratiques et attendus
- › l'analyse des besoins : le sourcing
- › l'articulation entre l'accord-cadre et les marchés subséquents
- › l'élaboration du programme
- › les bordereaux de prix
- › le règlement de consultation
- › les pièces administratives, les clauses de sûreté
- › l'évaluation des offres et le choix du prestataire
- › l'intérêt du BIM

### Atelier pratique

- › répondre à un appel à projets,
- › la formulation de l'offre
- › valoriser sa proposition auprès de la collectivité, faire de la modélisation un atout
- › la mise en place du marché subséquent
- › l'affermissement des tranches de conception
- › la gestion de chantier.

## ANIMATION

Philippe COTTARD, Expert en stratégie patrimoniale et production immobilière en logement social.

## DATES À PARIS

2 avril 2020

10 novembre 2020

**PRIX NET : 690 EUROS** - 7 h de formation

Déjeuner inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

# RÉUSSIR UNE OPÉRATION DE CONCEPTION-RÉALISATION

#LoiElan

657



## PUBLIC

Responsable de programmes  
et d'opérations.

Chargé de programmes  
et d'opérations.

Chef de service Maîtrise d'Œuvre.



## OBJECTIFS

- › maîtriser toutes les étapes du montage et du suivi d'une opération en conception-réalisation depuis la consultation jusqu'à la réception
- › savoir mettre en œuvre les critères de choix de cette procédure
- › connaître les risques, les inconvénients et les atouts du montage en conception-réalisation.



## PÉDAGOGIE

Cette formation fera alterner exposés, études de cas pratiques, descriptions de situations.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

La loi Elan pérennise la dérogation permettant de recourir, sans condition, aux marchés de conception-réalisation. La conception-réalisation lorsqu'elle est utilisée à bon escient a des avantages incontestables.

Mais la conception-réalisation ne doit pas être utilisée dans n'importe quelles conditions. Les opérations concernées doivent répondre à certains critères. La maîtrise d'œuvre doit mettre en place une organisation spécifique. Le montage et le suivi opérationnel doivent être adaptés à la procédure.

## CONTENU

### Présentation du montage et de ses spécificités ; modalité de désignation du groupement

- › les conditions de recours aux marchés de conception-réalisation
- › les avantages et inconvénients de la procédure
- › la consultation et désignation du groupement : publicité, critères de sélection proposés, remise et l'analyse des candidatures, remise des offres, audition des candidats, commission technique, jury, mise au point du marché

### Conséquences pratiques pour le maître d'œuvre de la modification des rôles et des attributions des principaux acteurs

- › le rôle du maître d'œuvre
- › le rôle de l'éventuel assistant technique au maître d'œuvre
- › le groupement concepteur-réalisateur : type de groupement ; répartition des tâches entre les membres du groupement ; définition par le maître d'œuvre du champ d'intervention du concepteur

### Gestion et prise en compte de la modification de l'enchaînement des tâches

- › l'importance de la définition précise du programme en phase amont

› la contractualisation anticipée du marché de travaux ; définition des tranches

### Conduite, par le maître d'œuvre, des prestations et des interactions entre les acteurs

- › la gestion des interactions entre les acteurs
- › la réception des missions d'étude par phase et l'affermissement des tranches
- › le suivi de la réalisation et la responsabilité du concepteur
- › les problèmes liés à l'exécution des travaux

### La gestion des modifications

- › l'engagement contractuel sur les coûts et les délais
- › l'engagement à prix global et forfaitaire
- › les conditions de modification du prix ou des délais

### Les pénalités et retenues

- › quelles pénalités et retenues prévoir dans les documents contractuels ?
- › pour quelles finalités ?

### La réception des travaux

- › les opérations préalables à la réception
- › le rôle du concepteur
- › le prononcé de la réception par le maître d'œuvre
- › les effets de la réception.

## ANIMATION

Djilali DEROUICHE Ingénieur en Bâtiment, Directeur de la maîtrise d'Œuvre.

## DATES À PARIS

26 et 27 mars 2020

8 et 9 octobre 2020

**PRIX NET : 1300 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

661

3 JOURS

MAÎTRISE D'OUVRAGE RÉHABILITATION ET AMÉLIORATION DU PATRIMOINE

# MONTER UNE OPÉRATION DE RÉHABILITATION ET D'AMÉLIORATION DU PATRIMOINE

 #LoiElan

/École de la  
/Maîtrise  
d'Ouvrage  
/Sociale



## PUBLIC

Monteur ou chargé d'opérations.  
Responsable des services techniques.  
Adjoint technique chargé de la maintenance.  
Responsable de patrimoine.  
Responsable des projets urbains et de la politique de la ville.



## OBJECTIFS

- › situer son action par rapport à la diversité des contextes et des objectifs patrimoniaux
  - › identifier le cadre réglementaire et les évolutions en cours
  - › cerner les étapes du montage
- › comprendre les outils et les logiques du montage financier
- › mesurer les enjeux et les points-clefs.



## PÉDAGOGIE

L'animation prend appui sur les apports didactiques et l'échange d'expériences des stagiaires, à partir de la situation de leurs organismes.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Faire de la réhabilitation un atout pour l'avenir.

Les opérations de réinvestissement sur le patrimoine répondent à des enjeux de différentes natures : remise à niveau d'un parc obsolète, amélioration et adaptation des prestations, amélioration de la performance énergétique. Elles s'inscrivent dans la stratégie globale de l'organisme inscrite dans la CUS, et doivent prendre en compte notamment la "vente Hlm" envisagée. Le stage permettra d'éclairer les exigences suivant les différentes approches patrimoniales des organismes comme des partenaires, les attentes et enjeux des partenaires, de comprendre les différentes modalités de financement à intégrer à chaque étape du montage de l'opération.

## CONTENU

### Diversité des montages et exigences de ciblage des opérations

- › les enjeux du développement durable pour les organismes
- › enjeux patrimoniaux et enjeux énergétiques
- › la nécessité de cibler les opérations
- › la réglementation relative aux travaux sur bâtiments existants
- › la programmation et la formulation des objectifs
- › les particularités des opérations conduites dans le cadre du NPNRU

### Organisation et étapes du montage d'opérations

- › les grandes phases du montage d'opérations
- › le montage du dossier technique : du diagnostic à l'appel d'offres
- › les relations partenariales : les partenaires contractuels (Moe, etc.), les autres

partenaires (locataires, collectivités locales...)  
› élaboration d'un calendrier de planification d'une opération

### Les outils du montage financier

- › stratégies d'organisme et montage financier : diversité des approches
- › la démarche du compte d'exploitation prévisionnel dans les opérations d'amélioration du parc
- › les outils financiers et les différents modes de financements : ANRU, Eco-Prêt de la CDC, dégrèvement de TFPB, C2E, contribution des locataires

### La concertation locative

- › l'obligation légale
- › les objectifs et les enjeux
- › la concertation et négociation
- › les clefs d'une bonne communication
- › les outils de la concertation
- › l'intervention en site occupé.

## ANIMATION

Catherine GRAVELLIER  
et Gilles KAHN, Consultants en maîtrise d'ouvrage.

## DATES À PARIS

9 au 11 mars 2020  
8 au 10 juin 2020  
16 au 18 novembre 2020

## PROLONGEMENT

Spécificité du suivi de chantier de réhabilitation en site occupé (673).  
Optimisation comptable et fiscale (329).

**PRIX NET : 2300 EUROS** - 21 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)



## PUBLIC

Chargé d'opérations.  
Responsable de programmes.  
Directeur de programmes.  
Contrôleur de gestion



## OBJECTIFS

- › cadrer les critères financiers d'appréciation d'un programme de réhabilitation
- › optimiser les montages financiers et les adapter en fonction des objectifs.



## PÉDAGOGIE

Ce stage est destiné à permettre la cohérence entre la partie financière et la partie technique des programmes de financements et d'optimiser les montages de programmes de réhabilitation.

Une webformation en aval est associée à ce stage.  
Plus d'information sur ce format page 17.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Comment appréhender et optimiser ces opérations ?

La réhabilitation et l'amélioration de logements sociaux ne sont jamais des programmes simples à aborder, tant sur le plan technique que financier. Techniquement, il est indispensable de lancer la réhabilitation à partir de diagnostics solides afin de définir les interventions à réaliser. Financièrement, il est indispensable, d'après l'objectif poursuivi, de savoir utiliser les bons leviers, d'optimiser les financements ainsi que les recettes possibles.

## CONTENU

### Rappel des différents cas de réhabilitation

- › la réhabilitation de patrimoine Hlm ancien, dans des ensembles cohérents
- › la réhabilitation de patrimoine diffus en milieu urbain dense
- › les opérations d'acquisition amélioration de patrimoine
- › la spécificité de l'ANRU
- › le cas particulier de la résidentialisation

### Les paramètres d'analyse des matrices financières des réhabilitations

- › les grands équilibres financiers d'une matrice de réhabilitation (comparaison avec un programme neuf)
- › la part des fonds propres
- › l'analyse des différentes variables
- › les cas des acquisitions améliorations non-conventionnées avant l'achat par un organisme Hlm

### Les financements possibles

- › rappel de la fiscalité de droit commun et régimes de TVA se rapportant aux réhabilitations
- › les prêts CDC : quels sont-ils ? quelle procédure ?

- › les autres prêts :
  - le montage et sa cohérence avec le programme de travaux
  - rappels généraux sur les dossiers de financements

### Les possibilités de bonification des financements

- › les augmentations de loyers
- › les exonérations de TFPB
- › les Certificats d'économies d'énergie
- › les financements européens
- › l'utilisation des prêts avec différé de remboursement du capital
- › les augmentations de loyers

### Les pistes d'études et les expérimentations

- › énergie Sprong vers une troisième ligne de quittance ?
- › quelles réhabilitations pour les immeubles construits aujourd'hui ?
- › les modèles de gestion dynamique du patrimoine ? financements par reventes partielles ou portages par des foncières ?

## ANIMATION

Yves PERUSAT, Consultant, responsable d'un pôle engagement dans un organisme.

## DATES À PARIS

4 juin 2020  
19 novembre 2020

**PRIX NET : 750 EUROS** - 7 h de formation

Déjeuner inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

663

2 JOURS

MAÎTRISE D'OUVRAGE RÉHABILITATION ET AMÉLIORATION DU PATRIMOINE

## LES SPÉCIFICITÉS DU MONTAGE D'UNE OPÉRATION DE RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE

#LoiElan

/École de la  
/Maîtrise  
d'Ouvrage  
/Sociale



### PUBLIC

Responsable de programmes.  
Monteur ou chargé d'opérations.  
Responsable technique.



### OBJECTIFS

- › appréhender le cadre réglementaire de rénovation thermique des bâtiments
- › comprendre la méthode et le déroulement du processus d'analyse énergétique d'un bâtiment
- › élaborer le programme d'une opération de rénovation énergétique
- › connaître les différents financements mobilisables sur une opération de rénovation thermique
- › cerner les modalités du processus de conception de l'opération avec l'équipe de maîtrise d'œuvre.



### PÉDAGOGIE

Cette formation sera réalisée sur la base d'exposés, de présentations d'exemples, de cas pratiques et d'échanges entre l'intervenant et les participants.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Comment être certain du résultat et de l'économie attendue à l'issue des travaux.

Depuis des dizaines d'années, les organismes œuvrent à améliorer la performance thermique des bâtiments, à diminuer les charges, notamment énergétiques, des locataires et ainsi à lutter contre la précarité énergétique. Le nouveau cadre réglementaire et institutionnel impose une approche de la rénovation thermique des immeubles de logement social différente de l'approche de rénovation traditionnellement pratiquée par les organismes. Au-delà, elle invite les bailleurs sociaux à réfléchir à d'autres modalités de montage.

### CONTENU

#### Le cadre réglementaire de la rénovation thermique des immeubles de logement social

- › l'objectif de rénovation
- › la méthode TH-CE-Ex et les autres méthodes de calcul
- › les labels et certification environnementale des bâtiments
- › l'évolution du prix des énergies

#### Les financements mobilisables pour l'amélioration de la performance énergétique d'un immeuble de logement social

- › le dégrèvement de TFPB
- › l'éco-prêt logement social
- › les certificats d'économie d'énergie (CEE)
- › les fonds du FEDER
- › les taux de TVA
- › la participation financière du locataire
- › les autres financements

#### L'élaboration du programme de rénovation thermique d'un immeuble de logement social

- › comprendre les résultats de l'analyse énergétique d'un immeuble

- › le cahier des charges de l'audit énergétique
- › hiérarchiser les travaux
- › choisir les matériaux et les équipements
- › comment appréhender les futurs coûts de maintenance ?
- › distinguer les travaux énergétiques des autres travaux
- › le suivi des résultats et le commissionnement

#### Les modalités du processus de conception avec la maîtrise d'œuvre

- › le processus de conception intégré PCI
- › la rénovation énergétique par étape
- › le coût global actualisé
- › l'isolation thermique et le ravalement de façade
- › le chantier et les points de vigilance

#### Les modalités de maîtrise d'ouvrage alternatives à la maîtrise d'ouvrage directe

- › l'optimisation de l'existant
- › les contrats d'exploitation
- › les contrats de performance énergétique
- › la garantie des résultats.

### ANIMATION

Jean-Pierre MOYA, Architecte DPLG, Thermicien, Docteur en urbanisme.

### DATES À PARIS

19 et 20 mars 2020  
8 et 9 octobre 2020

**PRIX NET : 1350 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSE - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

# MONTER UNE OPÉRATION EN ACQUISITION-AMÉLIORATION

664



## PUBLIC

Monteur ou chargé d'opérations. Chargé de la prospection et du développement. Responsable de projet urbain, etc.



## OBJECTIFS

- › comprendre le nouveau contexte lié au PNRQAD, au programme Actions Cœur de Ville et aux ORT, et la place que peuvent y occuper les opérations de logements sociaux
- › identifier les enjeux pour les organismes Hlm dans les différents contextes territoriaux, et les conditions de montage des opérations qui en découlent
- › comprendre le cadre réglementaire propre aux opérations sur bâtiments existants
  - › maîtriser les enjeux et la conduite d'une étude de faisabilité
  - › maîtriser le montage financier de ces opérations et leurs spécificités.



## PÉDAGOGIE

La formation s'appuie sur les exposés de l'animateur et sur les échanges d'expériences des stagiaires.

Des simulations financières seront étudiées sur ordinateur.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Maîtriser les interventions sur le patrimoine ancien.

Après le PNRQAD, le programme Action Cœur de Ville relance la dynamique des opérations d'acquisition-amélioration, dans des contextes très diversifiés, ORT, quartiers anciens dégradés, ORI, etc. Les interventions des organismes Hlm peuvent prendre de nouvelles formes dans le cadre des ORT, et de la restructuration des îlots anciens dégradés. Action Logement s'est également engagée sur ce programme avec des financements spécifiques.

Ce stage est l'occasion de faire le point de l'actualité sur ces nouveaux contextes de montage des opérations d'acquisition-amélioration de logements locatifs sociaux, et les implications que cela introduit dans le montage des opérations, à la fois du point de vue des enjeux pour les organismes, des procédures, des partenariats, et des financements.

## CONTENU

### Les nouveaux contextes induits par les programmes PNRQAD et Action Cœur de Ville

- › identifier son contexte d'intervention et repérer les enjeux et les spécificités
- › cibler les besoins, les attentes et les objectifs principaux de l'opération : public cible et produit immobilier

### Les grandes étapes du montage d'opération

- › l'étude de faisabilité, son contenu, ses enjeux et la maîtrise des risques
- › le programme de travaux et les performances recherchées

### Le montage financier et les particularités de l'acquisition-amélioration

- › la construction du prix de revient. Les limites avec un éventuel aménageur
- › le régime de TVA applicable aux travaux sur existants
- › les spécificités des plans de financement en A-A, et en Action Cœur de Ville / PNRQAD
- › les montages en PLA-I, en PLUS, en PLS ou en financements mixtes
- › l'analyse du compte d'exploitation prévisionnel et prise de décision.

## ANIMATION

Gilles KAHN, Consultant en maîtrise d'ouvrage.

## DATES À PARIS

9 et 10 mars 2020  
15 et 16 octobre 2020

**PRIX NET : 1300 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

665

1 JOUR

MAÎTRISE D'OUVRAGE RÉHABILITATION ET AMÉLIORATION DU PATRIMOINE

# REVITALISATION DES CENTRES ANCIENS : FAISABILITÉ ET INGÉNIERIE FINANCIÈRE



#LoiElan

 /École de la  
/Maîtrise  
d'Ouvrage  
/Sociale


## PUBLIC

Monteur ou chargé d'opérations, chargé de la prospection et du développement. Responsable de projet urbain.



## OBJECTIFS

- › connaître les enjeux des opérations Cœur de Ville et le contexte réglementaire de leur déroulement
- › situer l'habitat dans des démarches de projet global articulant l'ensemble des dimensions
- › identifier les enjeux spécifiques du volet habitat, la nature des interventions qui s'y rattachent, et les partenariats mobilisables
- › identifier les attentes des collectivités vis-à-vis des organismes Hlm, du montage amont aux dispositifs opérationnels
- › situer les actions possibles de son organisme dans les différents montages opérationnels de ces contextes.



## PÉDAGOGIE

Alternance d'apports sous forme de courts exposés illustrés d'exemples concrets et d'échanges avec les participants.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Réussir des projets innovants.

Le programme national Action Cœur de Ville vise à revitaliser les centres-villes des villes moyennes. L'habitat en est une des principales cibles, et les organismes Hlm se trouvent interpellés par la mise en œuvre du programme national comme par les actions locales qui sont envisagées par les collectivités locales sur leur territoire. Revalorisation de l'offre, lutte contre l'habitat insalubre, diversification des produits et nouveaux publics-cibles, etc. Les actions peuvent viser des objectifs variés et prendre des formes diverses. Ce stage vise à qualifier les agents des organismes d'Hlm face à ce nouveau dispositif et à ses outils opérationnels (convention cœur de ville, ORT et son volet habitat, LHI, OPAH-RU, etc.), et à leur permettre de se positionner comme partenaire de premier plan de cette politique. Quel positionnement, quels partenariats, quels outils et financements mobilisables (Action Logement et Anah). Cela interpelle également les métiers et les compétences des organismes pour faire face à ce nouveau défi des opérations en centres anciens.

## CONTENU

### La déqualification des centres anciens et l'Action Cœur de Ville

- › les mécanismes de déqualification des centres anciens et de l'habitat des villes moyennes. Diversité des réalités locales.
- › l'Action Cœur de Ville :
  - contenu et méthodes
  - les conventions ACV
  - les Opérations de Revitalisation de Territoire (ORT)
  - les OPAH-RU
  - démarche d'ingénierie et démarches opérationnelles

### Le volet Habitat dans les actions Cœur de Ville

- › les enjeux habitat au sein d'une démarche globale de projet urbain
- › la place des organismes Hlm
- › les attentes des collectivités
- › les partenariats et les aides mobilisables selon les dispositifs (Action Logement, Anah, CDC)

### La diversité des modes d'intervention. Les principaux dispositifs opérationnels et les partenariats

- › la restructuration d'îlots d'habitat anciens et la lutte contre l'insalubrité
- › les interventions en direction du parc privé
  - l'incitatif et le coercitif
  - les copropriétés dégradées
  - le rôle de l'Anah
- › les publics cibles et les produits adaptés (locatif et accession)
- › les financements d'Action Logement
  - les spécificités des opérations d'habitat social en centre ancien.

## ANIMATION

Gilles KAHN, Consultant en maîtrise d'ouvrage.

## DATES À PARIS

11 mai 2020  
7 octobre 2020

**PRIX NET : 750 EUROS** - 7 h de formation

Déjeuner inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

# CONDUIRE DES TRAVAUX EN PRÉSENCE D'AMIANTE

666



## PUBLIC

Chargé d'opérations ou technicien réalisant des travaux sur le parc existant.



## OBJECTIFS

- › maîtriser les grands principes de la réglementation et faire le point sur les textes récents
- › savoir adopter une logique de prévention des risques
- › identifier le rôle des différents acteurs
- › être capable de piloter des diagnostics amiante en phase études
- › intégrer la problématique amiante dans les pièces des marchés de travaux
- › en phase travaux, savoir préparer le chantier et communiquer avec les locataires et suivre les travaux.



## PÉDAGOGIE

Cette formation s'appuie sur des exemples de travaux déjà réalisés et des retours d'expériences de l'animateur.

Les participants sont invités à développer les problèmes qu'ils ont rencontrés afin de chercher en commun les solutions pratiques.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Comment réaliser des travaux en présence d'amiante en toute sécurité.

Interdit de fabrication en France que depuis 1997, l'amiante est un matériau abondamment présent dans les bâtiments.

La réalisation de travaux en site occupé génère des risques d'exposition des intervenants du chantier et des résidents.

La préparation des travaux nécessite de procéder à une recherche d'amiante efficace afin d'analyser les risques et de construire des réponses adaptées à des travaux en site occupé.

## CONTENU

### Rappels sur la réglementation

- › les principaux éléments de la réglementation
- › les obligations de diagnostics
- › la sous-section 3 : travaux de retrait ou de confinement
- › la sous-section 4 : travaux sur matériaux contenant de l'amiante
- › l'évolution de la norme NFX46-020 (décret du 9 mai 2017)
- › quelles conséquences pratiques sur la gestion du patrimoine ?

### Quelle méthodologie adopter ?

- › qui sont les acteurs ?
- › quelles missions ?
- › l'organisation des diagnostics
- › l'analyse des risques : quelles méthodologies ?
- › les procédures de consultation des entreprises

- › quels impératifs respecter pour la préparation de chantier ?
- › la communication avec les locataires
- › comment assurer la traçabilité des matériaux ?

### Exemples

#### pour des opérations :

- › de rénovation de réseaux en amiante-ciment
- › de recouvrement de faïence avec colle amiantée
- › de recouvrement de revêtement de sols amiantés
- › de recouvrement de peinture amiantée.

## ANIMATION

Karen ARCHAMBEAU, consultante formatrice, spécialisée en réhabilitation de logement social et dans la gestion de l'amiante.

## DATES À PARIS

12 et 13 mai 2020

17 et 18 novembre 2020

**PRIX NET : 1300 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

# 671



WEB FORMATION  
ASSOCIÉE

**3 JOURS**

**MAÎTRISE D'OUVRAGE** PILOTAGE ET GESTION DE CHANTIERS

## CONDUITE DE CHANTIER : DE LA PRÉPARATION À SON SUIVI



/École de la  
/Maîtrise  
d'Ouvrage  
/Sociale



### PUBLIC

Directeur ou responsable développement, technique, de gestion patrimoniale.  
Monteur, chargé ou conducteur d'opération.  
Adjoint technique. Agent technique.  
Technicien.



### OBJECTIFS

- › identifier le rôle et les responsabilités des différents acteurs impliqués dans la phase travaux
- › connaître précisément les tâches de chaque intervenant de façon à ce que chacun assume sa fonction et uniquement celle-ci
- › comprendre la posture du maître d'ouvrage social et locatif dans cette phase de préparation et de suivi de chantier.



### PÉDAGOGIE

Cette formation fait alterner les exposés de l'animateur et l'étude d'exemples concrets qui fondent le débat avec les participants.

Travaux en sous-groupes.

Une webformation en aval est associée à ce stage. Plus d'informations sur ce format page 17.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Pour des chantiers maîtrisés.

Pour un chargé d'opération d'habitat social, conduire un chantier de construction neuve, de réhabilitation ou être acheteur en VEFA, recouvre des responsabilités variées et parfois nouvelles.

Le rôle du maître d'ouvrage est plus, en cette phase de chantier, de faire faire que de faire. En période de préparation de chantier, il doit structurer, valider les règles du jeu, présenter, arbitrer, organiser, communiquer...

Durant la réalisation, il doit s'assurer que le maître d'œuvre, le bureau de contrôle, l'OPC et les entreprises effectuent bien ce qui est prévu dans leurs contrats et marchés pour pouvoir livrer à la gestion locative. Il participe à la gestion technique, administrative et financière du chantier.

## CONTENU

### Rappel sur le contexte des chantiers après la loi Elan

- › rappel de la mission du maître d'ouvrage (MO)
- › rôle du MO vis-à-vis de la gestion locative, de la gestion patrimoniale et de la proximité
- › rôle des autres acteurs :
  - missions de la maîtrise d'œuvre, du contrôleur technique, du CSPS, de l'OPC et de l'entreprise
- › interface BIM construction et BIM gestionnaire

### La préparation de chantier

- › les ordres de service et premier rendez-vous de chantier
- › l'inventaire du site, du projet, des descriptifs, contrats et marchés
- › l'organisation et les questions liées à la communication – prendre en compte les données BIM
- › le management avec la gestion locative, patrimoniale, proximité
- › l'organisation du chantier / le dossier "bon pour exécution"

- › les conséquences de la fin de la préparation de chantier

### Le suivi de chantier

- › l'ordre de service de lancement des travaux et le suivi des études d'exécution
- › le planning différent du calendrier
- › quelles sont les règles d'hygiène et de sécurité?
- › le rendez-vous de chantier et le compte rendu de chantier
- › quelles sont les règles d'hygiène et de sécurité?
- › le suivi de l'exécution
- › la gestion administrative et technique du chantier
- › les certificats de paiement

### La préparation des opérations préalables à la réception

- › les planifications, les contrôles techniques

### Les principes d'OPR

- › les relations avec les concessionnaires
- › la communication avec le futur gestionnaire (GL, GPat, GProx) et les autres parties intéressées.

## ANIMATION

Dominique VOISIN ou Christian LEGRAND ou Jean MAUSSION, Consultants-formateurs en maîtrise d'ouvrage.

## DATES À PARIS

11 au 13 mars 2020  
17 au 19 juin 2020  
18 au 20 novembre 2020

## PROLONGEMENT

Réussir la livraison d'un chantier neuf ou en réhabilitation (672).

**PRIX NET : 2250 EUROS** - 21 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

# RÉUSSIR LA LIVRAISON D'UN CHANTIER NEUF OU EN RÉHABILITATION

#LoiElan 

672



WEB FORMATION  
ASSOCIÉE



## PUBLIC

Directeur ou responsable développement, technique, gestion patrimoniale. Monteur, chargé ou conducteur d'opérations. Adjoint technique. Agent technique. Technicien.



## OBJECTIFS

- › identifier le rôle et les responsabilités des différents acteurs impliqués dans la réception des travaux et préparer une livraison réussie de l'ouvrage aux autres services de l'organisme
- › recaler précisément les tâches de chaque intervenant de façon à ce que chacun assume sa fonction et uniquement celle-ci
  - › comprendre la posture du maître d'ouvrage social et locatif dans cette phase finale de chantier.



## PÉDAGOGIE

Cette formation fait alterner les exposés de l'animateur et l'étude d'exemples concrets qui fondent le débat avec les participants. Travaux en sous-groupes.

Les participants sont invités à venir avec des cas concrets qui seront analysés collectivement.

Une webformation en aval est associée à ce stage. Plus d'information sur ce format page 17.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Une garantie de réception de qualité.

La posture du chargé d'opération d'habitat social évolue fortement sous la pression de la réglementation (Elan), de la clientèle sociale. Si la maîtrise d'oeuvre doit piloter les opérations préalables à la réception, la MO maîtrise les opérations préalables à la livraison avec un objectif commun : livrer une opération de qualité.

## CONTENU

### Le contexte des chantiers de construction, réhabilitation, maintenance

- › la posture du MO en phase finale de chantier
- › le rôle du MOE, en OPR et réception
- › quelles nouveautés en matière de DOE ? quelle approche BIM ?
- › la mission du CSPS, du bureau de contrôle, de l'OPC et des entreprises pour la réception

### Les opérations préalables à la réception et celles préalables à la livraison

- › comprendre les tâches OPR/MOE – OPL/MO ?
- › la planification et suivi des OPR
- › maîtriser les interfaces d'OPL (livraison avec la GL et la GProx)
- › le nettoyage chantier dont les logements et les abords pour réussir la réception et la livraison

### La réception des travaux en pratique

- › l'acte de la réception
  - la livraison
- › les réserves de réception
- › le DOE et DIUO

### Les effets de la réception

- › les conséquences pour l'organisme de l'acceptation de la réception
- › les levées des réserves
- › l'année de parfait achèvement des travaux et suivi des vices cachés
- › la biennale et décennale
- › l'achèvement du marché (DGD, clôture administrative, technique de l'opération)
- › le bilan et enseignements.

## ANIMATION

Dominique VOISIN, Consultant-formateur en maîtrise d'ouvrage ou Jean MAUSSION, Architecte et consultant-formateur.

## DATES À PARIS

5 et 6 mai 2020  
10 et 11 décembre 2020

## PROLONGEMENT

Prévenir et gérer les litiges en cours de chantier (678).

**PRIX NET : 1375 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

673

2 JOURS

MAÎTRISE D'OUVRAGE PILOTAGE ET GESTION DE CHANTIERS

# SPÉCIFICITÉS DU SUIVI DE CHANTIER DE RÉHABILITATION EN SITE OCCUPÉ



/École de la  
/Maîtrise  
d'Ouvrage  
/Sociale



## PUBLIC

Chargé d'opérations de réhabilitation.  
Conducteur d'opérations. Personnel de gestion locative ou de proximité intervenant auprès des locataires.



## OBJECTIFS

- › identifier le rôle de l'ensemble des intervenants
- › définir les modes de collaboration entre les différentes directions de l'organisme
  - › mettre en place des outils de communication avec les habitants mais aussi au sein même de l'entreprise
  - › anticiper les éventuels blocages ou conflits
- › réussir la réception et la mise en place de la garantie de parfait achèvement.



## PÉDAGOGIE

Cette formation s'appuie sur des exposés didactiques de l'animateur. Les participants sont invités à développer les problèmes qu'ils ont rencontrés afin de chercher en commun les solutions pratiques.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Mieux communiquer en interne et en externe.

Dans une opération de réhabilitation de logements en site occupé, le locataire constitue l'acteur central du chantier, aux côtés des acteurs traditionnels de l'acte de construire. Au-delà de la méthodologie classique de suivi du chantier, le conducteur d'opérations de réhabilitation doit mettre en place et assurer le suivi des outils de gestion de la relation avec les locataires et faire le lien avec les autres directions de l'organisme et notamment avec la gestion locative.

## CONTENU

### Les différents intervenants

- › quel est le rôle de chaque intervenant interne ou externe ?
- › les habitants : l'implication au projet, la concertation, la phase travaux
- › le diagnostic social : que recouvre-t-il ?
- › les différentes typologies d'opérations de réhabilitations
- › l'équipe projet : comment est-elle constituée ?

### La préparation du chantier

- › l'organisation du chantier : quelle communication ?
- › les interventions dans les logements
- › la relation entreprise/habitants
- › l'état des lieux, la fiche travaux
- › la mise en place d'outils de gestion de chantier

### La phase travaux

- › l'intervention dans les logements : la communication et la méthodologie
- › la réunion de chantier
- › la gestion des conflits et blocages
- › la relation avec les différentes directions de l'office, notamment la gestion locative

### La réception et ses conséquences

- › les opérations préalables à la réception : comment les organiser ?
- › la réception : la relation avec la gestion locative
- › les levées de réserves : dans quel délai ?
- › la garantie de parfait achèvement : quelle organisation ?
- › les éléments à transmettre : les avenants aux conventions, les modifications de surfaces corrigées
- › la visite de fin de garantie.

## ANIMATION

Dominique VOISIN ou Olivier POURTAU, Consultants-formateurs en maîtrise d'ouvrage.

## DATES À PARIS

26 et 27 mars 2020  
2 et 3 juillet 2020  
14 et 15 décembre 2020

**PRIX NET : 1390 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

# GÉRER FINANCIÈREMENT SON CHANTIER

674



## PUBLIC

Directeur ou responsable développement, technique, gestion patrimoniale. Monteur, chargé ou conducteur d'opération en construction neuve, réhabilitation, acquisition-amélioration.



## OBJECTIFS

- › connaître les missions des différents intervenants de l'acte de construire pour maîtriser l'aspect financier d'une opération
- › identifier les modes de paiement en fonction des marchés
- › maîtriser à chaque étape les points particuliers et les étapes de validation
- › savoir suivre financièrement son opération
- › connaître les impacts de la loi Elan sur certaines procédures.



## PÉDAGOGIE

Exposés pratiques à partir de la présentation de cas et d'exemples concrets.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Pour maîtriser financièrement vos chantiers.

Que l'on soit maître d'ouvrage, maître d'œuvre ou entrepreneur, la gestion financière est essentielle pour qu'une opération soit réussie. Le maître d'ouvrage a plus particulièrement besoin de contrôler et maîtriser à tous les stades son budget afin d'atteindre ses objectifs : réussir son opération de bâtiment dans le respect de son programme, du coût, de la qualité et des délais.

## CONTENU

### Connaître les intervenants d'une opération, leurs rôles dans l'aspect financier

- › qui sont les différents partenaires de l'acte de construire ? quelles conséquences pratiques de la loi Elan sur les relations entre partenaires ?
- › quels sont les liens financiers entre les partenaires ?
- › connaître les engagements financiers aux différentes phases d'une opération de BTP

### Les différentes modalités de paiement

- › l'incidence sur le paiement des types de marchés choisis :
  - en fonction des seuils
  - différentes modalités de consultation
  - comment effectuer le paiement d'une commande simple
  - le paiement d'une situation de travaux sur un marché : solutions pratiques

- › quelles modalités en début de chantier ?
- › les particularités de la fin du chantier et le solde
- › la retenue de garantie : définition et conséquences pratiques

### Comprendre l'importance d'un bon circuit de paiement

- › comment établir un circuit de paiement efficace ?
- › les obligations de chacun
- › les cas particuliers de :
  - la sous-traitance
  - la co-traitance

### Le suivi financier d'opérations

- › quel suivi ? avec des tableaux de bord pertinents ?
- › comment concevoir et suivre un tableau de gestion financière ?

## ANIMATION

Damien DUREAULT, Directeur technique maintenance.

## DATES À PARIS

11 et 12 mai 2020  
8 et 9 octobre 2020

**PRIX NET : 1450 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

675



WEB FORMATION  
ASSOCIÉE

3 JOURS

MAÎTRISE D'OUVRAGE PILOTAGE ET GESTION DE CHANTIERS

## RÉUSSIR LA LIVRAISON DE L'OUVRAGE : DE LA MO À LA GESTION LOCATIVE ET PATRIMONIALE

/École de la  
/Maîtrise  
d'Ouvrage  
/Sociale



### PUBLIC

Directeur ou responsable développement, technique, gestion patrimoniale. Monteur, chargé ou conducteur d'opération en construction neuve, réhabilitation, acquisition-amélioration.

Responsable ou collaborateur de la gestion locative.

Responsable d'agence, chargé de clientèle. Adjoint technique, agent technique, technicien, encadrant de proximité.



### OBJECTIFS

- › comprendre le métier et les contraintes des autres services
- › appréhender la relation client/fournisseur interne et les clefs
- › définir un vocabulaire commun, des outils de présentation multiculturels (activités),
  - › mieux communiquer de façon transversale.



### PÉDAGOGIE

La formation s'appuie sur des exposés didactiques, analyses de situations, des échanges d'expériences, des applications sur le terrain et des mises en situation. Une webformation en aval est associée à ce stage en aval. Plus d'informations sur ce format page 17.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Travailler en transversalité.

Aujourd'hui les services (MO, G. Pat., GL, G. Prox.), chacun dans leurs activités, ont tendance à bien travailler mais travaillent-ils les uns pour les autres ?

Cette formation a pour ambition, en partant de la livraison d'un ouvrage, de faire découvrir à chacun le métier de l'autre, sa posture, ses contraintes et difficultés. L'objectif est de pouvoir développer plus d'efficience commune à leurs bénéficiaires et à ceux des locataires et autres parties prenantes.

## CONTENU

### Les métiers Hlm et les principales contraintes

- › les cinq grands objectifs de la construction pour le MO
- › les indicateurs/critères – quelle échelle pour chacun ?
- › pour la gestion locative et la gestion patrimoniale, qu'est-ce qu'une "bonne livraison" ?

### Les règles clients/fournisseurs internes

- › entre les opérationnels (MO/GL/GProx/GPat)
- › avec les services supports de l'organisme

### Comment travailler sur nos données communes

- › le vocabulaire usuel
- › la culture d'activités
- › les points d'arrêts – point de partage et de validation
- › savoir échanger et en tirer des enseignements

### Développer des outils de prévention pour réussir la livraison

- › l'étude de marché
- › les cahiers de recommandations de prescriptions "entreteneables"
- › les besoins de la proximité pour entretenir éco-efficient
- › les données temporelles et solutions pour mettre en location

### La livraison de la maîtrise d'ouvrage à la gestion locative/gestion patrimoniale/gestion de proximité : un acte différent de la réception des travaux

- › les levées des réserves et imperfections en période de parfait achèvement
- › les outils de communication pour s'enrichir mutuellement

### Les outils d'assistance à la gestion future

- › le DOE
- › le DIUO
- › le livret d'accueil du nouveau résident
- › les recommandations :
  - au gardien (particularités)
  - à la proximité (conseils)
  - au chargé de clientèle (accompagnement)
  - pour effectuer les EDL (prévention)
  - pour entretenir et gérer le patrimoine (PSP, contrats...)

## ANIMATION

Dominique VOISIN, Consultant-formateur en maîtrise d'ouvrage.

## DATES À PARIS

27 au 29 mai 2020

16 au 18 décembre 2020

**PRIX NET : 2250 EUROS** - 21 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS** : Véronique ROUCHOSSE - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

# MAÎTRISE D'ŒUVRE : MISSIONS, RÉMUNÉRATION, CHOIX, CONCOURS, MARCHÉS, CCAG-PI...

#LoiElan

676



## PUBLIC

Directeur ou responsable de la maîtrise d'ouvrage. Gestionnaire de patrimoine. Monteur, chargé ou conducteur d'opérations. Responsable des services techniques. Responsable et collaborateur du service marché.



## OBJECTIFS

- › connaître le cadre réglementaire des relations maîtrise d'ouvrage-maîtrise d'œuvre
- › comprendre l'articulation de la loi MOP, de la réglementation Marchés publics avec les contraintes des prestations intellectuelles et de la maîtrise d'œuvre
- › savoir formuler les clauses du marché de prestations intellectuelles
- › identifier les étapes des concours de maîtrise d'œuvre.



## PÉDAGOGIE

Alternance d'apports sous forme de courts exposés illustrés d'exemples concrets et d'échanges avec les participants autour de questions sur les problèmes rencontrés. Études de cas : exemples de CCAP-types et de processus de concours.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Mieux cerner les missions pour bien travailler ensemble.

Dans une opération de construction, le maître d'ouvrage fixe le processus de production et organise les relations entre les intervenants. Il lui revient donc de définir, dans le cadre de la réglementation existante, la place, les tâches et les attributions de la maîtrise d'œuvre. Une bonne prestation de maîtrise d'œuvre assure la qualité et la cohérence des opérations. Comment passer ces marchés ? Comment maîtriser les contrats de prestations intellectuelles ? De plus, la loi Elan a apporté des modifications concernant le secteur du logement social qui seront analysées dans le cadre de ce stage.

## CONTENU

### Le cadre juridique

- › le rôle et les responsabilités de la maîtrise d'ouvrage
- › les caractéristiques des marchés de prestations intellectuelles
- › les pratiques à modifier

### La maîtrise d'œuvre

- › la loi MOP intégrée au Code de la commande publique et modifiée par la loi Elan
- › son application après la loi Elan
- › le contenu de la mission de base
- › les missions complémentaires
- › les relations avec les autres intervenants
- › la rémunération de la maîtrise d'œuvre

### Choix de la maîtrise d'œuvre : procédure et critères

- › les règles de passation, comment déterminer la procédure réglementaire la plus adaptée ?
- › le dialogue compétitif, procédure avec négociation, procédure adaptée

- › l'éventuel concours d'architecture : modalités, organisation, dossier de consultation, analyse des candidatures et des propositions, préparation du jury
- › le cas particulier de la réhabilitation
- › présentation d'exemples concrets

### La rédaction du marché de prestations intellectuelles

- › l'identification des besoins et la rédaction du programme
- › les documents particuliers, actes d'engagement, CCAP
- › l'articulation avec les documents généraux, CCAG-PI
- › la propriété intellectuelle
- › les cas de recours aux marchés à bons de commande ou aux accords-cadres

### L'exécution du marché

- › les relations contractuelles en cours de chantier
- › la fin de chantier
- › utiliser le CCAG-PI pour la bonne gestion de l'opération.

## ANIMATION

Jacques DEBOUVERIE, Ancien Directeur de la construction et formateur ou Jean MAUSSION, Architecte et consultant-formateur.

## DATES À PARIS

14 et 15 mai 2020

19 et 20 novembre 2020

**PRIX NET : 1450 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)



WEB FORMATION ASSOCIÉE

**2 JOURS**

**MAÎTRISE D'OUVRAGE** PILOTAGE ET GESTION DE CHANTIERS

## SAVOIR S’AFFIRMER SUR UN CHANTIER AVEC LA MOE ET LES AUTRES INTERVENANTS DU LOGEMENT SOCIAL

**#LoiElan**

/École de la  
/Maîtrise  
d’Ouvrage  
/Sociale



### PUBLIC

Directeur ou responsable développement, technique, gestion patrimoniale. Monteur, chargé ou conducteur d’opération en construction neuve, réhabilitation, acquisition-amélioration.



### OBJECTIFS

- › savoir identifier et développer une attitude dans laquelle on est capable de s’affirmer sans détour, mais en respectant autrui, pour réagir efficacement dans une relation, traiter les désaccords, dire les choses avec diplomatie.
- › savoir trouver les ressources et les leviers d’actions pour faire face aux situations de résistance voire conflictuelles
- › maîtriser les techniques de négociation gagnant-gagnant pour préserver les futures relations.



### PÉDAGOGIE

Exposés pratiques à partir de la présentation de cas et d’exemples concrets. Mises en situation.

Une webformation en aval est associée à ce stage. Plus d’informations sur ce format page 17.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Maîtriser sa communication pour bien piloter son opération.

Dans le contexte de changement suite à la loi Elan, face également aux contraintes économiques de plus en plus présentes dans le secteur Hlm, maîtriser sa communication devient fondamental pour piloter son opération dans les meilleures conditions.

### CONTENU

#### Faire le point sur son style relationnel et s’affirmer tranquillement dans une relation

- › mieux connaître son style relationnel
- › repérer les 3 comportements inefficaces : passivité, agressivité, manipulation
- › renforcer son affirmation de soi et savoir dire non

#### Réagir efficacement face aux résistances, aux imprévus, aux conflits

- › pratiquer le recadrage pour prendre du recul
- › identifier le besoin de l’autre
- › pensez au plan B

#### Décoder les émotions de ses interlocuteurs pour maintenir la communication

- › identifier ses émotions et celles des autres
- › appréhender le fonctionnement des émotions
- › faire de ses émotions des alliées

#### Animer une communication de rétablissement d’une relation efficace et sereine

- › développer des relations plus ouvertes et authentiques
- › maîtriser la technique d’une négociation gagnant/gagnant
- › développer la technique d’une communication positive.

### ANIMATION

Corinne ROUSSEAU, Consultante-formatrice spécialisée en communication et experte du logement social.

### DATES À PARIS

12 et 13 mars 2020  
15 et 16 octobre 2020

**PRIX NET : 1390 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS** : Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

## PRÉVENIR ET GÉRER LES LITIGES ET LES RÉCLAMATIONS EN COURS DE CHANTIER

#LoiElan 

678



### PUBLIC

Responsable technique. Monteur, chargé ou conducteur d'opérations.



### OBJECTIFS

- › repérer les manières de prévenir les contentieux et rédiger des clauses plus protectrices des intérêts de l'organisme
- › identifier tous les cas de litiges en cours de chantier
- › cerner les modalités de gestion des contentieux.



### PÉDAGOGIE

Cette formation fera alterner exposés, études de cas pratiques, jurisprudence et description de situations.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Tout ce qu'il faut connaître pour bien gérer les litiges.

Les contentieux de toute nature se multiplient dans les opérations de construction et de réhabilitation. Aussi, le recensement des facteurs de risques permet de mieux anticiper les difficultés futures et de faire face aux conflits avec réactivité.

Par ailleurs, il est souhaitable de mieux rédiger certaines des dispositions des marchés afin de permettre un règlement plus sûr de certains litiges.

Cependant, une fois le litige né, la maîtrise des différentes techniques contentieuses par le maître d'ouvrage doit lui permettre d'en limiter les conséquences sur le coût de l'opération.

### CONTENU

#### Le cadre général de la phase "chantier"

- › les intervenants : fonctions, missions et obligations
- › la responsabilité des constructeurs

#### Les principaux types de litiges en cours de chantier

- › la nature et la qualité des prestations et leurs modifications
- › les dommages ou désordres à la construction
- › les délais contractuels, les retards d'exécution, les pénalités, les modifications de délais
- › le traitement des incidents de chantier et des événements imprévus
- › la défaillance d'une entreprise
- › la sous-traitance
- › les problèmes de paiement
- › les litiges liés à la réception

#### La prévention des contentieux

- › les missions confiées aux prestataires intellectuels
- › la rédaction des clauses du marché de travaux
- › les sanctions : pénalités, mise en régie, résiliation

#### Le traitement des contentieux

- › les différentes techniques contentieuses
- › la préparation du dossier contentieux.

### ANIMATION

Djilali DEROUICHE, Ingénieur en bâtiment, Directeur de la maîtrise d'ouvrage et formateur ou Michel BRAAKSMA, Consultant-formateur en maîtrise d'ouvrage.

### DATES À PARIS

11 et 12 juin 2020  
19 et 20 novembre 2020

**PRIX NET : 1440 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)

## ASPECTS PRATIQUES DE L'ASSURANCE DOMMAGE OUVRAGE ET DE L'ASSURANCE CONSTRUCTION



### PUBLIC

Responsable technique. Responsable contentieux construction. Responsable ou gestionnaire des contrats d'assurance.

Monteur, chargé ou conducteur d'opérations et technicien.



### OBJECTIFS

- › comprendre les mécanismes particuliers de l'assurance dommage ouvrage
- › maîtriser les mécanismes de l'assurance dommage ouvrage et ses sources juridiques afin d'optimiser la gestion des sinistres et du risque auprès de l'assureur
  - › connaître les pathologies en termes de désordres qui entrent dans le champ de garantie de l'assurance dommage ouvrage
- › maîtriser les procédures particulières relatives à l'assurance dommage ouvrage
  - › s'entraîner à avoir les bons réflexes à l'appui de cas concrets.



### PÉDAGOGIE

Alternance d'exposés de l'animateur et d'échanges avec les stagiaires. Des travaux sont proposés aux participants à partir de cas pratiques et d'exercices.

Les participants sont invités à apporter tout dossier sur lequel ils auraient rencontré une difficulté avec leur assureur.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

## L'assurance dommage ouvrage, un élément-clef de la construction.

Avec le retrait des LPS (libre prestation de service) du marché Européen de l'assurance construction, les récentes jurisprudence et l'impact de la loi Elan, les utilisateurs de l'assurance dommage ouvrage doivent en maîtriser les aspects tant juridiques que techniques. Les montages d'opérations se multiplient et tendent à se diversifier, ainsi l'assurance dommage ouvrage est un élément-clef de la construction. Ainsi, il est primordial de sécuriser la souscription de cette assurance, de maîtriser les conséquences de la survenance d'un sinistre et de limiter les contentieux.

### CONTENU

#### Introduction

- › qu'est-ce que l'assurance dommage ouvrage ?
- › quels sont les enjeux de cette assurance pour le maître et ou le propriétaire de l'ouvrage ?
- › les incontournables en matière de souscription
- › les nouveautés en droit de la construction (Loi Elan, BIM)

#### La place de l'assurance dommage ouvrage par rapport aux autres assurances de l'immeuble

- › les grands principes de l'assurance dommage ouvrage
- › les bons réflexes à avoir lorsqu'un désordre apparaît
- › quels contrats d'assurance interviennent et pour quels types de désordres ?

#### Les garanties à actionner après la réception et la livraison

- › l'importance des différentes garanties existantes après réception et livraison
- › qu'est-ce que la garantie de parfait achèvement ? Comment gérer un désordre lors de la GPA ?
- › la garantie biennale : quels désordres ? Comment en bénéficier ?

- › la garantie décennale : comment est-elle mise en œuvre ?

#### Les principes applicables en matière d'assurance dommage ouvrage

- › qu'est-ce que l'assurance dommage ouvrage ? quelles différences par rapport aux autres assurances ?
- › quelles opérations sont concernées par l'assurance dommage ouvrage ? quels ouvrages et travaux sont concernés ?
- › quels sont les sinistres couverts ?
- › que faire face à un sinistre entrant dans l'assurance dommage ouvrage ?
- › quelles sont les procédures spécifiques relatives à l'assurance dommage ouvrage ?
  - la procédure de déclaration du sinistre
  - l'importance de l'expertise de l'assurance dommage ouvrage

#### Focus sur les LPS, qu'en est il des dossiers concernés ?

### ANIMATION

Sévrine RENÉ DAVIDSEN ou Philippe HOUDAILLE, Consultants-formateurs en assurance.

### DATES À PARIS

10 et 11 mars 2020  
7 et 8 octobre 2020

**PRIX NET : 1250 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique ROUCHOSSÉ - 01 40 75 79 08. [veronique.rouchosse@afpols.fr](mailto:veronique.rouchosse@afpols.fr)



STRATÉGIE  
PATHOLOGIES ET DÉSORDRES DES BÂTIMENTS  
MAINTENANCE, SÉCURITÉ ET EXPLOITATION DU PATRIMOINE  
GESTION TECHNIQUE DU LOGEMENT  
PROPRETÉ

# PATRIMOINE

## LES FORMATEURS

- **Karen ARCHAMBEAU**  
Consultante-formatrice, spécialisée en réhabilitation de logement social et dans la gestion de l'amiante.
- **Benjamin BON**  
Consultant-formateur et Directeur métier accessibilité mobilité au sein d'un groupement de sociétés spécialisées dans l'ingénierie technique du bâtiment et l'audit.
- **Éric BRIEAU**  
Intervenant spécialisé en prévention des risques, hygiène et propreté, habilitation électrique, gestes et postures.
- **Claude BOUDELLE**  
Ancien DG et directeur du patrimoine en organisme, Claude est formateur consultant spécialisé en gestion du patrimoine et intervient sur toutes les thématiques stratégiques et techniques liées à la gestion du patrimoine.
- **Jimmy CHAUVIN**  
Directeur technique immobilier. Intervenant en maintenance et sécurité du patrimoine.
- **Pascal CHEVALIER**  
Manager territorial au sein d'un bureau d'ingénierie et de conseils en technologies et spécialisé sur les questions d'ascenseurs.
- **Jeffrey CLAUX**  
Expert en techniques d'entretien et management de la propreté. Au contact du secteur du logement social depuis 10 ans. Développement d'applications informatiques pour le pilotage de la propreté par les bailleurs.
- **Philippe COTTARD**  
Expert en stratégie patrimoniale et production immobilière en logement social, Philippe intervient sur les sujets liés au BIM et à la gestion du patrimoine immobilier.
- **Damien DURÉAULT**  
Directeur de territoire au sein d'un OPH. Plus de 20 ans d'expérience dans la maîtrise d'œuvre et la maîtrise d'ouvrage.
- **Hélène FEILDEL**  
Intervenante depuis 15 ans pour l'ensemble des professionnels de proximité en poste ou en reconversion.
- **Arnaud GRASSET**  
Intervenant spécialisé en transformation stratégique, digitale, managériale dans le secteur du logement social.
- **Olivier GUETTO**  
Intervenant spécialisé en prévention des risques professionnels (habilitation électrique, gestes et postures, travail en hauteur, sensibilisation amiante...) et en hygiène et techniques de nettoyage.
- **Fayçal HADID**  
Intervenant spécialisé en gestion locative et technique : charges, réparations locatives, états des lieux, réclamations techniques...
- **Esther HELENE**  
Experte technique sur les métiers de la proximité et du patrimoine, Esther est formatrice consultante spécialisée en gestion technique du patrimoine.
- **Pierrick HUBERT**  
Expert de justice en construction BTP, depuis 20 ans. Intervenant en pathologies du bâtiment depuis 25 ans.
- **Jean-Pierre MOYA**  
Architecte-thermicien et urbaniste, Jean-Pierre est spécialisé en réhabilitation et rénovation, BBC, passiv'haus, développement durable et RT 2012.
- **Michel MOYSE**  
Ingénieur bâtiment, généraliste de la construction, spécialiste en isolation phonique et agréé en sécurité incendie.
- **Joachim PASQUET**  
Spécialiste vieillissement et handicap, doté d'une expérience terrain en EHPAD, direction de service de soins et responsable développement de fédération et habitat intergénérationnel.
- **Jean-Baptiste PATURET**  
Ancien directeur d'organisme et consultant-formateur spécialisé dans le logement social.
- **Olivier POURTAU**  
Expert en sécurité incendie. 20 ans d'expérience en habitat social sur les questions techniques et de sécurité.
- **Sévrine RENÉ-DAVIDSEN**  
Consultante-formatrice en assurance.
- **Michel ROY**  
Expert en maîtrise d'œuvre sur les thèmes amiante-plomb, gestion des risques, diagnostics techniques et immobiliers.
- **Damien ROCHEFORT**  
Responsable d'exploitation et consultant-formateur.
- **Robert VIVET**  
Ancien directeur technique. Intervenant en diagnostics techniques, pathologies et montages techniques de la construction neuve.
- **Dominique VOISIN**  
Plus de 30 ans d'expérience dans la maîtrise d'ouvrage, la conduite de travaux et d'opérations.



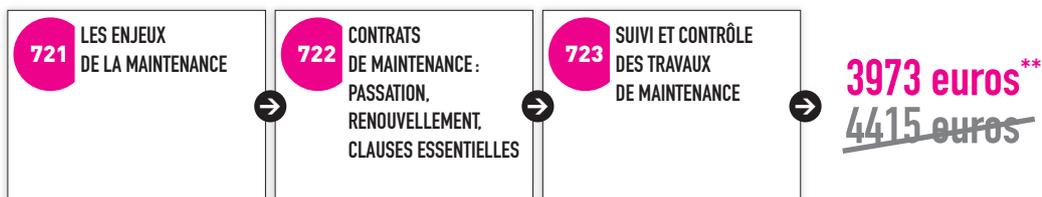
# ITINÉRAIRES DE FORMATION

## PATRIMOINE

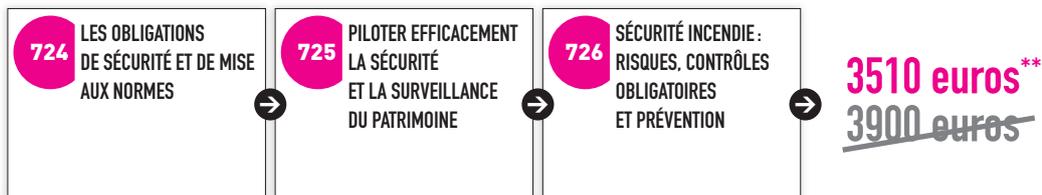
Pour accompagner au mieux vos collaborateurs dans leur métier, ces itinéraires proposent une association de plusieurs stages en lien avec une activité.

Pour toute inscription à un itinéraire complet, bénéficiez d'une **REMISE TARIFAIRE DE 10%\*** sur le prix global de l'itinéraire.

### LES FONDAMENTAUX DE LA MAINTENANCE - 7 jours



### LES ESSENTIELS POUR PILOTER EFFICACEMENT LA SÉCURITÉ - 6 jours



### COMPRENDRE SIMPLEMENT LES ÉTATS DES LIEUX - 5 jours



\* OFFRE NON CUMULABLE AVEC D'AUTRES REMISES ÉVENTUELLES, EFFECTIVE À RÉCEPTION DE L'ENSEMBLE DES INSCRIPTIONS, VALABLE POUR UN MÊME PARTICIPANT.

\*\* CES PRIX SONT NETS DE TAXE.

# 701

**2 JOURS**  
PATRIMOINE STRATÉGIE

## BÉNÉFICIER DU BIM EN GESTION PATRIMONIALE



### PUBLIC

Cadres et collaborateurs des directions patrimoine qui souhaitent intégrer les éléments-clés en matière de gestion patrimoniale en BIM.



### OBJECTIFS

- › maîtriser les enjeux de la maquette numérique et du BIM en gestion patrimoniale
- › identifier les solutions techniques et les différents logiciels BIM
- › mettre en œuvre une gestion technique et patrimoniale en BIM
  - › savoir s'organiser en interne.



### PÉDAGOGIE

En associant exposés pratiques, présentation d'exemples et d'études de cas avec des ateliers de mise en perspective, la pédagogie employée vise à accompagner chaque participant dans l'appréhension personnelle d'une stratégie de commande du BIM renforçant les bonnes pratiques de gestion patrimoniale existantes dans les différents métiers qui la composent.

### PRÉ-REQUIS

Comprendre simplement les solutions apportées par le BIM (205).

## Le BIM pour optimiser la gestion patrimoniale.

Cette formation a pour objectif de donner à ses participants les clés leur permettant de réussir l'implantation du BIM au sein de la gestion patrimoniale. Depuis l'initialisation stratégique du projet jusqu'à l'exploitation des solutions retenues les éléments fournis vous guideront pas à pas en vous apportant des solutions adaptables à votre organisation à partir d'un atelier pratique.

### CONTENU

#### Présentation du BIM

- › le contexte d'émergence et les acteurs
- › la conception en mode objet c'est quoi ? présentation d'une maquette numérique
- › comprendre la puissance du BIM via les différentes dimensions de la maquette et les nouveaux logiciels
- › quels bénéfices attendus pour la filière construction ?
- › comment potentialiser les bénéfices du BIM en le faisant interagir ?
- › le BIM au service de la gestion et de l'utilisateur final
- › les conditions de réussite du projet BIM

#### L'initialisation stratégique / cas d'usages

- › les conditions d'engagement de la phase pré-opérationnelle
- › quels sont les enjeux et les objectifs ?
- › comment prioriser les actions ?
- › l'organisation de projet
- › la présentation de solutions
- › définition et priorisation des

processus métiers

- › quel choix subséquent de granulométrie descriptive
- › comment cadrer les niveaux de détail
- › les mises à jour de la donnée

#### Inventaires / scénarii

- › état des lieux des données
- › quelle cartographie des outils ?
- › les ressources humaines et matérielles
- › scénarii de reconstitution des données
- › quels coûts et délais associés
- › plan d'action opérationnel

#### Phase opérationnelle

- › l'achat des solutions
- › le paramétrage
- › l'écriture des procédures
- › l'acquisition et fusion de données
- › l'implémentation initiale
- › les tests et recettage
- › la mise en exploitation
- › la phase de mise à jour des données / continuum BIM
- › les étapes liées à la fiabilisation / contrôles qualité.

### ANIMATION

Philippe COTTARD, ancien directeur technique et expert en stratégie patrimoniale, production immobilière et BIM en logement social.

### DATES À PARIS

17 et 18 juin 2020  
18 et 19 novembre 2020

### PROLONGEMENT

L'atelier pratique du BIM (702).

**PRIX NET : 1350 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique MORELON - 01 40 75 79 06. [veronique.morelon@afpols.fr](mailto:veronique.morelon@afpols.fr)



## PUBLIC

Cadres et collaborateurs des directions patrimoine et maîtrise d'ouvrage qui souhaitent voir concrètement les usages-clefs du BIM et leurs mises en place.



## OBJECTIFS

- › identifier les solutions BIM dans l'ensemble du cycle de vie des patrimoines
- › comprendre les enjeux et possibilités du partage des maquettes numériques
- › comprendre et bénéficier des bonnes pratiques de gestion du BIM dans une maîtrise d'ouvrage opérationnelle en France.



## PÉDAGOGIE

La formation s'appuie sur la présentation des différents usages de la maquette numérique (3D, 4D, 5D, 6D) et dans la présentation de l'exemple concret de la gestion quotidienne du projet assisté par le BIM.

### PRÉ-REQUIS

Comprendre simplement les solutions apportées par le BIM (205).

## Comment utiliser le BIM pour ajouter de la valeur dans ses multiples applications ?

Cette formation, élaborée à partir d'expériences de terrain concrètes, a pour objectif d'apporter des méthodes de management de projet BIM utiles auprès des référents BIM et des responsables de programme d'opérations neuves ou de réhabilitation.

## CONTENU

### Introduction : rappel liminaire sur les fondamentaux du BIM

- › définir le BIM et son environnement : les acteurs, le contexte
- › la conception en mode objet c'est quoi ? présentation d'une maquette numérique
- › comprendre la puissance du BIM via les différentes dimensions de la maquette et les nouveaux logiciels
- › quels bénéfices attendus pour la filière construction ?
- › comment potentialiser les bénéfices du BIM en le faisant interagir ?
- › les conditions de réussite du projet de construction BIM

### La mise en place du BIM construction

- › les préalables au lancement
- › le Benchmarking utile au projet
- › l'évaluation des moyens humains et matériels : choisir le référent et acquérir les bons outils dès le départ
- › le choix d'une opération pilote
- › le choix de l'AMO BIM avec quelle mission ?
- › définir le périmètre du management de projet BIM en interne

### La constitution du Dossier de consultation des entreprises

- › le cahier des charges BIM
- › les données BIM du programme
- › l'alignement des pièces du dossier de consultation
- › la grille d'honoraires
- › les aspects juridiques et réglementaires

### La pratique du viewer-checker (atelier)

- › la présentation du viewer simple
- › la fonction synthèse (checking)
- › la fonction export structurée (take off)
- › la fonction communication

### Les phases conception et réalisation (atelier)

- › comment appliquer les principes du management de projet en BIM
- › quel contrôle et analyse des offres ?
- › le contrôle de la convention BIM
- › les revues de projet BIM et de DOE
- › la phase de contrôle d'exécution
- › la réception des ouvrages
- › la gestion des réserves
- › la réception du BIM DOE et du BIM gestion.

## ANIMATION

Philippe COTTARD, ancien directeur technique et expert en stratégie patrimoniale, production immobilière et BIM en logement social.

## DATES À PARIS

26 et 27 mars 2020

30 septembre et 1<sup>er</sup> octobre 2020

**PRIX NET : 1350 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique MORELON - 01 40 75 79 06. [veronique.morelon@afpols.fr](mailto:veronique.morelon@afpols.fr)

# 703

**1 JOUR**  
**PATRIMOINE STRATÉGIE**

## EXPLOITER LE POTENTIEL DES OBJETS CONNECTÉS POUR LA GESTION DU PATRIMOINE



### **PUBLIC**

Membres du comité de direction, managers opérationnels des directions techniques et du patrimoine.



### **OBJECTIFS**

- › disposer d'un panorama des usages des objets connectés
  - › connaître leur valeur ajoutée, les principaux acteurs, les conditions de réussite de déploiement et de leur processus de diffusion
  - › identifier les plateformes de data management et les principaux acteurs
- › comprendre la valeur ajoutée du data management en lien avec les objets connectés, spécifique à la fonction "gestion patrimoniale".



### **PÉDAGOGIE**

Alternance de temps de présentation par l'intervenant, d'échanges avec les participants et d'études de cas en sous-groupes.

### **PRÉ-REQUIS**

Aucun.

## Les objets connectés, leviers d'optimisation de la valeur patrimoniale.

La diffusion des objets connectés va s'accélérer dans les cinq prochaines années, tant en développement et en réhabilitation qu'en logement occupé en fonction des situations des locataires. Le présent module met en exergue le lien étroit entre le déploiement des objets connectés et le data management, exhausteur de valeur patrimoniale.

### **CONTENU**

#### **Présentation des objets connectés dans le contexte du logement social**

- › les usages : quelle valeur ajoutée ?
- › les chiffres-clefs : quelles caractéristiques ? quelles évolutions ?
- › les conditions de réussite du déploiement

#### **Les usages des objets connectés et des acteurs dans le secteur du logement :**

- › la sécurité dans et à proximité du logement
- › la qualité de service et le confort dans le logement
- › les nouveaux services aux locataires, les économies d'énergies et la performance opérationnelle : quelles applications pratiques pour le secteur ?

#### **Les différentes fonctions des plateformes de data management dans ce domaine**

- › l'analyse pratique et la traduction opérationnelle des

fonctions "visualisation", "contrôle", "coopération", "coproduction" et "organisation étendue"

#### **Panorama des plateformes de data management et des acteurs**

- › quelles fonctionnalités ?
- › qui sont les acteurs ?

#### **Cas d'usage n°1 : Économies d'énergie**

- › qualifier les leviers d'évolution des comportements du locataire en matière d'économies d'énergie à partir des objets connectés

#### **Cas d'usage n°2 : Performance opérationnelle**

- › mesurer la contribution des objets connectés à l'amélioration de la performance dans le domaine de la gestion patrimoniale

#### **Cas d'usage n°3 : Sécurité**

- › qualifier la valeur ajoutée des objets connectés en matière de sécurité et de sûreté individuelle et collective.

### **ANIMATION**

Arnaud GRASSET, Consultant spécialisé en transformation digitale.

### **DATES À PARIS**

9 mars 2020

27 novembre 2020

**PRIX NET : 750 EUROS** - 7 h de formation

Déjeuner inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique MORELON - 01 40 75 79 06. [veronique.morelon@afpols.fr](mailto:veronique.morelon@afpols.fr)

# METTRE EN ŒUVRE UN PLAN D'ENTRETIEN PRÉVISIONNEL PERFORMANT

#LoiElan 



## PUBLIC

Responsable ou technicien ayant à mettre en place un plan d'entretien.



## OBJECTIFS

- › connaître les obligations légales du bailleur
- › cerner les enjeux de l'entretien et d'un plan d'entretien
- › savoir évaluer et prioriser les actions en fonction des aspects techniques, stratégiques et financiers
- › identifier les outils et la méthode pour créer et enrichir le plan d'entretien
- › souligner les opportunités et leviers proposés par le processus BIM pour manager l'entretien prévisionnel du patrimoine.



## PÉDAGOGIE

Approche théorique et méthodologique. Mise en situation concrète, échanges d'expériences. Travail à partir de cas.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Comment optimiser les ressources de l'organisme.

Les organismes de logement social sont confrontés à un triple défi : prendre en compte les exigences croissantes des locataires en termes de confort, maintenir la valeur d'usage de leur patrimoine et procéder à une amélioration thermique. Une politique technique, ainsi qu'une stratégie rigoureuse de rationalisation dans le temps des moyens d'exploitation et d'amélioration de leur patrimoine, adaptée au niveau de leurs moyens financiers, permet de relever ces défis.

Le plan d'entretien est l'instrument de cette politique.

## CONTENU

### Introduction : statistiques sur le parc Hlm français

- › les CEE
- › le coût de l'amiante et son financement particulier

### La maintenance

- › quel est le cadre normatif et réglementaire et ses incidences pratiques ?
- › les différents types de maintenance : typologies et définitions
- › les approches techniques, comptables et stratégiques

### Maîtriser les aspects comptables

- › les composants
- › la provision pour gros entretien : réponses pratiques

### Quels sont les enjeux ?

- › la question de la sécurité
- › les objectifs de valorisation et de pérennité du patrimoine
- › la qualité de service
- › les autres enjeux économiques et financiers

### Le plan d'entretien et de gestion prévisionnelle

- › les objectifs et méthodes de plan d'entretien
- › l'inventaire et l'identité du patrimoine
- › la synthèse des résultats : comment la présenter ?
- › la méthodologie pratique pour mettre à jour les données

### La stratégie de financement du plan d'entretien prévisionnel

- › quelles sont les différentes modalités de financement ?
- › quels sont les impacts de la loi Elan ?
- › le financement des travaux, les dégrèvements de taxe foncière sur les propriétés bâties, les prêts spécifiques

### L'organisation et les méthodes de gestion à mettre en place

- › faire ou faire faire : comment choisir ? selon quels critères ?
- › le choix des outils informatiques
- › quelles incidences possibles de l'arrivée du BIM dans ces process ?

## ANIMATION

Olivier POURTAU, Directeur du patrimoine et formateur ou Jean-Baptiste PATURET, ancien directeur d'organisme et consultant-formateur spécialisé dans le logement social.

## DATES À PARIS

30 et 31 mars 2020  
5 et 6 octobre 2020

**PRIX NET : 1350 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique MORELON - 01 40 75 79 06. [veronique.morelon@afpols.fr](mailto:veronique.morelon@afpols.fr)

# 705

**2 JOURS**  
**PATRIMOINE STRATÉGIE**

## LE PILOTAGE ET LA GESTION TECHNIQUE D'UN PATRIMOINE IMMOBILIER



### PUBLIC

Responsable technique, responsable de site, responsable du patrimoine ou responsable administratif en charge d'un patrimoine locatif.



### OBJECTIFS

- › identifier les priorités d'entretien d'un parc immobilier
- › connaître les rôles et responsabilités des acteurs de l'entretien programmé d'un patrimoine
- › savoir diagnostiquer, prioriser et transmettre ces informations.



### PÉDAGOGIE

La formation s'appuie sur des exposés didactiques avec mise en jeu de rôles, analyses de situations, alternant avec des cas concrets apportés par le formateur et les stagiaires.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Conduire une stratégie pour gérer son patrimoine immobilier.

Le responsable d'un patrimoine immobilier agissant pour l'entretien, la conservation et l'amélioration d'un ensemble d'immeubles, participe à la décision de l'organisme sur les orientations stratégiques du patrimoine. Il participe aussi activement aux arbitrages sur les interventions techniques, est acteur dans le suivi des garanties et engage l'organisme par des commandes de travaux et par le suivi des contrats.

### CONTENU

#### Rappel sur l'environnement de la gestion technique d'un patrimoine

- › le plan stratégique de patrimoine :
- quel est son objectif ?
- quel contenu lui donner ?

#### Le plan d'entretien prévisionnel : quelle finalité ?

- › que recouvre-t-il ?

#### Le gestionnaire du patrimoine

- › ses missions et ses prérogatives
- › les responsabilités et les garanties

#### Le financement

- › les spécificités pour l'entretien courant
- › les notions d'entretien récupérable et non-récupérable auprès des locataires
- › la nature du budget : les fonds propres et les recettes récupérables
- › le financement du gros entretien programmé : le financement non-récupérable
- › les opérations d'investissement

- › les sources de financement pour les opérations suivantes : la requalification d'un patrimoine, la réhabilitation, la construction neuve

#### Les procédures d'achats

- › le contexte réglementaire dont dépendent les bailleurs de logements sociaux
- › l'actualité récente : les incidences pratiques de l'ordonnance de 2015 et le décret du 21 mars 2016
- › les différentes procédures d'achats et les types de marchés associés

#### Le suivi et le contrôle

- › le devoir de conseil du fournisseur
- › le plan de progrès et le plan correctif en cas de défaillance du fournisseur
- › la coordination et le pilotage des prestations
- › les tableaux de bord de suivi
- › l'analyse des résultats au regard des objectifs de gestion patrimoniale.

### ANIMATION

Claude BOUDELLE, Formateur consultant spécialisé en gestion du patrimoine et Philippe COTTARD, Expert en stratégie patrimoniale et production immobilière en logement social.

### DATES À PARIS

16 et 17 mars 2020  
12 et 13 octobre 2020

**PRIX NET : 1350 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS** : Véronique MORELON - 01 40 75 79 06. [veronique.morelon@afpols.fr](mailto:veronique.morelon@afpols.fr)

# COMMENT ADAPTER LE PATRIMOINE LOCATIF AUX BESOINS DE LA POPULATION ÂGÉE ?

#LoiElan



## PUBLIC

Directeur d'organisme. Directeur du développement, de la maîtrise d'ouvrage ou du patrimoine. Chef de projets. Responsable de clientèle. Responsable d'agence.



## OBJECTIFS

- › maîtriser les incidences pratiques de la loi du 28 décembre 2015 et ses décrets d'application
- › connaître les incidences pratiques de la loi Elan du 23 novembre 2018 et ses décrets d'application
- › repérer toutes les dimensions d'une problématique complexe allant au-delà de l'adaptation du bâti
- › identifier les phases de la conception et de la conduite d'une stratégie patrimoniale très spécifique.



## PÉDAGOGIE

Approche théorique et méthodologique. Échanges d'expériences. Illustration par des exemples pratiques et des réalisations.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Un enjeu central de stratégie et de gestion patrimoniale.

En 2060, 1 personne sur 3 aura plus de 60 ans et plus de 90 % de cette population vivront à domicile et y demeureront jusqu'à la fin de leur vie. Dans ce contexte, l'adaptation du parc social représente un enjeu majeur afin d'accueillir des locataires de plus en plus âgés et souvent en perte d'autonomie. Les évolutions introduites par la loi Elan du 23 novembre 2018 ont aussi modifié le cadre réglementaire. Les objectifs de cette formation sont dans un premier temps d'étudier les obligations liées au cadre réglementaire puis dans un second temps d'aborder les aspects méthodologiques et techniques nécessaires à l'adaptation efficace et pragmatique du logement.

## CONTENU

### Enjeux et obligations liés aux lois du 11 février 2005 et du 28 décembre 2015 et à la loi Elan du 23 novembre 2018

- › quels objectifs visés par la loi ?
- › la notion d'évolutivité introduite par la loi Elan du 23 novembre 2018
- › quelles obligations pour le bailleur : contraintes et limites ?
- › les nouveaux partenaires

### L'approche méthodologique globale

- › l'identification des locataires âgés et de leur lieu et condition d'habitation
- › la connaissance approfondie des attentes des personnes âgées en matière de logements, d'aides et de services associés
- › la sélection et l'inscription du patrimoine concerné dans un répertoire

### L'adaptation des logements aux handicaps de l'âge sur le plan architectural et technique

- › la construction de logements neufs, l'adaptation de logements existants aux handicaps et/ou à la perte d'autonomie des personnes âgées
- › la recherche des dispositions architecturales et des équipements les plus propices à favoriser la vie quotidienne de personnes dont les capacités se réduisent progressivement
- › les aspects principaux de la vie des personnes âgées à considérer pour réaliser des logements qui leur soient adaptés

### La définition de différents niveaux de mise en accessibilité et d'adaptation

- › minimum, standard et spécifique, tant en ce qui concerne l'accessibilité des immeubles et des logements que l'adaptation et l'équipement des logements eux-mêmes.

## ANIMATION

Benjamin BON, Directeur métier accessibilité-mobilité au sein d'un bureau d'études en ingénierie et consultant-formateur et Joachim PASQUET, Spécialiste vieillissement et handicap.

## DATES À PARIS

2 et 3 avril 2020  
15 et 16 octobre 2020

**PRIX NET : 1350 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique MORELON - 01 40 75 79 06. [veronique.morelon@afpols.fr](mailto:veronique.morelon@afpols.fr)

# 711

**3 + 3 JOURS**

**PATRIMOINE** PATHOLOGIES ET DÉSORDRES DES BÂTIMENTS

## DIAGNOSTICS ET PATHOLOGIES DU BÂTIMENT



### PUBLIC

Technicien ou adjoint technique des services entretien et maintenance. Chargé de clientèle. Gérant. Chargé ou conducteur d'opérations. Personnel chargé des réclamations techniques des locataires.



### OBJECTIFS

- › maîtriser les techniques de construction
  - › connaître les pathologies dans les bâtiments
- › être en mesure de poser un diagnostic, présenter et justifier ses analyses
- › savoir définir les actions à entreprendre : commande de travaux, actions des locataires, appel à l'assurance, etc.
- › savoir élaborer des actions préventives.



### PÉDAGOGIE

La formation s'appuie sur des exposés didactiques, analyses de situations, des échanges d'expériences, des applications sur le terrain et des mises en situation.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Pouvoir diagnostiquer, prévenir et solutionner.

Les évolutions technologiques et réglementaires amènent des modifications notables dans les méthodes de construction, de rénovation et d'exploitation des bâtiments. Les modes d'habiter peuvent également être la source de pathologies récurrentes.

Cette formation permettra de préciser les connaissances dans les différents domaines et d'acquérir une méthodologie pratique de diagnostic facilitant les échanges entre acteurs.

### CONTENU

#### La sinistralité, les garanties

#### La législation, les obligations du propriétaire

#### Les acteurs de la construction

#### Les diagnostics

- › les différents types de diagnostic
- › quelles méthodologies ?
- › l'application pratique sur le terrain

#### Les sollicitations de base du bâtiment

- › les sols et fondations
- › les structures

#### L'isolation thermique et les conséquences pratiques sur l'enveloppe

- › le traitement des façades, des terrasses et des fenêtres

#### L'eau dans le bâtiment

- › la condensation et la ventilation
- › les infiltrations et les remontées capillaires

#### La sécurité incendie

- › la réglementation
- › l'évolution

#### L'électricité

- › les installations et les dysfonctionnements
- › la sécurité et les normes applicables : l'évolution de la norme C15-100

#### La plomberie et le chauffage

- › l'alimentation
- › l'évacuation

#### Les ascenseurs

- › le fonctionnement et les évolutions réglementaires

#### Le chauffage

- › le fonctionnement
- › les pathologies principales et les solutions techniques.

### ANIMATION

Robert VIVET, Ancien directeur technique. Intervenant en diagnostic technique, pathologie ou Claude BOUDELLE, Formateur consultant spécialisé en gestion du patrimoine.

### DATES À PARIS

30 mars au 1er avril 2020 + 4 au 6 mai 2020

27 au 29 mai 2020 + 24 au 26 juin 2020

7 au 9 octobre 2020 + 18 au 20 novembre 2020

**PRIX NET : 3490 EUROS** - 42 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique MORELON - 01 40 75 79 06. [veronique.morelon@afpols.fr](mailto:veronique.morelon@afpols.fr)

# PATHOLOGIES DES NOUVELLES TECHNOLOGIES



712



## PUBLIC

Responsable technique ou chargé d'opérations. Responsable du patrimoine. Chargé de maintenance. Responsable de proximité.



## OBJECTIFS

- › identifier les principales pathologies de ces nouvelles technologies
- › prévenir les principales pathologies
- › savoir déterminer les prestations des contrats d'exploitation ou les remèdes à appliquer
- › savoir communiquer avec les locataires.



## PÉDAGOGIE

Approche théorique et méthodologique. Mises en situation concrète, échanges d'expériences. Travail sur des outils à partir de cas.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Appréhender le risque pathologique des nouvelles technologies.

Au-delà des problèmes de construction, l'ensemble des personnels des organismes est concerné par l'irruption de technologies nouvelles liées notamment aux réglementations thermiques qui comportent des problèmes d'entretien et d'exploitation spécifiques.

L'objet de la formation est d'appréhender les techniques mises en œuvre, leur vie, les conditions de leur entretien et les incidences sur les charges d'exploitation tant pour le locataire que pour le propriétaire.

## CONTENU

### L'isolation par l'extérieur

- › les différents complexes
- › les risques, les pathologies et les mesures préventives

### Les équipements solaires

- › le solaire thermique (principes, équipements et exploitation)
- › le solaire photovoltaïque (principes, équipements et exploitation)

### Les pompes à chaleur et la géothermie

- › les principes de fonctionnement des pompes à chaleur, les équipements et l'exploitation
- › la géothermie : les principes, les pathologies et leurs préventions

### Le chauffage

- › les principes de fonctionnement des installations
- › la distribution et les produits

### La ventilation

- › les principes et les équipements disponibles
- › les pathologies et leurs préventions

### L'eau

- › la réduction des consommations
- › l'utilisation des eaux de pluie et eaux grises : les solutions pratiques

### Les terrasses végétalisées

- › les types de terrasses végétalisées et les modes de construction
- › l'entretien et les points d'attention.

## ANIMATION

Claude BOUDELLE, Formateur consultant spécialisé en gestion du patrimoine.

## DATES À PARIS

2 et 3 avril 2020

1<sup>er</sup> et 2 octobre 2020

**PRIX NET : 1375 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique MORELON - 01 40 75 79 06. [veronique.morelon@dafpols.fr](mailto:veronique.morelon@dafpols.fr)

# 713

**2 + 2 JOURS**

**PATRIMOINE** PATHOLOGIES ET DÉSORDRES DES BÂTIMENTS

## GROS ŒUVRE ET CLOS COUVERT : IDENTIFIER, PRÉVENIR ET TRAITER LES DÉSORDRES ET PATHOLOGIES



### **PUBLIC**

Responsable de services techniques.  
Monteur ou conducteur d'opérations.  
Chargé de travaux neufs ou de réhabilitation. Responsable du patrimoine, technicien. Responsable de site.  
Chargé des réclamations techniques des locataires.



### **OBJECTIFS**

- › être en mesure d'observer les pathologies des constituants du gros œuvre
  - › savoir analyser, diagnostiquer les désordres pour prescrire les travaux
- › pouvoir présenter et justifier ses analyses.



### **PÉDAGOGIE**

La formation privilégie la recherche de solutions pratiques à partir d'apports didactiques, en s'appuyant sur des exemples concrets.

### **PRÉ-REQUIS**

Aucun.

## Diagnostiquer pratiquement un désordre sur le gros œuvre.

L'apparition de fissures, d'infiltrations nous interroge souvent sur la gravité des problèmes rencontrés. Acquérir une connaissance des pathologies des immeubles qui peuvent engager leur pérennité ou le confort des locataires permet d'adapter les déclarations de sinistres, de comprendre et d'intervenir en expertise.

Ce stage permettra d'acquérir les notions de base, de se positionner par rapport aux sinistres, de renseigner les locataires, de prévoir les interventions ou réparations.

### **CONTENU**

#### **Le terrain**

- › l'étude de sol (profil hydrique)
- › la présence d'eau (nappe)
- › la sécheresse

#### **Les fondations**

- › les différents types de fondations et les techniques les plus courantes
- › les désordres des fondations
- › les sollicitations simples

#### **Les structures : typologie et caractéristiques**

- › les matériaux et techniques utilisés
- › évolution de la sismicité
- › les fissurations
- › les désordres spécifiques de certains éléments

#### **Les façades**

- › les enduits, les peintures
- › l'acoustique et la thermique
- › les pathologies les plus courantes et les remèdes

#### **Les menuiseries extérieures**

- › la composition
- › les fonctionnements

#### **Les toitures**

- › les techniques et matériaux de couvertures
- › les techniques et matériaux des toitures-terrasses
- › l'entretien préventif : méthodes d'investigation

#### **Les xylophages**

- › comment faire un audit ?
- › quelles sont les différentes attaques et les conséquences ?
- › quels remèdes ?

### **ANIMATION**

Pierrick HUBERT, Expert judiciaire  
ou Robert VIVET, Consultant-formateur.

### **DATES À PARIS**

2 et 3 mars 2020 + 30 et 31 mars 2020  
5 et 6 octobre 2020 + 2 et 3 novembre 2020

### **PROLONGEMENTS**

Le second œuvre et les équipements : pathologies, prévention (714).  
L'eau et ses pathologies : condensations, infiltrations, diagnostics et solutions pratiques (715).

**PRIX NET : 2680 EUROS** - 28 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique MORELON - 01 40 75 79 06. [veronique.morelon@afpols.fr](mailto:veronique.morelon@afpols.fr)

# LE SECOND ŒUVRE ET LES ÉQUIPEMENTS : PATHOLOGIES ET PRÉVENTION

714



## PUBLIC

Responsable de services techniques.  
Monteur et conducteur d'opérations. Chargé de travaux neufs ou de réhabilitation.  
Responsable du patrimoine, technicien.  
Responsable de site.  
Chargé des réclamations techniques des locataires.



## OBJECTIFS

- › être en capacité d'observer les pathologies des composants du second œuvre
  - › savoir analyser, diagnostiquer les désordres pour prescrire les travaux et assurer la sécurité de l'immeuble
- › pouvoir présenter et justifier ses analyses.



## PÉDAGOGIE

La formation privilégie la recherche de solutions pratiques à partir d'apports didactiques, de photos ou de visites sur site présentant les principales dispositions de mise en œuvre et les pathologies les plus courantes.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Comment diagnostiquer et apporter des solutions.

Acquérir une connaissance des pathologies liées aux caractéristiques techniques des différentes époques permet de resituer les désordres et de choisir les remèdes dans un souci de sécurité d'utilisation, d'efficacité et de respect des coûts (coût global).

Ce stage permettra d'acquérir les notions de base permettant de se positionner par rapport aux désordres, aux interventions et d'élaborer des règles de prévention.

## CONTENU

### La sécurité incendie

- › la classification des bâtiments et des matériaux
- › le rappel des obligations et évolutions réglementaires

### La plâtrerie

- › les différentes pathologies
- › les remèdes

### L'électricité

- › le fonctionnement de l'installation
- › la mise en sécurité (norme XC 16-100)
- › la mise en conformité (norme NF C 15-100) - évolution réglementaire
- › le volume de protection
- › l'entretien
- › les pathologies les plus courantes

### Les ascenseurs

- › le fonctionnement
- › l'entretien, évolution réglementaire
- › les pathologies

### Le chauffage et la ventilation

- › la ventilation du logement
- › le principe de chauffage
- › les pathologies

### La plomberie

- › l'alimentation en eau
- › l'évacuation de l'eau
- › les pathologies et remèdes

### Les menuiseries intérieures

- › le fonctionnement, le classement et la réglementation applicable
- › les pathologies : caractéristiques et remèdes

### Le revêtement des sols et murs

- › le classement
- › les pathologies
- › les matériaux dangereux.

## ANIMATION

Pierrick HUBERT, Expert judiciaire ou Robert VIVET, Consultant-formateur.

## DATES À PARIS

3 et 4 février 2020 + 9 et 10 mars 2020

4 et 5 mai 2020 + 4 et 5 juin 2020

19 et 20 novembre 2020 + 17 et 18 décembre 2020

## PROLONGEMENT

L'eau et ses pathologies : condensations, infiltrations, diagnostics et solutions pratiques (715).

**PRIX NET : 2680 EUROS** - 28 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique MORELON - 01 40 75 79 06. [veronique.morelon@afpols.fr](mailto:veronique.morelon@afpols.fr)

# 715

**2 JOURS**

**PATRIMOINE** PATHOLOGIES ET DÉSORDRES DES BÂTIMENTS

## L'EAU ET SES PATHOLOGIES : CONDENSATIONS, INFILTRATIONS, DIAGNOSTICS ET SOLUTIONS PRATIQUES



### **PUBLIC**

Responsable de service technique.  
Technicien et adjoint technique. Chargé ou conducteur d'opérations. Technicien des services entretien et maintenance.  
Responsable de site. Personnel chargé des réclamations techniques des locataires.



### **OBJECTIFS**

- › être en mesure d'identifier les phénomènes physiques en jeu
- › maîtriser le diagnostic des désordres et des remèdes applicables
- › savoir communiquer, expliquer aux locataires et commander aux entreprises
- › élaborer des règles de prévention.



### **PÉDAGOGIE**

La formation privilégie la recherche de solutions pratiques à partir d'apports didactiques, de photos présentant les principales dispositions de mise en œuvre et les pathologies les plus courantes.

### **PRÉ-REQUIS**

Aucun.

## **Pour agir et réagir de façon adaptée aux désordres liés à l'eau.**

Les désordres liés à l'eau représentent 80 % des sinistres du bâtiment. Les causes en sont multiples : conception, réalisation, vétusté, matériaux, mode d'habiter du locataire, défauts d'entretien. Différencier les causes permet d'adapter les remèdes et de résoudre les dysfonctionnements. Connaître les ressorts de ces pathologies invite à prendre les mesures de prévention afin de diminuer ces problèmes.

Ce stage permettra d'acquérir les notions de base sur l'origine et la résolution des désordres liés à l'humidité.

### **CONTENU**

#### **L'eau dans le bâtiment : causes et dommages**

- › les différents types d'humidité, leurs causes et leurs manifestations
- › les effets de l'humidité sur les matériaux de construction

#### **La condensation**

- › l'humidité de l'air et le classement des locaux
- › la production d'eau dans les logements
- › la ventilation
- › la thermique du bâtiment

#### **Les autres pathologies de l'humidité**

- › les remontées capillaires
- › les infiltrations d'eau et les traitements
- › les risques dus aux équipements

#### **Le diagnostic de l'humidité**

- › les méthodes d'investigation
- › les appareils de mesure :
  - les évolutions technologiques
  - les caméras thermographiques
- › l'interprétation des résultats.

### **ANIMATION**

Pierrick HUBERT, Expert judiciaire ou Robert VIVET, Consultant-formateur.

### **DATES À PARIS**

6 et 7 avril 2020

11 et 12 juin 2020

7 et 8 décembre 2020

**PRIX NET : 1350 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique MORELON - 01 40 75 79 06. [veronique.morelon@afpols.fr](mailto:veronique.morelon@afpols.fr)

# LES ENJEUX DE LA MAINTENANCE DE VOTRE PATRIMOINE : ORGANISATION ET BUDGET



## PUBLIC

Responsable du patrimoine. Responsable technique. Responsable de maintenance.  
Responsable et technicien de site ou de secteur.



## OBJECTIFS

- › situer la maintenance, ses enjeux, ses contraintes
- › connaître et maîtriser les différentes procédures d'achat
- › identifier des méthodes de prévision de la maintenance
- › gérer les entreprises et leurs réalisations
  - › mettre en place des tableaux de bord et des indicateurs de suivi
    - › savoir élaborer son budget de maintenance
  - › savoir utiliser et analyser les outils de gestion "maison".



## PÉDAGOGIE

Méthode pédagogique active et participative fondée sur des exposés et des études de cas concrets travaillés en groupe.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Les fondamentaux de la maintenance patrimoniale.

Les actions de maintenance sont l'un des principaux postes de dépenses des organismes. Choisir son organisation, ses fournisseurs, ses prestations représente pour le bailleur un enjeu stratégique important.

Afin de répondre à ces enjeux, le personnel de maintenance doit posséder les compétences techniques mais aussi mettre en œuvre parallèlement des capacités d'organisation et des connaissances qui lui permettent d'assurer la sécurité technique, juridique et financière de l'organisme.

## CONTENU

### Les enjeux stratégiques de la maintenance

- › la sécurité et la pérennité du patrimoine
- › les acteurs internes et externes : missions et responsabilités

### Le cadre de la maintenance

- › l'environnement juridique : les obligations réglementaires du propriétaire et des prestataires de la maintenance
- › le cadre financier

### La commande des prestations

- › les différents types de marchés : les mono marchés ; les marchés types "multiservice" ; les accords-cadres ; les nouvelles procédures avec les CREM
- › quelles conséquences pratiques ?

### La mise en place de procédures

- › qui vérifie ?
- › quand vérifie-t-on ?
- › quels outils d'information ?

### Le suivi et le contrôle

- › la coordination et le pilotage des prestations
- › les tableaux de bord de suivi : quel contenu, quelles informations pour quel reporting ?

- › l'analyse des résultats au regard des objectifs de gestion patrimoniale

### La prévision de la maintenance

- › les plans d'entretien prévisionnel : quel contenu ? quels objectifs ?
- › le plan pluriannuel d'investissement

### Le budget de maintenance

- › le processus budgétaire
- › les grands domaines d'intervention : les contrats d'entretien ; la remise en état des logements, les travaux de maintenance dans les parties communes...
- › le suivi régulier de la consommation budgétaire : le suivi des indicateurs

### La transmission des résultats à la hiérarchie

### La négociation du budget prévisionnel.

## ANIMATION

Claude BOUDELLE, formateur consultant spécialisé en gestion du patrimoine.

## DATES À PARIS

27 au 29 avril 2020

25 au 27 novembre 2020

**PRIX NET : 1815 EUROS** - 21 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique MORELON - 01 40 75 79 06. [veronique.morelon@afpols.fr](mailto:veronique.morelon@afpols.fr)

# 722

**2 JOURS**

**PATRIMOINE** MAINTENANCE, SÉCURITÉ ET EXPLOITATION DU PATRIMOINE

## CONTRATS DE MAINTENANCE : PASSATION, RENOUVELLEMENT ET CLAUSES ESSENTIELLES



### PUBLIC

Responsable d'agence. Responsable technique ou administratif de maintenance ou de proximité.

Collaborateur des services achats ou marchés. Chargé de la rédaction, de la négociation des clauses techniques des contrats, ainsi que du suivi des prestations (contrôle, enquête, tableaux de bord).



### OBJECTIFS

- › respecter les obligations juridiques du bailleur et du prestataire
- › identifier les principaux aspects juridiques de la contractualisation
- › savoir rédiger un contrat de maintenance conformément aux résultats attendus
- › maîtriser la gestion, le contrôle et le suivi des prestations.



### PÉDAGOGIE

Alternance d'exposés, d'exercices et d'échanges avec les participants.  
Étude en sous-groupes de travail de contrats-types.

Ces échanges se feront notamment à partir des contrats apportés par les participants

#### PRÉ-REQUIS

Les enjeux de la maintenance de votre patrimoine : organisation et budget (721) ou équivalent.

## Rendre opérationnels vos contrats de maintenance.

Les bailleurs sociaux gèrent de nombreux contrats de prestations de natures très différentes : VMC, espaces verts, désinsectisation, robinetterie, chaudière individuelle, nettoyage...

La maîtrise de la commande au prestataire, le contrôle de la qualité des prestations effectuées et la maîtrise des charges locatives constituent autant de priorités pour les gestionnaires.

### CONTENU

#### Maîtriser le déroulement d'une procédure

- › le planning rétro-actif
- › le guide d'achat

#### La nature et la portée juridique d'un contrat

- › les principes et doctrine juridiques
- › la validité juridique et points-clés

#### Les contrats d'entretien type

- › les principales clauses des contrats de maintenance
- › la traduction des besoins en obligations : résultats/moyens

#### Structure des documents des conditions particulières

- › l'acte d'engagement et les annexes
- › le CCAP
- › le CCTP
- › le mémoire technique

#### Le suivi et contrôle des prestations

- › la méthode d'organisation du contrôle
- › les pénalités et les bonifications
- › les conséquences pratiques de la numérisation des données relatives à la gestion et l'exécution des contrats de maintenance entre tous les acteurs, y compris les locataires

#### Le renouvellement du contrat

- › l'évaluation des besoins : stratégie de l'entreprise, attentes clients
- › les évolutions des obligations

#### La démarche qualité et les instruments de mise en œuvre

- › les indicateurs qualité : définition, caractéristiques
- › le tableau de bord qualité.

### ANIMATION

Claude BOUDELLE, Formateur consultant spécialisé en gestion du patrimoine ou Jimmy CHAUVIN, Consultant-formateur spécialisé en audit, maintenance et sécurité des bâtiments.

### DATES À PARIS

3 et 4 février 2020

3 et 4 décembre 2020

### PROLONGEMENT

Suivi et contrôle des travaux de maintenance [723].

**PRIX NET : 1350 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS** : Véronique MORELON - 01 40 75 79 06. [veronique.morelon@afpols.fr](mailto:veronique.morelon@afpols.fr)

## SUIVI ET CONTRÔLE DES TRAVAUX DE MAINTENANCE

723

**PUBLIC**

Technicien de maintenance. Responsable de site ou de secteur. Chargé de patrimoine. Gardien.

**OBJECTIFS**

- › situer son rôle et sa mission dans le contrôle des travaux dans une relation client-fournisseur
- › cerner les incidences budgétaires et financières
- › connaître les principales responsabilités du bailleur et du donneur d'ordre
  - › utiliser le vocabulaire et les supports appropriés
- › contrôler avec méthode les travaux

**PÉDAGOGIE**

La formation s'appuie sur des exposés didactiques et analyses de situations, alternant avec **des cas concrets apportés par les participants.**

**PRÉ-REQUIS**

Les enjeux de la maintenance de votre patrimoine : organisation et budget (721) ou équivalent.

**Dynamiser vos travaux de maintenance.**

La commande, son suivi et le contrôle des travaux réalisés sont les tâches les plus quotidiennes des personnels de terrain du fait de la fréquence et de la diversité des travaux d'entretien. Les dépenses ainsi générées sont importantes.

Le suivi et le contrôle des travaux réalisés deviennent donc une source d'économie. Ce stage permettra d'acquérir les notions de base sur la rédaction des commandes, leur suivi et leur contrôle dans le cadre d'une relation client-fournisseur.

**CONTENU****Le positionnement et les missions du représentant de l'organisme**

- › le bailleur (garant de la sécurité et de la qualité de service)
- › le maître d'ouvrage (garant de la réalisation des travaux au niveau qualitatif et quantitatif)

**La commande des travaux**

- › les éléments de la commande
- › la formulation des bons de commande
- › les travaux obligatoires concernant la sécurité
- › la hiérarchisation des travaux (critères de priorité) au regard de la politique d'entretien et du budget alloué
- › l'utilisation des supports

**Le contrôle des travaux**

- › les outils : les fiches de contrôle ou les fiches qualité
- › les points de contrôle : conformité à la commande, conformité aux règlements et normes
- › les méthodologies de contrôle
- › l'utilisation des supports

**Les sanctions et leur application**

- › les sanctions pécuniaires
- › les sanctions non-pécuniaires
- › l'utilisation des supports.

**ANIMATION**

Claude BOUELLE, Formateur consultant spécialisé en gestion du patrimoine ou Jimmy CHAUVIN, Consultant-formateur spécialisé en audit, maintenance et sécurité des bâtiments.

**DATES À PARIS**

9 et 10 mars 2020  
24 et 25 septembre 2020

**PRIX NET : 1350 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique MORELON - 01 40 75 79 06. [veronique.morelon@afpols.fr](mailto:veronique.morelon@afpols.fr)

# 724

**2 JOURS**

**PATRIMOINE** MAINTENANCE, SÉCURITÉ ET EXPLOITATION DU PATRIMOINE

## LES OBLIGATIONS DE SÉCURITÉ ET DE MISE AUX NORMES



### PUBLIC

Responsable et collaborateur de la direction du patrimoine. Responsable technique. Responsable travaux. Responsable sécurité.



### OBJECTIFS

- › connaître les principales dispositions réglementaires
- › maîtriser les obligations en fonction des dates de permis de construire des bâtiments
- › identifier les règles et conditions nécessitant une rétroactivité de mise en œuvre
- › savoir programmer les actions de sécurité selon les urgences.



### PÉDAGOGIE

Exposés pratiques à partir de la présentation de cas et d'exemples concrets.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Lutter contre l'obsolescence des actifs en respectant les obligations de sécurité.

Les obligations réglementaires techniques se multiplient (accessibilité des personnes en situation de handicap, sécurité des ascenseurs existants, détecteur autonome avertisseur de fumée...) associant des problématiques de mise en œuvre et de responsabilités.

### CONTENU

#### Connaître le vocabulaire et les acteurs de la fonction sécurité

#### Maîtriser les sources réglementaires et normatives

- › les principales dispositions réglementaires
- › les normes applicables

#### Savoir quantifier le risque

#### Comprendre la méthode pour périmétrer et classer les risques des bâtiments à usage d'habitation

#### Maîtriser les risques sanitaires

- › l'amiante
- › le plomb dans les peintures et le plomb hydrique
- › le risque de légionnelle
- › les autres risques sanitaires

#### Focus sur les risques professionnels

- › du EvRP
- › le plan de prévention
- › la coordination SPS, etc.

#### Maîtriser la réglementation concernant les risques d'incendie

- › le classement des bâtiments
- › les méthodes CIICDVCREM
- › les conditions d'évacuation et de mise en sécurité
- › le détecteur avertisseur autonome de fumée (DAAF)

#### Connaître et maîtriser les risques liés aux responsabilités civiles et pénales

- › les obligations et responsabilités du chef d'établissement, du PNO, des occupants
- › les différences entre les risques au civil et au pénal
- › les modalités de délégation de pouvoir

#### Identifier les obligations liées à la sécurité des équipements techniques

- › l'éclairage et la ventilation des locaux
- › les ascenseurs et monte handicapés
- › les portes de parking et les portes à effacement
- › les équipements électriques
- › les garde-corps, lignes de vie et points d'ancrage
- › les autres équipements.

### ANIMATION

Jimmy CHAUVIN, Consultant-formateur, spécialisé en audit, maintenance et sécurité des bâtiments.

### DATES À PARIS

19 et 20 mars 2020  
1<sup>er</sup> et 2 octobre 2020

**PRIX NET : 1350 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique MORELON - 01 40 75 79 06. [veronique.morelon@afpols.fr](mailto:veronique.morelon@afpols.fr)

# PILOTER EFFICACEMENT LA SÉCURITÉ ET LA SURVEILLANCE DU PATRIMOINE



## PUBLIC

Chargé de maintenance ou de patrimoine, technicien. Responsable de site ou de secteur.



## OBJECTIFS

- › identifier les obligations légales du bailleur en matière de surveillance
- › connaître les textes de loi et règlements régissant la sécurité
- › mesurer les enjeux et les responsabilités
- › savoir repérer les points névralgiques sur le patrimoine
- › pouvoir mettre en œuvre une politique de surveillance et de sécurité efficace.



## PÉDAGOGIE

La formation s'appuie sur des exposés didactiques, alternant avec des exercices illustrés par des photos et l'étude de cas exposés par les participants.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Garantir la sécurité des habitants et la surveillance du patrimoine.

La sécurité du patrimoine est un enjeu majeur pour les organismes. Les conséquences d'accidents sont parfois dramatiques et des suites judiciaires peuvent être engagées contre le propriétaire. La mise en place d'un diagnostic sécurité et une surveillance du patrimoine sont primordiales pour assurer la sécurité des habitants et de l'organisme.

## CONTENU

### Les textes réglementaires et les responsabilités

- › la hiérarchie des textes de loi
- › les responsabilités civiles et pénales : quels risques ?
- › les textes réglementaires applicables
- › l'obligation ou non de remettre aux normes
- › les obligations du propriétaire:
  - quelles incidences pratiques de la loi Elan notamment sur la classification des bâtiments d'habitation et la création des IMH ?
  - quelles incidences pratiques de la loi Elan lors de travaux d'améliorations ou de réhabilitations ?
- › Sécurité de l'immeuble: quels équipements? quels travaux?

- › les équipements de l'immeuble : portes de parkings, ascenseurs
- › les travaux d'amélioration et de réhabilitation ; les erreurs à ne pas commettre
- › les problématiques de l'amiante et du plomb
- › les risques sanitaires

### La surveillance du patrimoine : application pratique

- › l'identification, l'observation et le relevé des éléments des équipements de sécurité
- › le diagnostic sécurité : comment le réaliser ?
- › la méthodologie pour mettre en place une surveillance
- › la fréquence des contrôles.

### Sécurité de l'immeuble : quels équipements ? quels travaux ?

- › quels sont les équipements qui concourent à la sécurité ?
- › les installations électriques, gaz, ventilations

## ANIMATION

Olivier POURTAU, Directeur du patrimoine et formateur.

## DATES À PARIS

1<sup>er</sup> et 2 avril 2020  
26 et 27 mai 2020  
7 et 8 décembre 2020

## PROLONGEMENT

Le cadre juridique de la vidéoprotection (561).

**PRIX NET : 1350 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique MORELON - 01 40 75 79 06. [veronique.morelon@afpols.fr](mailto:veronique.morelon@afpols.fr)

# 726

**2 JOURS**

**PATRIMOINE** MAINTENANCE, SÉCURITÉ ET EXPLOITATION DU PATRIMOINE

## SÉCURITÉ INCENDIE : RISQUES, CONTRÔLES OBLIGATOIRES ET PRÉVENTION



### PUBLIC

Responsable technique. Technicien de maintenance ou de patrimoine. Gestionnaire. Gérant. Responsable de site ou de secteur.



### OBJECTIFS

- › identifier les textes de loi et règlements régissant la sécurité incendie
- › connaître les enjeux et les responsabilités
- › repérer les équipements à entretenir et les situations à risques
- › identifier les moyens pour mettre en oeuvre une politique de sécurité.



### PÉDAGOGIE

Cette formation s'appuie sur des exposés didactiques et des études de cas. Les participants sont invités à exposer les problèmes qu'ils rencontrent afin de rechercher en commun les solutions pratiques.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Comment assurer la sécurité des occupants et de l'organisme ?

Avec 250 000 incendies par an, la sécurité incendie est un enjeu majeur pour les organismes. Comment respecter la réglementation ? Quels sont les enjeux ? Quels sont les équipements concourant à la sécurité ?

Cette formation permet d'identifier les risques liés à l'incendie et de mettre en oeuvre une méthodologie permettant la mise en place d'une politique de sécurité.

### CONTENU

#### La réglementation

- › le Code de la construction et de l'habitation : les articles R111-1 à R111-13
- › le comportement au feu des matériaux - les prescriptions des articles 121-2 à 5 du CCH
- › le classement des bâtiments d'habitation
- › quelle portée pratique de la circulaire du 31 décembre 1982 relative aux travaux de réhabilitation ?
- › les obligations contenues dans l'arrêté du 31 janvier 1986 et les modifications récentes
- › rappel sur les textes relatifs à la sécurité incendie antérieurs à 1986 (arrêtés de 1960 et 1970)
- › que peut prévoir le règlement sanitaire départemental ?
- › quelles incidences pratiques de la loi SRU et du décret pour le logement décent ?
- › qu'impose la loi du 9 mars 2010 sur les détecteurs de fumées ?
- › les impacts pratiques de la loi ALUR : les modifications apportées
- › quelles incidences pratiques de la loi Elan notamment sur la classification des bâtiments d'habitation et la création des IMH ?
- › quelles incidences pratiques

de la loi Elan lors de travaux d'amélioration ou de réhabilitation ?

#### Les risques, les équipements et les travaux d'améliorations

- › rappel sur les fondamentaux du feu et son développement
- › quels effets du feu sur la structure du bâtiment ?
- › quels sont les équipements à entretenir ?
- › quelles sont les erreurs à ne pas commettre ?
- › quels sont les travaux qui permettent d'améliorer la sécurité incendie ?
- › quelles sont les normes à respecter ?

#### Les obligations à la charge du propriétaire et les moyens de prévention

- › les articles 100 à 104 de l'arrêté de 1986 : quel contenu pour quelles conséquences pratiques ?
- › que recouvrent les concepts de sécurité active et passive ?
- › le contrat d'entretien : quel objectif pour quel contenu ?
- › le diagnostic sécurité : méthodologie et mise en place pratique
- › le registre de sécurité : que doit-il contenir ? Qui en est responsable ?

### ANIMATION

Olivier POURTAU, Directeur du patrimoine et formateur ou Jimmy CHAUVIN, Consultant-formateur spécialisé en audit, maintenance et sécurité des bâtiments.

### DATES À PARIS

12 et 13 mars 2020  
15 et 16 juin 2020  
16 et 17 novembre 2020

**PRIX NET : 1350 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique MORELON - 01 40 75 79 06. [veronique.morelon@afpols.fr](mailto:veronique.morelon@afpols.fr)

## GESTION DES EXPLOITATIONS DE CHAUFFAGE ET D'ECS

727

**PUBLIC**

Responsable technique ou administratif.  
Collaborateur des services achats ou marchés.

**OBJECTIFS**

- › savoir faire respecter aux exploitants les obligations contractuelles
- › maîtriser les procédures d'achats relatives aux contrats d'exploitation de chauffage
- › comprendre les enjeux liés aux charges
  - › proposer ou discuter les options de modernisation des installations énergétiques
- › savoir prendre en compte la gestion des installations dans les plans d'entretien prévisionnel.

**PÉDAGOGIE**

La formation s'appuie sur des exposés didactiques, analyses de situations, alternant avec des cas concrets apportés par les participants.

**PRÉ-REQUIS**

Aucun.

**Pour une gestion efficace.**

L'énergie constitue le premier poste de charges récupérables auprès des locataires dans le logement social.

Face à l'enjeu de la maîtrise des charges récupérables et aux enjeux environnementaux, comprendre le fonctionnement des installations, percevoir les avantages et inconvénients des différents contrats d'exploitation, envisager des économies d'exploitation, recourir à des énergies renouvelables font partie des enjeux de la gestion des exploitations du chauffage.

**CONTENU****Maîtriser le déroulement d'une procédure**

- › la définition des besoins
- › le planning rétroactif
- › le guide d'achat
- › l'individualisation des frais de chauffage

**Acheter l'énergie et les prestations**

- › la dérégulation des achats d'énergie et ses conséquences
- › les achats de gaz, d'électricité
- › choisir un contrat de chauffage adapté : les différents types de contrats, les clauses essentielles et leur usage : durée, degrés-jours, prix, intéressement, P3 forfaitaire, P3 "transparent"

**Les installations thermiques**

- › la réglementation
- › les énergies fossiles et renouvelables
- › les types de chauffage
- › le rôle de la régulation et des organes de réglage
- › la production d'eau chaude sanitaire

**Le suivi et le contrôle**

- › la méthodologie à élaborer
- › les cahiers, bilans, rapports
- › l'analyse des résultats
- › la prévision de travaux et investissements
- › les charges et récupérabilité

**Mise en application**

- › travail en sous-groupes sur l'analyse et la rédaction de contrats.

**ANIMATION**

Damien ROCHEFORT, Responsable d'exploitation et consultant-formateur.

**DATES À PARIS**

20 et 21 avril 2020

23 et 24 novembre 2020

**PRIX NET : 1300 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique MORELON - 01 40 75 79 06. [veronique.morelon@afpols.fr](mailto:veronique.morelon@afpols.fr)

728

2 JOURS

PATRIMOINE MAINTENANCE, SÉCURITÉ ET EXPLOITATION DU PATRIMOINE

## GÉRER EFFICACEMENT VOTRE PARC D'ASCENSEURS : APPROCHE TECHNIQUE ET CONTRACTUELLE



### PUBLIC

Directeur de patrimoine.  
Responsable technique.  
Chargé de maintenance.  
Responsable qualité.



### OBJECTIFS

- › identifier la situation actuelle des contrats pour éventuellement les faire évoluer
- › savoir comment agir avant un incident, pendant et après
- › adapter et gérer le marché de l'entretien : passation entre entreprises entrantes et sortantes, gestion de la documentation et des outils de dépannage, pénalités...
- › mettre en place et animer les indicateurs convention d'utilité sociale.



### PÉDAGOGIE

Approche réglementaire et méthodologique, analyse de cas et échange d'expériences.

#### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### Pour une gestion sécurisée.

La fin des obligations de travaux en 2014, la baisse des prix d'entretien et l'augmentation du nombre d'ascenseurs à entretenir par technicien, ont conduit à une dégradation de l'entretien (retard d'intervention, facturation abusive, conflit entre installateur et exploitant...). Dans ce contexte, les contrôles d'organismes ministériels imposent une vigilance sur la gestion des pannes ou réclamations.

### CONTENU

#### Parc d'ascenseurs et stratégie de maintenance

- › les avantages et inconvénients des différentes technologies, influence sur la maintenance
- › l'analyse de la pratique des entreprises de maintenance (organisation, procédure, moyens, évolution)
- › l'analyse des outils de surveillance

#### La réglementation en pratique

- › les évolutions de la réglementation
- › l'influence du Code des marchés publics sur la gestion

#### La mise en œuvre de l'engagement contractuel

- › l'analyse de la situation actuelle des contrats
- › l'évaluation des possibilités d'évolution
- › la mise en place d'indicateurs, outils mathématiques, graphiques
- › l'estimation du coût de gestion
- › l'analyse des motifs de pannes
- › le calcul des durées d'immobilisation
- › la mise en œuvre des actions préventives et curatives
- › la gestion des dysfonctionnements
- › comment produire un rapport de gestion ?

### ANIMATION

Pascal CHEVALIER, Manager territorial au sein d'un bureau d'ingénierie et spécialisé sur les questions d'ascenseurs.

### DATES À PARIS

12 et 13 mars 2020  
5 et 6 octobre 2020

**PRIX NET : 1300 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique MORELON - 01 40 75 79 06. [veronique.morelon@afpols.fr](mailto:veronique.morelon@afpols.fr)

## PRÉPARATION INITIALE À L'HABILITATION ÉLECTRIQUE BS

729

**PUBLIC**

Chargé d'interventions de remplacement et de raccordement. Toute personne (non-électricien de métier) devant réaliser, hors tension, des opérations simples sur des installations électriques basse tension (remplacement des fusibles, lampes, prises ou interrupteurs) : gardien d'immeubles, personnel d'entretien, agent de maintenance, plaquiste, peintre, etc.

**OBJECTIFS**

- › évaluer les risques électriques relatifs aux installations électriques à basse tension
- › connaître la réglementation en matière de sécurité électrique
- › être en mesure d'appliquer les consignes de sécurité liées à la manœuvre de réarmement sur une installation électrique
- › connaître les méthodes d'interventions, de remplacement et de raccordement en basse tension.

**PÉDAGOGIE**

Animation d'un diaporama, contrôle continu sous forme de questionnaire tout au long du stage, travaux pratiques effectués par chaque stagiaire sur des kits pédagogiques permettant de réaliser des mises en situations concrètes, évaluation des connaissances réalisée par contrôle final sous forme de QCM

**PRÉ-REQUIS**

Aucun.

**Les compétences indispensables en sécurité électrique.**

Tout salarié amené à effectuer des travaux (ou interventions) sur des installations électriques ou dans son voisinage doit bénéficier d'une formation à la sécurité vis-à-vis des dangers de l'électricité associés à son métier. À l'issue de cette formation, l'employeur peut lui délivrer un titre d'habilitation.

**CONTENU****Rappel sur les notions essentielles d'électricité****La sensibilisation au risque électrique**

- › les accidents d'origine électrique
- › le risque électrique
- › les domaines de tension
- › les mesures de protection
- › les limites et les zones
- › les équipements de protection

**L'habilitation électrique**

- › la réglementation
- › les principes
- › la définition des symboles d'habilitation
- › le titre d'habilitation

**Le chargé d'intervention BS**

- › le rôle et les limites d'intervention
- › l'outillage et le matériel électrique
- › la mise en sécurité d'un circuit
- › les mesures de prévention à observer lors d'une intervention
- › les procédures de remplacement

**Quelle procédure en cas d'accident ou d'incendie d'origine électrique ?****Évaluation des acquis.**

**Comme le prévoit la réglementation, à l'issue de la formation un avis sur les acquis de chaque stagiaire sera remis à l'employeur.**

**ANIMATION**

Olivier GUETTO, Consultant formateur spécialisé en prévention des risques.

**DATES À PARIS**

Stage programmé en fonction des demandes

**PRIX NET : 1150 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique MORELON - 01 40 75 79 06. [veronique.morelon@afpols.fr](mailto:veronique.morelon@afpols.fr)

## LE BÂTI &amp; LES ÉQUIPEMENTS COMMUNS ET PRIVATIFS



## PUBLIC

Toute personne souhaitant acquérir les connaissances de base du fonctionnement d'un immeuble (personnel de proximité, personnel chargé du recueil des réclamations techniques...).



## OBJECTIFS

- › savoir repérer, en utilisant le vocabulaire correspondant, les principaux éléments et équipements techniques des immeubles d'habitation
  - › comprendre le fonctionnement de ces principaux éléments et équipements
- › être en capacité d'identifier et d'analyser les pathologies et désordres les plus courants
  - › savoir 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, de photos commentées, d'études de cas. En fonction du temps disponible, des exercices de diagnostic en groupes restreints concernant les désordres les plus courants sont proposés aux participants.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## 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.

## CONTENU

## 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, 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
- › exercices à partir d'études de cas et de photos.

## ANIMATION

Robert VIVET, Consultant-formateur spécialisé en gestion patrimoniale.

## DATES À PARIS

18 au 20 mars 2020  
25 au 27 novembre 2020

**PRIX NET : 1890 EUROS** - 21 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique MORELON - 01 40 75 79 06. [veronique.morelon@afpols.fr](mailto:veronique.morelon@afpols.fr)

# LES RÉPARATIONS LOCATIVES : LE PARTAGE DES RESPONSABILITÉS



## PUBLIC

Responsable de gestion locative.  
Responsable de site ou de secteur.  
Technicien chargé des états des lieux.  
Personnel en charge des demandes  
d'intervention technique.



## OBJECTIFS

- › savoir se repérer dans les fondements juridiques du partage des responsabilités bailleur/locataires pendant le contrat de location et au moment du départ
- › identifier les marges d'interprétation juridique pour bien comprendre le sens des décisions prises par l'organisme
- › différencier ce qui relève d'une réparation locative, d'une dégradation et d'une transformation
- › savoir préparer une argumentation juridique en cas de contentieux
- › connaître les évolutions jurisprudentielles, notamment sur la notion d'indemnité.



## PÉDAGOGIE

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

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Quel partage de responsabilités entre bailleurs et locataires ?

Pour distinguer les responsabilités entre bailleurs et locataires dans l'appréciation de l'état d'un logement à un instant donné (à l'entrée du locataire, en cours ou en fin de bail), cela nécessite une bonne connaissance des textes juridiques qui sous-tendent leur relation ainsi que de leurs récentes évolutions telles que les modifications d'exigence concernant les critères du logement décent en matière de performances énergétiques et d'absence de toute infestation d'espèces nuisibles et parasites.

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.

## CONTENU

### 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

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

## ANIMATION

Fayçal HADID, Consultant-formateur, spécialisé sur les réparations et les charges locatives ou Esther HELENE, Formatrice consultante spécialisée en gestion technique du patrimoine.

## DATES À PARIS

2 et 3 avril 2020

28 et 29 septembre 2020

**PRIX NET : 1350 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique MORELON - 01 40 75 79 06. [veronique.morelon@afpols.fr](mailto:veronique.morelon@afpols.fr)

# 733

**3 JOURS**

**PATRIMOINE** GESTION TECHNIQUE DU LOGEMENT

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



### PUBLIC

Chargé de clientèle. Technicien de maintenance. Responsable de site ou de secteur. Gardien. Téléconseiller.



### OBJECTIFS

- › identifier la recevabilité d'une demande sur le plan légal et réglementaire
  - › maîtriser le vocabulaire technique des différents composants du logement
  - › établir un diagnostic technique fiable
  - › transmettre aux services concernés des informations précises, concises et exploitables
    - › décrire un désordre ou un dysfonctionnement
  - › conduire des entretiens efficaces pour analyser la demande, informer sur le traitement de la demande et déclencher l'intervention adaptée
    - › assurer le suivi du traitement de la réclamation
- › s'appliquer à renseigner la réclamation en respectant la procédure de l'organisme.



### PÉDAGOGIE

Apports théoriques juridiques, études de cas de jurisprudence, exercices de diagnostic, apports méthodologiques

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### Transmettre des informations fiables.

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.

### CONTENU

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

- › rappel des textes juridiques récents qui sous-tendent le partage des responsabilités : obligations du bailleur, obligations du locataire

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

- › la typologie des réclamations (demandes d'entretien, interventions liées à la sécurité...)
- › 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 (site, agence...)
- › les modalités d'intervention (contrat d'entretien, garantie...)

#### Conduire des entretiens efficaces

- › la prise de contact
- › mener un questionnaire méthodique
- › clarifier la demande du locataire
- › utiliser les outils mis

à disposition pour définir le caractère locatif ou non de la demande (constat, historique de logement, accord collectif, grille de vétusté, décret 87...)

- › expliquer, conseiller, convaincre
- › savoir dire non et maintenir une relation positive
- › s'engager dans le traitement de la demande d'intervention

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

- › le langage approprié
- › les éléments d'information à faire ressortir par rapport aux critères techniques, de sécurité, garanties, assurances et de qualité du service rendu
- › les priorités
- › les supports

#### La digitalisation dans le traitement des demandes techniques des locataires

- › les outils numériques et leur valeur ajoutée
- › les services en ligne
- › les tutos techniques
- › la transmission des données techniques numérisées
- › panorama sur les pratiques des organismes.

### ANIMATION

Fayçal HADID, Consultant-formateur spécialisé sur les réparations et les charges locatives et Hélène FEILDEL, Consultante-formatrice.

### DATES À PARIS

27 au 29 mai 2020

30 novembre au 2 décembre 2020

**PRIX NET : 1890 EUROS** - 21 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique MORELON - 01 40 75 79 06. [veronique.morelon@afpols.fr](mailto:veronique.morelon@afpols.fr)

# GÉRER UN SINISTRE DÉGÂT DES EAUX : ASPECTS TECHNIQUES ET ASSURANCES



## PUBLIC

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



## 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.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Gérer efficacement les sinistres dégâts des eaux.

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.

## CONTENU

### 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.

## ANIMATION

Sévrine RENÉ DAVIDSEN, Consultante-formatrice en assurance.

## DATES À PARIS

13 et 14 mai 2020

9 et 10 décembre 2020

## PROLONGEMENT

Assurance : gérer efficacement les sinistres (348).

**PRIX NET : 1250 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Victoria ESTEBAN - 01 40 75 79 04. [victoria.esteban@afpols.fr](mailto:victoria.esteban@afpols.fr)

# AMIANTE : LES RESPONSABILITÉS ENVERS LES LOCATAIRES ET LES ENTREPRISES



## PUBLIC

Responsable d'agence. Responsable de site ou de secteur. Technicien. Gérant.



## OBJECTIFS

- › maîtriser les points essentiels de la réglementation et les dernières évolutions
- › connaître le rôle des différents acteurs
  - › identifier le risque amiante dans la réalisation des travaux
  - › savoir 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.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Maîtriser les obligations liées à l'amiante dans la gestion du patrimoine.

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.

## CONTENU

### 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

### La réglementation 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)

### 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.

## ANIMATION

Karen ARCHAMBEAU, Consultante-formatrice, spécialisée en réhabilitation de logement social et dans la gestion de l'amiante.

## DATES À PARIS

20 mars 2020  
9 octobre 2020

**PRIX NET : 690 EUROS** - 7 h de formation

Déjeuner inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique MORELON - 01 40 75 79 06. [veronique.morelon@afpols.fr](mailto:veronique.morelon@afpols.fr)

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



## PUBLIC

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



## 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
  - › maîtriser une méthode rigoureuse d'observation et de transcription de l'état du logement
  - › contrôler les éléments de sécurité dans le logement et ses annexes
  - › inscrire le processus d'état des lieux dans une démarche qualité.



## PÉDAGOGIE

Ce stage repose sur des apports théoriques, des échanges de savoir-faire et des exercices d'entraînement de retranscription de désordres, en particulier à partir de photos numériques prises dans des logements.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

À l'arrivée du locataire, tout comme au moment de son départ, la loi impose de réaliser un constat de l'état des lieux.

En cas de litige au départ du locataire sur le montant de l'indemnité due au titre des réparations locatives, la forme et le contenu du document EDL revêtent une importance particulière dans le dossier contentieux.

Cette formation permet d'analyser l'impact du décret du 30 mars 2016 fixant les modalités d'établissement des EDL sur les outils et les process internes des organismes.

## CONTENU

### Les enjeux de l'état des lieux

- › juridiques : un constat ayant force de preuve
- › économiques : un suivi de l'état d'entretien du patrimoine
- › commerciaux : un moment-clef dans la relation avec le locataire et la démarche qualité

### Les aspects juridiques

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

### Les composants 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

- › le support papier ou numérique? Quelles précautions?
- › les différents modes opératoires "état des lieux" dans la pratique des organismes
- › l'intégration des nouvelles exigences du décret de mars 2016 dans le process état des lieux.

## ANIMATION

Fayçal HADID, Consultant-formateur spécialisé sur les réparations et les charges locatives et Esther HELENE, Formatrice consultante spécialisée en gestion technique du patrimoine.

## DATES À PARIS

26 et 27 mars 2020  
15 et 16 octobre 2020

**PRIX NET : 1350 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique MORELON - 01 40 75 79 06. [veronique.morelon@afpols.fr](mailto:veronique.morelon@afpols.fr)

# 736

**2 JOURS**

**PATRIMOINE** GESTION TECHNIQUE DU LOGEMENT

## LE CHIFFRAGE DES ÉTATS DES LIEUX



### **PUBLIC**

Personnel chargé de la réalisation du chiffrage des états des lieux



### **OBJECTIFS**

- › effectuer un chiffrage cohérent en se basant sur la méthodologie des EDL
- › calculer, le plus objectivement possible, le montant de l'indemnité forfaitaire
- › savoir convaincre les locataires de la légitimité des arguments développés lors de la négociation
- › maîtriser l'utilisation 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.

### **PRÉ-REQUIS**

Aucun.

## **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.

### **CONTENU**

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

#### **La visite-conseil**

#### **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

#### **La méthodologie du chiffrage**

- › enjeux économiques, juridiques et commerciaux du chiffrage
- › 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.

### **ANIMATION**

Fayçal HADID, Consultant-formateur spécialisé sur les réparations et les charges locatives.

### **DATES À PARIS**

8 et 9 juin 2020  
16 et 17 novembre 2020

**PRIX NET : 1350 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique MORELON - 01 40 75 79 06. [veronique.morelon@afpols.fr](mailto:veronique.morelon@afpols.fr)

# LES FONDAMENTAUX DE LA VISITE-CONSEIL

737



## PUBLIC

Personnel chargé de préparer et de mener les visites-conseils.



## OBJECTIFS

- › mieux connaître 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.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

## La visite conseil : une forte valeur ajoutée.

L'évolution du contexte économique des organismes du logement social (et notamment la mise en œuvre de la réduction de loyer de solidarité et la baisse des APL instituée par la loi de finances de 2018) les contraint à réaliser des gains de productivité par le biais d'une meilleure maîtrise des coûts et notamment dans les budgets d'entretien et de remise en état des logements.

## CONTENU

### 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.

## ANIMATION

Fayçal HADID, Consultant-formateur spécialisé sur les réparations et les charges locatives.

## DATES À PARIS

10 juin 2020  
18 novembre 2020

**PRIX NET : 690 EUROS** - 7 h de formation

Déjeuner inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique MORELON - 01 40 75 79 06. [veronique.morelon@afpols.fr](mailto:veronique.morelon@afpols.fr)

738

2 JOURS

PATRIMOINE GESTION TECHNIQUE DU LOGEMENT

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



## PUBLIC

Chargé de la réalisation des états des lieux.  
Responsable de la gestion. Technicien chargé de la commande, du suivi ou du contrôle des travaux.



## 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

Ce stage repose sur des apports théoriques et des exercices qui seront analysés en commun.

Les participants sont invités à se munir des documents utilisés dans leur organisme.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## 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.

## CONTENU

### 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 suivi des budgets

### La commande et le suivi des travaux

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

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

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

## ANIMATION

Esther HELENE, Formatrice consultante spécialisée en gestion technique du patrimoine.

## DATES À PARIS

12 et 13 mars 2020  
19 et 20 octobre 2020

**PRIX NET : 1350 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique MORELON - 01 40 75 79 06. [veronique.morelon@afpols.fr](mailto:veronique.morelon@afpols.fr)

## CONCEVOIR ET ANIMER LE PROJET PROPRETÉ



### PUBLIC

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



### OBJECTIFS

- › illustrer les 6 grands principes de la propreté
- › mettre en place une stratégie de nettoyage
  - › élaborer un plan de travail réaliste selon les attentes qualité
  - › évaluer le résultat d'une prestation.

### PRÉ-REQUIS

Aucun

Dans un souci de prévention des risques, les aspects hygiène, sécurité et environnement doivent être intégrés systématiquement à la gestion de l'activité de mise en propreté des immeubles et des abords. L'amélioration de la qualité doit passer par un suivi quantifié.

### CONTENU

La propreté, élément de satisfaction client

Établir un mode d'organisation

Catégoriser son patrimoine

Concevoir son document d'accompagnement à la qualité

Rédiger ses obligations sécuritaires

Définir un résultat observable

L'évaluation du résultat et des moyens.

### DATES À PARIS

Stage programmé en fonction des demandes

**PRIX NET : 3150 EUROS** - 42 h de formation

## CONTRÔLE DES PRESTATIONS DE NETTOYAGE



### 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).



### OBJECTIFS

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

### PRÉ-REQUIS

Aucun

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.

### CONTENU

Le contrôle des prestations

Les tableaux de bord

Le cahier des charges

La définition d'une prestation de nettoyage

La réglementation.

### DATES À PARIS

Stage programmé en fonction des demandes

**PRIX NET : 1160 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique MORELON - 01 40 75 79 06. [veronique.morelon@aafpols.fr](mailto:veronique.morelon@aafpols.fr)

743

2 JOURS

PATRIMOINE PROPRETÉ

## NETTOYAGE DES PARTIES COMMUNES ET DES ABORDS D'IMMEUBLES



**PUBLIC**

Personnel de proximité. Employé d'immeubles.  
Personnel de ménage. Hommes ou femmes de service.



**OBJECTIFS**

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

**PRÉ-REQUIS**

Aucun

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.

### CONTENU

**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**

**L'organisation du nettoyage.**

### DATES À PARIS

Stage programmé en fonction des demandes

**PRIX NET : 1160 EUROS** - 14 h de formation

744

2 JOURS

PATRIMOINE PROPRETÉ

## GESTES & POSTURES : LES RISQUES LIÉS AU NETTOYAGE ET TECHNIQUES DE MANUTENTION



**PUBLIC**

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



**OBJECTIFS**

- › identifier les principaux risques liés à l'activité propreté
- › définir les causes, les origines et les conséquences des accidents de travail
- › respecter les règles de sécurité et de prévention des risques
- › appliquer les bonnes pratiques à mettre en œuvre..

**PRÉ-REQUIS**

Aucun

Si les accidents du travail et les maladies professionnelles ont un coût, la prévention est un investissement. L'évaluation des risques est l'étape initiale de toute démarche de prévention. Le nettoyage du patrimoine réunit à lui seul bon nombre de ces risques, qu'ils soient chimiques, physiques ou encore électriques. Cette constatation nous incite à analyser ces risques 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, de la manipulation de produits ou d'outillages.

### CONTENU

**Les risques liés à l'activité propreté**

**Les causes et les origines des accidents de travail**

**Les conséquences des accidents**

**Les règles de sécurité et de prévention des risques.**

### DATES À PARIS

Stage programmé en fonction des demandes

**PRIX NET : 1160 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique MORELON - 01 40 75 79 06. [veronique.morelon@afpols.fr](mailto:veronique.morelon@afpols.fr)

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



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



- OBJECTIFS**
- › formuler et ordonner les prestations qui permettent d'atteindre un résultat
    - › savoir élaborer un outil de pilotage
  - › avoir évalué et contrôlé la performance de l'outil.

**PRÉ-REQUIS**  
Aucun

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.

### CONTENU

L'analyse des pratiques actuelles et des besoins

La production du Plan de nettoyage

La description des moyens

L'évaluation du résultat et des moyens.

L'élaboration du CCTP

### DATES À PARIS

Stage programmé en fonction des demandes

**PRIX NET : 2130 EUROS** - 28 h de formation

## LA GESTION DES DÉCHETS MÉNAGERS



**PUBLIC**  
Personnel de proximité. Gardien d'immeuble.



- 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
    - › savoir exploiter des indicateurs de résultats afin de réajuster les actions sur le terrain. .

**PRÉ-REQUIS**  
Aucun

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.

### CONTENU

Les connaissances de base

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

Les besoins, attentes et contraintes

### DATES À PARIS

Stage programmé en fonction des demandes

**PRIX NET : 1160 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique MORELON - 01 40 75 79 06. [veronique.morelon@aafpols.fr](mailto:veronique.morelon@aafpols.fr)





ACCESSION  
VENTE HLM  
COPROPRIÉTÉS

# ACCESSION, VENTE HLM ET COPROPRIÉTÉS

## LES FORMATEURS

- › **Renaud BOURGIN**  
Intervenant spécialisé en contrôle de gestion, analyse financière et gestion comptable.
- › **Sophie CÉZANNE**  
Directrice de la Relation Client, consultante, formatrice.
- › **Raphaël CLAUSTRE**  
Directeur général d'Île-de-France Energies.
- › **Sophie DROLLER BOLELA**  
Juriste. Formatrice en droit immobilier.
- › **Gaëlle DURANTON**  
Ancienne cadre commerciale dans le secteur du logement social. Consultante formatrice spécialisée en immobilier, vente Hlm, copropriétés et management de la performance.
- › **Alain JOUHANNEAU**  
Professionnel de l'immobilier depuis 25 ans dans le domaine de la promotion privée et du logement social. Intervenant en formation pour tous types de maîtres d'ouvrage.
- › **Fanny LAINÉ DANIEL**  
Socio-urbaniste. Intervenant en politiques locales de l'habitat et logement social.
- › **Gaëlle LECOUEDIC**  
Conseiller juridique, Direction juridique et fiscale, USH.
- › **Valérie LARSONNEUR**  
Intervenante en management d'équipes et conduite de projets, communication commerciale, relation client, animation d'équipes.
- › **Stéphan MARIONI**  
Consultant expert en gestion immobilière.
- › **Hélène MAROT**  
Responsable des affaires juridiques en organisme de logement social. Formatrice spécialisée en vente Hlm,
- › **Alain PAPADOPOULOS**  
Intervenant en copropriétés, associations syndicales et charges immobilières. Rédacteur en chef du site universimmo-pro.com.
- › **Jean-Baptiste PATURET**  
Ancien directeur d'organisme et consultant-formateur spécialisé dans le logement social.



# ITINÉRAIRES DE FORMATION

## ACCESSION, VENTE HLM ET COPROPRIÉTÉS

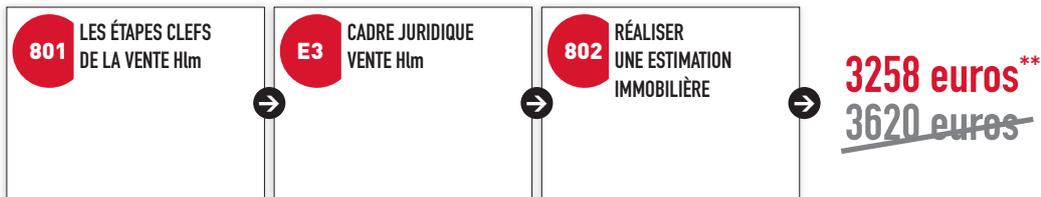
Pour accompagner au mieux vos collaborateurs dans leur métier, ces itinéraires proposent une association de plusieurs stages en lien avec une activité.

Pour toute inscription à un itinéraire complet, bénéficiez d'une **REMISE TARIFAIRE DE 10%\*** sur le prix global de l'itinéraire.

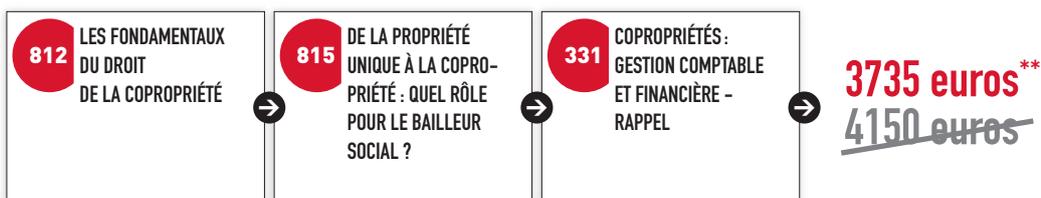
### PARCOURS ACCESSION SOCIALE À LA PROPRIÉTÉ - 4 jours



### LES FONDAMENTAUX DE LA VENTE HLM - 6 jours

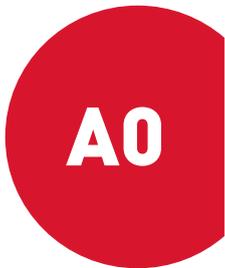


### LES FONDAMENTAUX DE LA GESTION DE LA COPROPRIÉTÉ - 6 jours



\* OFFRE NON CUMULABLE AVEC D'AUTRES REMISES ÉVENTUELLES, EFFECTIVE À RÉCEPTION DE L'ENSEMBLE DES INSCRIPTIONS, VALABLE POUR UN MÊME PARTICIPANT.

\*\* CES PRIX SONT NETS DE TAXE.



**1 JOUR**  
**ACCESSION, VENTE HLM ET COPROPRIÉTÉS** ACCESSION



# LES INCONTOURNABLES DE L'ACCESSION SOCIALE À LA PROPRIÉTÉ



## PUBLIC

Responsable de l'activité accession.  
Directeur du développement. Directeur de la maîtrise d'ouvrage. Toute personne désireuse de s'initier à l'accession sociale



## OBJECTIFS

- › disposer d'une vision générale de l'activité d'accession
- › identifier le cadre réglementaire dans lequel s'exerce cette activité
- › prendre la mesure du contexte concurrentiel et des impacts sur la stratégie à adopter.



## PÉDAGOGIE

Apports théoriques et méthodologiques.  
Échanges avec les participants.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

## S'initier à cette activité spécifique.

L'accession sociale à la propriété, du fait de son histoire, possède des spécificités propres : cadre réglementaire, plafonds de ressources, prix de vente plafonnés, sécurisation de l'acquéreur. Cette activité s'exerce néanmoins dans un marché concurrentiel par rapport auquel il est nécessaire de se situer.

## CONTENU

### Historique de l'accession sociale

- › principales étapes et chiffres-clefs

### Les différents modes d'intervention des organismes Hlm

- › VEFA, PSLA, vente Hlm, accession en ANRU, CCMI
- › zoom sur la bail réel solidaire (BRS)

### La sécurisation Hlm

- › les 3 "R" : Rachat, Relogement, Revente

### Les conditions de l'accession sociale

- › conditions de prix de vente, conditions de ressources, conditions d'adhésion à la SGHLM

### Forces et faiblesses de l'accession sociale dans le contexte d'un marché concurrentiel.

Ce stage fait partie du "Parcours Accession" que l'École de l'Accession Sociale à la Propriété propose aux organismes. Le suivi du parcours complet donne lieu à une remise tarifaire effectuée à réception des inscriptions. Pour en savoir plus : <http://www.ecoledelaccessionsocialealapropriete.fr>

## ANIMATION

Alain JOUHANNEAU, Consultant-formateur en promotion immobilière.

## DATES À PARIS

9 mars 2020  
8 octobre 2020

## PROLONGEMENTS

Montage et financement d'une opération d'accession (B0).  
Stratégie Accession (A1).

Pour en savoir plus sur l'offre complète de l'École de l'Accession Sociale à la Propriété : [www.ecoledelaccessionsocialealapropriete.fr](http://www.ecoledelaccessionsocialealapropriete.fr)

**PRIX NET : 500 EUROS** - 7 h de formation

Déjeuner inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS** : Véronique MORELON - 01 40 75 79 06. [veronique.morelon@afpols.fr](mailto:veronique.morelon@afpols.fr)



## **PUBLIC**

Directeur général, directeur général adjoint.  
Secrétaire général. Directeur du développement ou de la maîtrise d'ouvrage.



## **OBJECTIFS**

- › identifier et mesurer les risques et les opportunités de l'ASP
- › initier une réflexion sur les outils et procédures destinés à limiter les risques
- › analyser les conditions de développement de l'activité : financements, marchés, besoins en fonds propres, organisation des équipes, attentes des élus
- › prendre les décisions stratégiques concernant l'accèsion à la propriété
- › initier une réflexion sur les objectifs quantitatifs, les ratios prévisionnels, l'organisation et le plan d'action.



## **PÉDAGOGIE**

Exposés illustrés d'exemples et d'expériences. Apports d'outils et de méthodes. Études de cas pratiques. Échanges avec les participants.

### **PRÉ-REQUIS**

Aucun.

## **Quelle opportunité sur mon territoire ?**

L'activité d'accèsion sociale à la propriété (ASP) est une activité à risques très différente de l'activité de "maîtrise d'ouvrage locative". Elle nécessite de mener une réflexion permettant de faire des choix stratégiques cohérents avec le marché, les moyens financiers et humains de l'organisme. C'est ce que propose cette formation, ainsi que de donner les outils d'aide à la prise des décisions de niveau direction générale.

## **CONTENU**

### **Rappel des risques et des opportunités de l'accèsion sociale à la propriété**

- › appréhender le cadre réglementaire : ses atouts et ses contraintes
- › analyser le risque commercial et le risque financier et définir les moyens de les minimiser
- › le déroulement d'une opération d'accèsion à la propriété
- › les erreurs les plus souvent commises dans le développement de l'accèsion à la propriété par les organismes Hlm
- › les grandes règles à mettre en œuvre

### **Stratégie de l'accèsion : déterminer sa propre stratégie**

- › définir ses objectifs de développement de l'activité
- › analyser le marché : son potentiel, ses différentes cibles
- › faire réaliser une étude de marché : quels contenus, quelles modalités, quel coût ?
- › définir des cibles de clientèles au vu de l'analyse du marché, de la réglementation et du projet général de l'organisme
- › analyser les moyens financiers de l'activité : fonds propres, besoins et accès aux financements

- › analyser les moyens humains nécessaires à l'activité et envisager les différentes solutions : former, recruter, sous-traiter
- › analyser sa capacité d'accès au foncier et en tirer des conclusions

### **Les décisions à prendre**

- › organiser les modalités et le niveau de prise de décision
- › définir les outils de contrôle de la direction générale
- › vendre en direct ou par société de construction
- › déterminer les rémunérations de l'organisme (honoraires de maîtrise d'ouvrage, marge)
- › organiser l'activité de maîtrise d'ouvrage en accèsion à la propriété : service spécialisé, structure externe
- › organiser la commercialisation en interne ou en externe

### **Analyse de la rentabilité de l'activité d'accèsion**

- › calculer le point mort de l'activité de maîtrise d'ouvrage
- › estimer à leur bon niveau les postes du bilan
- › contrôler les marges.

## **ANIMATION**

Alain JOUHANNEAU, Consultant-formateur en promotion immobilière.

## **DATES À PARIS**

30 mars 2020

17 novembre 2020

**PRIX NET : 500 EUROS** - 7 h de formation

Déjeuner inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique MORELON - 01 40 75 79 06. [veronique.morelon@aafpols.fr](mailto:veronique.morelon@aafpols.fr)

**BO****1 JOUR****ACCESSION, VENTE HLM ET COPROPRIÉTÉS** ACCESSION**EASP**  
ÉCOLE DE L'ACCESSION  
SOCIALE À LA PROPRIÉTÉ

# MONTAGE FINANCIER ET FINANCEMENT D'UNE OPÉRATION D'ACCESSION À LA PROPRIÉTÉ



## PUBLIC

Monteur ou chargé d'opérations.  
Chargé de développement immobilier.  
Responsable financier.



## OBJECTIFS

- › comprendre les grandes étapes du montage financier d'une opération en accession
- › construire et analyser un bilan, un plan de trésorerie prévisionnel
- › élaborer un plan de financement.



## PÉDAGOGIE

La formation s'appuie sur une étude de cas pour permettre aux participants d'approfondir les spécificités des montages en accession. L'analyse des outils et des procédures spécifiques permettront de mettre en place une véritable méthodologie de travail.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Étapes et points de vigilance.

Le montage financier est au cœur du montage d'une opération en accession, depuis l'étude de faisabilité jusqu'à sa clôture. Il convient d'en maîtriser les méthodes et le vocabulaire. Cette formation, à partir d'une étude de cas, permet de bien définir chaque poste de dépenses et de recettes et de focaliser sur les nécessaires points de vigilance.

## CONTENU

**La notion de budgets glissants**

**Le calcul du prix de revient et du chiffre d'affaires**

**Le plan de trésorerie**

**Le plan de financement**

**Le fonctionnement du crédit d'accompagnement et ses critères d'attribution**

**Les définitions financières : marge, cash flow, rentabilité des fonds propres, impasse, risque à terminaison**

**L'analyse des risques et leurs conséquences financières respectives.**

Ce stage fait partie du "Parcours Accession" que l'École de l'Accession Sociale à la Propriété propose aux organismes. Le suivi du parcours complet donne lieu à une remise tarifaire effectuée à réception des inscriptions.  
Pour en savoir plus :  
<http://www.ecoledelaccessionsocialealapropriete.fr>

## ANIMATION

Alain JOUHANNEAU, Consultant-formateur en promotion immobilière.

## DATES À PARIS

10 mars 2020

15 mai 2020

9 octobre 2020

## PROLONGEMENT

Produire des opérations mixtes (B1).

Pour en savoir plus sur l'offre complète de l'École de l'Accession Sociale à la Propriété : [www.ecoledelaccessionsocialealapropriete.fr](http://www.ecoledelaccessionsocialealapropriete.fr)

**PRIX NET : 500 EUROS** - 7 h de formation

Déjeuner inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS** : Véronique MORELON - 01 40 75 79 06. [veronique.morelon@afpols.fr](mailto:veronique.morelon@afpols.fr)



## **PUBLIC**

Monteur ou chargé d'opérations.  
Directeur du développement  
ou de la maîtrise d'ouvrage.  
Responsable de l'activité accession.



## **OBJECTIFS**

- › identifier les avantages et les inconvénients à produire une opération mixte
- › définir le cadre de montage d'une opération mixte
- › identifier les points de vigilance.



## **PÉDAGOGIE**

Alternance d'apports méthodologiques,  
d'exercices et d'exemples pratiques.  
Échanges d'expériences.

### **PRÉ-REQUIS**

Aucun.

## **Revue des points de vigilance.**

Les opérations mixtes comprenant du locatif et de l'accession en partenariat avec des opérateurs publics ou privés se développent du fait de la demande des collectivités locales et de la mixité imposée de plus en plus dans les PLU.

Réussir ces opérations nécessite de bien cerner les logiques et les spécificités de chacun des produits et des acteurs, et de penser en amont l'organisation juridique, commerciale et financière des partenariats.

## **CONTENU**

### **Avantages et inconvénients du montage d'opérations mixtes**

- › partage du foncier/modulation du foncier/mixité sociale/gain économique
- › impact de la copropriété sur l'équilibre financier
- › les différences en termes de réglementation, tempos, approches commerciales, accompagnement et techniques, fiscalité

### **Le cadre de réalisation d'une opération mixte**

- › quels opérateurs ? (un opérateur ou deux opérateurs appartenant au même groupe, deux opérateurs, l'un du secteur privé, l'autre du secteur social...)
- › les finalités et les risques de chaque activité et de chaque opérateur (locatif et accession)
- › comment ces opérations répondent-elles à la stratégie de l'organisme ?
- › le cadre juridique

### **Les points de vigilance indispensables dans le cadre d'une démarche qualité**

- › les relations entre partenaires (SCI, conventions de partenariat)
- › la fiscalité : secteurs distincts
- › les études et l'économie du projet
- › les préconisations techniques et foncières
- › le lancement de l'opération : les validations nécessaires
- › le planning, les étapes de coproduction et de partage interne
- › la mise en place de la copropriété
- › les intervenants internes
- › la livraison et la levée des réserves.

## **ANIMATION**

Alain JOUHANNEAU, Consultant-formateur en promotion immobilière.

## **DATES À PARIS**

6 avril 2020

1<sup>er</sup> décembre 2020

Pour en savoir plus sur l'offre complète de l'École de l'Accession Sociale à la Propriété : [www.ecoledelaccessionsocialealapropriete.fr](http://www.ecoledelaccessionsocialealapropriete.fr)

**PRIX NET : 500 EUROS** - 7 h de formation

Déjeuner inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS** : Véronique MORELON - 01 40 75 79 06. [veronique.morelon@aafpols.fr](mailto:veronique.morelon@aafpols.fr)

# PRÉPARER LA MISE EN PLACE DE LA COPROPRIÉTÉ



## PUBLIC

Responsable de l'activité accession.  
Chargé d'opérations. Juriste.  
Responsable foncier. Responsable,  
gestionnaire ou référent de copropriété.



## OBJECTIFS

- › identifier les fondamentaux d'une copropriété : acteurs, processus de décision, financement
  - › cerner les spécificités des ensembles complexes
- › piloter les prestataires en charge de l'élaboration du règlement de copropriété
  - › faciliter le bon fonctionnement de la copropriété
- › identifier les impacts du passage en copropriété sur l'organisation interne et les métiers
  - › conduire le passage de relais avec le syndicat des copropriétaires.



## PÉDAGOGIE

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

### PRÉ-REQUIS

Aucun.



Cette formation sera actualisée avec les nouveautés apportées par les ordonnances publiées en 2019 et en 2020.

## Les étapes-clefs et les points de contrôle.

Les politiques de vente ou d'achat de patrimoine conduisent à créer des copropriétés à partir d'ensembles immobiliers existants ou à être partie prenante à la création de copropriétés neuves. Dans les deux cas, il en résulte un positionnement nouveau pour le bailleur : celui de créateur de copropriétés, avec les responsabilités associées.

Cette formation valide 14 heures au titre de l'obligation de formation professionnelle continue des mandataires (agent, administrateur, syndic) de l'immobilier (décret n°2016-173 du 18 février 2016).

## CONTENU

### Les fondamentaux d'une copropriété

- › la notion de lots, de parties communes et privatives
- › les acteurs de la copropriété
- › les processus de décision, budget et comptabilité

### Les ensembles immobiliers complexes

- › la division du sol en surfaces et en volumes
- › pourquoi et comment créer une ASL ou une AFUL ?

### Les gestionnaires de la copropriété, de l'ASL ou de l'AFUL

- › le syndic ou président provisoire
- › syndic interne, externe, mutualisé : atouts et contraintes
- › le bailleur-syndic : compétences, support technique, pièges

### Analyse des conséquences du passage en copropriété

- › aspects comptables et financiers, politique patrimoniale
- › traitement des réclamations
- › les travaux, l'incidence

des charges de copropriété dans les charges locatives

### Préparer et conduire le passage en copropriété

- › analyse des conséquences d'une copropriété mal découpée
- › découper les lots, les parties communes spéciales
- › commander le règlement de copropriété au notaire

### Le rôle du référent copropriété

- › déterminer la prestation du syndic
- › les documents à transmettre au syndic

### La première AG

- › l'approbation des premières dépenses
- › le vote du premier budget prévisionnel
- › l'élection du premier conseil syndical
- › l'élection du syndic

### Les premières ventes de lots par le bailleur.

## ANIMATION

Alain PAPADOPOULOS, Consultant-formateur en gestion immobilière.

## DATES À PARIS

2 et 3 avril 2020

1<sup>er</sup> et 2 octobre 220

## PROLONGEMENTS

Les fondamentaux du droit de la copropriété (812).  
Tout savoir sur les assemblées générales de copropriété (814).  
Être bailleur social et copropriétaire (815).

**PRIX NET : 900 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique MORELON - 01 40 75 79 06. [veronique.morelon@afpols.fr](mailto:veronique.morelon@afpols.fr)

# ORGANISER ET PILOTER LA COMMERCIALISATION D'UNE OPÉRATION D'ACCESSION



## PUBLIC

Directeur du développement ou de la maîtrise d'ouvrage. Responsable de l'activité accession. Responsable commercial.



## OBJECTIFS

- › définir en amont les conditions préalables à une bonne commercialisation
- › cerner le cadre réglementaire de la VEFA en secteur protégé et les obligations du vendeur depuis le contrat de réservation jusqu'à la livraison et l'après-vente
  - › définir les phases d'engagement
    - › analyser son marché
    - › concevoir son argumentaire
  - › mettre en œuvre le plan média
  - › élaborer sa communication



## PÉDAGOGIE

Apports méthodologiques. Études de cas. Échanges avec les participants.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Les clefs pour structurer sa démarche.

L'activité d'accession à la propriété est une activité dont les risques nécessitent des procédures, des systèmes de contrôle, des savoir-faire, des organisations très différentes de celles de l'activité de la maîtrise d'ouvrage locative.

Les organismes qui se lancent dans la démarche se doivent de maîtriser à la fois les aspects d'organisation de l'activité (analyse des risques, outils de suivi, évaluation des résultats), mais également les aspects liés à la commercialisation (conditions optimales de vente, plan média, argumentaires, communication...).

## CONTENU

### JOUR 1 : PILOTAGE

#### L'amont

- › choix du foncier
- › définition du programme
- › définition du mix prix-produit

#### La pré-commercialisation

- › cadre réglementaire de la VEFA en secteur protégé
- › obligations du vendeur d'immeubles à construire
- › points de vigilance : travaux modificatifs, visites de chantier, livraison

#### Une nouvelle disposition de la loi Elan

- › la VEFA avec travaux réalisés par l'acquéreur

#### L'organisation de l'activité

- › transversalité au cours des phases opérationnelles
- › calcul du point mort
- › phases d'engagement
- › choix des modes de commercialisation : en interne, externalisés

### JOUR 2

#### Définir l'offre marketing

- › déterminer le portefeuille commercial
- › définir le marché cible

- › connaître les caractéristiques des produits à vendre
- › établir l'argumentaire

#### Découvrir les attentes et les besoins des clients

- › mesurer les bénéfices de l'écoute active
- › mener un entretien en face-à-face ou téléphonique
- › savoir gérer les objections
- › conclure sur un accord commun

### JOUR 3

#### Préparer sa prospection

- › définir les sources de recherche de prospects
- › constituer une base de données
- › mettre en place un planning de prospection

#### Développer une stratégie de communication`

- › faire connaître via les médias
- › faire aimer via l'événementiel et le marketing direct
- › faire adhérer via l'offre commerciale
- › mettre en place le partenariat
- › accroître la notoriété via les réseaux.

## ANIMATION

Alain JOUHANNEAU et Valérie LARSONNEUR, Consultants-formateurs en promotion immobilière ou Jean-Baptiste PATURET, expert du logement social.

## DATES À PARIS

25 au 27 mars 2020

2 au 4 décembre 2020

Pour en savoir plus sur l'offre complète de l'École de l'Accession Sociale à la Propriété : [www.ecoledelaccessionsocialealapropriete.fr](http://www.ecoledelaccessionsocialealapropriete.fr)

**PRIX NET : 1400 EUROS** - 21 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique MORELON - 01 40 75 79 06. [veronique.morelon@aafpols.fr](mailto:veronique.morelon@aafpols.fr)

# LE CADRE JURIDIQUE DU PSLA



## PUBLIC

Chargé d'opérations. Commercial.  
Responsable administratif et financier.



## OBJECTIFS

- › repérer les règles spécifiques de la location-accession PSLA
- › connaître les règles de formation du contrat de location-accession
- › lister les obligations du vendeur et de l'acquéreur
  - › identifier les particularités de la période d'occupation
- › identifier les conséquences de la levée d'option ou de la non-levée d'option
- › connaître l'articulation avec la copropriété.



## PÉDAGOGIE

Exposés, échanges, présentation de documents-types et d'exemples.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Revue des points-clés.

La location-accession est un contrat particulier réglementé, dont la particularité est de mettre en œuvre deux statuts successifs : l'occupation et la propriété. Par ailleurs, les textes relatifs au prêt social location-accession apportent un régime juridique spécifique : prix maximum, plafonds de ressources, redevance, fiscalité avec les modifications apportées par la loi de finances 2018. La combinaison de ces deux régimes juridiques aboutit à un dispositif complexe qu'il est indispensable de connaître pour bien l'appliquer. Cette formation transversale concerne les fonctions juridiques, montages d'opérations, commerciales et administratives.

## CONTENU

### Principes de base du PSLA

- › l'agrément
- › le prix de vente
- › le plafond de ressources
- › la fiscalité

### La formation du contrat de location-accession

- › du contrat préliminaire au contrat de location-accession
- › le contenu du contrat préliminaire et documents annexes
- › la réalisation du contrat de location-accession

### Le contrat de location-accession

- › l'acte et les documents annexes
- › le contenu du contrat :
  - délai d'achèvement
  - réalisation du bien
  - livraison et entrée en jouissance

- › la redevance : part locative et part acquisitive
- › les charges

### La période de jouissance et la levée d'option

- › la livraison
- › le statut juridique de l'accédant
- › la location-accession et la copropriété
- › les rapports avec le vendeur
- › les questions pratiques et les difficultés rencontrées

### La fin du contrat

- › la levée de l'option
- › la mise en place de l'emprunt
- › les conséquences de la non-levée de l'option
- › la garantie de rachat et de revente.

## ANIMATION

Hélène MAROT, Formatrice spécialisée en vente Hlm  
ou Gaëlle LECOUEDIC, Juriste en droit immobilier.

## DATES À PARIS

12 et 13 mars 2020  
28 et 29 mai 2020  
23 et 24 novembre 2020

Pour en savoir plus sur l'offre complète de l'École de l'Accession Sociale à la Propriété : [www.ecoledelaccessionsocialealapropriete.fr](http://www.ecoledelaccessionsocialealapropriete.fr)

**PRIX NET : 900 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique MORELON - 01 40 75 79 06. [veronique.morelon@afpols.fr](mailto:veronique.morelon@afpols.fr)

# ACCESSION : SPÉCIFICITÉS COMPTABLES, FINANCIÈRES ET FISCALES



## PUBLIC

Responsable comptable. Comptable en charge des activités d'accession.



## OBJECTIFS

- › identifier les flux financiers de l'accession à la propriété
  - › faciliter la préparation et le montage de l'opération
  - › effectuer les opérations comptables correspondant à chacune des phases de l'opération
- › identifier les règles fiscales applicables



## PÉDAGOGIE

Ce module fera alterner exposés théoriques et études de cas concrets. Une place sera laissée aux questions des participants.

### PRÉ-REQUIS

Avoir une bonne connaissance de la comptabilité générale.

## Un produit particulier nécessitant des compétences de gestion adaptées.

L'accession à la propriété est l'une des activités stratégiques des organismes de logement social et constitue un métier à part entière. Il importe que les professionnels des services comptables et financiers puissent intégrer les techniques particulières à ce métier dans leur pratique et procéder dans les règles aux enregistrements des mouvements comptables relatifs à l'acquisition des terrains, à la construction, à la période locative (PSLA) et à la vente du bien.

## CONTENU

### La spécificité de l'accession sociale

#### La comptabilité de l'accession

- › la période de construction :
  - enregistrement du foncier
  - enregistrement des travaux
  - opérations d'inventaire (régularisation des charges, variation de stocks)
- › la comptabilisation des ventes de lots :
  - actes de vente
  - remise des clefs
  - clôture de l'opération (détermination des marges)
- › le financement et la gestion de la trésorerie :
  - modes de financement
  - équilibres financiers
  - plan de trésorerie

### La fiscalité des opérations d'accession

- › la TVA immobilière
- › opérations soumises à l'impôt sur les sociétés

### Conséquences comptables de contrats spécifiques

- › la vente en l'état futur d'achèvement (VEFA)
- › la location-accession en prêt social location-accession (PSLA)

### Traitement des cas particuliers

- › la mise en jeu de l'option de rachat
- › les ventes hors PSLA
- › la requalification en immobilisation
- › information sur le bail réel solidaire (BRS) : les incidences sur les organismes.

## ANIMATION

Renaud BOURGIN, Consultant-formateur en gestion financière et comptable ou Jean-Baptiste PATURET, expert du logement social.

## DATES À PARIS

24 et 25 mars 2020  
1<sup>er</sup> et 2 octobre 2020

**PRIX NET : 1250 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Victoria ESTEBAN - 01 40 75 79 04. [victoria.esteban@afpols.fr](mailto:victoria.esteban@afpols.fr)

# 801

**2 JOURS**

**ACCESSION, VENTE HLM ET COPROPRIÉTÉS** VENTE HLM

## LES ÉTAPES-CLÉS DE LA VENTE HLM



#LoiElan



### PUBLIC

Personne chargée de la vente de patrimoine ou en charge de collaborateurs chargés de la vente de patrimoine.



### OBJECTIFS

- › connaître les nouvelles mesures de la loi Elan et appréhender les changements réglementaires
  - › préparer un projet de vente Hlm en respectant les textes applicables
  - › déterminer les critères de faisabilité d'une opération de vente
- › organiser les démarches à accomplir pour vendre
- › mettre en place les actions commerciales
  - › préparer le passage en copropriété
- › appréhender le droit commun de la vente de patrimoine.



### PÉDAGOGIE

Exposés, apports méthodologiques, échanges, analyse de documents contractuels.

#### PRÉ-REQUIS

Aucun.

## La vente Hlm, un métier qui ne s'improvise pas !

La vente de logements du patrimoine locatif constitue un enjeu politique et social important pour les organismes de logement social. En effet, elle permet de dégager de l'autofinancement nécessaire aux opérations de construction neuve et aux réhabilitations. Elle permet également d'offrir un parcours résidentiel aux locataires. Cependant, cette activité est encadrée par des textes précis qu'il faut connaître, d'autant plus dans un contexte législatif changeant avec l'entrée en vigueur de la loi Elan et ses décrets d'application à paraître courant 2019. Par ailleurs, la mise en place d'une politique de vente nécessite de définir et de construire un véritable plan de vente et de déterminer des actions commerciales adaptées.

### CONTENU

#### Le cadre juridique de la vente Hlm

- › la décision de vendre
- › le nouveau cadre réglementaire de l'autorisation de vendre
- › les consultations obligatoires
- › les conditions relatives aux biens vendus
- › les nouvelles règles relatives aux acheteurs

#### L'élaboration d'un plan stratégique de vente

- › l'arbitrage du patrimoine à mettre en vente
- › les critères de faisabilité : politiques, sociaux, juridiques, financiers et commerciaux
- › la particularité de la mise en vente de patrimoine collectif

#### La préparation à la vente : le droit commun

- › l'information de l'acquéreur et diagnostics obligatoires

- › l'impact des diagnostics sur la mise en vente
- › le montage d'une copropriété : élaboration du règlement de copropriété et choix du syndic

#### Les démarches de commercialisation

- › les actions commerciales à mettre en place adaptées à chaque type de clientèle
- › les arguments spécifiques et réponses objectives
- › la gestion des intervenants externes

#### La contractualisation

- › la promesse de vente
- › la rétractation
- › le contenu et les obligations des parties
- › le questionnaire au syndic
- › le démarrage de la copropriété
- › la copropriété différée.

### ANIMATION

Hélène MAROT, Formatrice spécialisée en vente Hlm.

### DATES À PARIS

12 et 13 mars 2020

4 et 5 juin 2020

16 et 17 novembre 2020

**PRIX NET : 1360 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique MORELON - 01 40 75 79 06. [veronique.morelon@afpols.fr](mailto:veronique.morelon@afpols.fr)

# LE CADRE JURIDIQUE DE LA VENTE HLM

#LoiElan 

**E3**



## PUBLIC

Administratif ou commercial chargé de préparer et de suivre les ventes.



## OBJECTIFS

- › préparer un projet de vente Hlm en respectant les textes applicables
- › connaître les nouvelles mesures de la loi Elan et appréhender les changements réglementaires
- › préparer le passage en copropriété
- › organiser les démarches à accomplir pour vendre
  - › repérer les changements dans la gestion locative
- › réaliser un planning des actions à mener.



## PÉDAGOGIE

Apports techniques et méthodologiques, analyse de documents contractuels, échanges d'expériences.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Revue des points-clés.

La vente de logements du patrimoine locatif constitue un enjeu politique et social important pour les organismes de logement social. En effet, elle permet de dégager l'autofinancement nécessaire aux opérations de construction neuve et aux réhabilitations. Elle permet aussi de répondre aux demandes exprimées par les ménages dans le cadre du parcours résidentiel. Cependant, cette activité est encadrée par des textes précis qu'il faut connaître, d'autant plus dans un contexte législatif changeant avec l'entrée en vigueur de la loi Elan et ses décrets d'application à paraître courant 2019. En outre, la vente Hlm entraîne des changements juridiques et administratifs dans la gestion de l'organisme.

## CONTENU

### Les conditions réglementaires de la vente Hlm

- › la décision de vendre
- › le nouveau cadre réglementaire de l'autorisation de vendre
- › les consultations obligatoires
- › les conditions relatives aux biens vendus
- › les nouvelles règles relatives aux acheteurs

### Préparation de la vente : le droit commun

- › les informations et diagnostics obligatoires
- › les questionnaires au syndic
- › le montage d'une copropriété : élaboration du règlement de copropriété et choix du syndic

### La promesse de vente

- › la promesse unilatérale et synallagmatique
- › les modalités pratiques de la signature
- › les conditions suspensives et leur dénouement
- › la rétractation
- › le suivi du dossier : de la promesse à la signature de l'acte

### La vente

- › le contenu et les obligations des parties
- › la signature chez le notaire
- › le démarrage de la copropriété
- › la copropriété différée
- › les effets de la vente dans la gestion de l'organisme
- › la nouvelle clause de rachat
- › la taxation sur les plus-values.

## ANIMATION

Hélène MAROT, Formatrice spécialisée en vente Hlm.

## DATES À PARIS

3 et 4 février 2020  
14 et 15 mai 2020  
12 et 13 octobre 2020

**PRIX NET : 900 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique MORELON - 01 40 75 79 06. [veronique.morelon@afpols.fr](mailto:veronique.morelon@afpols.fr)

# 802

**2 JOURS**

**ACCESSION, VENTE HLM ET COPROPRIÉTÉS** VENTE HLM

## RÉALISER UNE ESTIMATION IMMOBILIÈRE



**#LoiElan**



### **PUBLIC**

Responsables de la vente Hlm et leurs collaborateurs. Responsables financiers.



### **OBJECTIFS**

- › définir les objectifs d'une évaluation immobilière
- › définir des prix de vente cohérents avec le marché immobilier local et la stratégie vente de l'OLS
- › disposer de méthodes et outils d'évaluation du patrimoine cessible.



### **PÉDAGOGIE**

Alternance d'apports théoriques et de mises en perspective opérationnelles.  
Travail pratique à partir de grilles d'estimation.

#### **PRÉ-REQUIS**

Aucun.

## **Mieux estimer pour mieux vendre.**

Dans un contexte de développement de l'activité de vente Hlm et d'évolution de la réglementation dans le cadre de la loi Elan, ce stage va permettre à vos services de définir des prix de vente en cohérence avec les caractéristiques de vos produits et du marché immobilier.

### **CONTENU**

#### **Le nouveau contexte**

- › les impacts de la loi Elan
- › quels sont les nouveaux enjeux pour les organismes de logement social ?

#### **Connaître les différentes méthodes d'évaluation**

- › l'approche comparative :
  - le panel de références
  - la notion de mètre carré de surface habitable
- › l'approche additionnelle :
  - les composantes de cette approche : le terrain, l'état de construction et son environnement
- › l'approche locative :
  - quel mode de calcul ?
- › l'analyse du marché concurrentiel

#### **Quelles sont les données d'évaluation ?**

- › les données démographiques
- › les données socio-économiques

#### **Rédiger une estimation immobilière**

- › exercices pratiques à partir de cas.

### **ANIMATION**

Sophie CEZANNE et Stephan MARIONI, Consultants- formateurs en vente Hlm.

### **DATES À PARIS**

30 et 31 mars 2020  
22 et 23 juin 2020  
5 et 6 octobre 2020

**PRIX NET : 1340 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique MORELON - 01 40 75 79 06. [veronique.morelon@afpols.fr](mailto:veronique.morelon@afpols.fr)

# VENTE DE LOGEMENTS SOCIAUX : LES TECHNIQUES ADAPTÉES AUX CIBLES

803

#LoiElan 

## PUBLIC

Personne chargée de la vente de patrimoine ou en charge de collaborateurs chargés de la vente du patrimoine.



## OBJECTIFS

- › élaborer un argumentaire spécifique
- › identifier les points forts et les points faibles de chaque opération et de chaque logement
- › mettre en place les actions commerciales, notamment des prises de rendez-vous, destinées au locataire occupant et au locataire non-occupant
  - › utiliser les techniques de vente spécifiques dans la démarche commerciale
  - › adapter ses techniques de vente au locataire occupant et au candidat non-occupant.



## PÉDAGOGIE

Alternance d'exposés, d'exercices, de mises en situation, de jeux de rôles. Remise aux participants d'un scénario en réception d'appel et en émission d'appel, exemples de lettres et mailings.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Renforcer sa compétence commerciale et co-construire la vente.

Dans un contexte économique tendu et sur un marché de plus en plus concurrentiel, les personnes chargées de la vente de patrimoine sont soumises à des impératifs de résultat.

Pour leur permettre de réussir les ventes, elles doivent maîtriser les techniques d'écoute-client et d'argumentation commerciale. En la matière, les connaissances théoriques ne sont pas suffisantes. Elles doivent être accompagnées d'un "entraînement commercial" s'appuyant sur des mises en situations.

## CONTENU

### Les actions commerciales à mettre en place

- › les informations à réunir
- › comment organiser une réunion d'information ?
- › rédiger un mailing aux locataires occupants
- › réaliser la communication aux locataires du parc en cas de logement vacant

### Prendre un rendez-vous par téléphone

- › créer un scénario d'émission ou de réception d'appel
- › utiliser la technique de "l'avantage général"
- › gérer son agenda et ses appels téléphoniques

### Décrypter la demande du client

- › les attentes et les besoins d'un locataire occupant et du candidat non-occupant
- › les outils de l'écoute active

- › le questionnement et la reformulation
- › l'écoute non verbale
- › analyser la solvabilité de l'acquéreur

### Arguments spécifiques et réponse aux objections

- › les arguments en termes de bénéfice client
- › les arguments spécifiques aux locataires occupants
- › les techniques de réponses aux objections
- › les objections spécifiques aux locataires occupants

### Conclure la vente et accompagner le client

- › le process de signature des contrats préliminaires et des actes
- › les techniques de conclusion de la vente.

## ANIMATION

Valérie LARSONNEUR, Consultante-formatrice.

## DATES À PARIS

6 et 7 avril 2020

28 et 29 septembre 2020

**PRIX NET : 1360 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique MORELON - 01 40 75 79 06. [veronique.morelon@aafpols.fr](mailto:veronique.morelon@aafpols.fr)

804

2 JOURS

ACCESSION, VENTE HLM ET COPROPRIÉTÉS VENTE HLM

# ÉLABORER UN PLAN STRATÉGIQUE POUR RÉUSSIR SES VENTES HLM

#LoiElan



## PUBLIC

Personne chargée de l'étude ou de la mise en place de programmes de vente de logements Hlm.



## OBJECTIFS

- › maîtriser les impacts de la loi Elan sur les ventes Hlm
- › déterminer les bons critères de choix du patrimoine à vendre en fonction des objectifs de l'organisme et du marché
- › programmer et réaliser les actions nécessaires au montage de la vente Hlm.



## PÉDAGOGIE

Apports méthodologiques, échanges avec les participants et retours d'expériences.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Quelle stratégie pour des objectifs ambitieux ?

La Loi Elan fait de la vente de patrimoine désormais un axe stratégique pour les organismes. Or celle-ci ne se décrète pas. Il est nécessaire aujourd'hui de devenir un véritable expert et de répondre aux objectifs par une stratégie claire et ambitieuse.

## CONTENU

### La sélection du patrimoine

- › l'analyse marketing un moyen de croiser de multiples critères pour rendre ses objectifs atteignables
- › la mise en place d'une gamme de produits
- › définir son positionnement face à la concurrence
- › convaincre la collectivité

### La politique de prix

- › définir sa politique de prix selon si l'on se positionne en Leader, Challenger ou Suiveur
- › mise en place d'un portefeuille d'offres différenciantes vis-à-vis de l'offre Marché
- › mesurer l'impact au sein de l'organisme
- › mise en place de budgets spécifiques d'investissement

### Le montage juridique et technique

- › quels travaux ?
- › les démarches réglementaires
- › définir la grille de prix de vente
- › anticiper les impacts de la mise en copropriété du patrimoine collectif

### La communication interne

- › comment mobiliser une entreprise entière sur la vente Hlm ?
- › calibrer les ressources
- › définir le "qui fait quoi"

### La cible clientèle

- › définir la cible concernée selon la gamme de produits offerts à la vente
- › les leviers pour augmenter de façon significative ses résultats
- › les moyens à mettre en œuvre pour développer son offre commerciale.

## ANIMATION

Gaëlle DURANTON, Consultante formatrice en immobilier, vente Hlm, management de la performance ou Hélène MAROT, Formatrice spécialisée en vente Hlm.

## DATES À PARIS

8 et 9 avril 2020

30 novembre et 1<sup>er</sup> décembre 2020

**PRIX NET : 1360 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique MORELON - 01 40 75 79 06. [veronique.morelon@afpols.fr](mailto:veronique.morelon@afpols.fr)

# MARKETING IMMOBILIER ET COMMUNICATION COMMERCIALE – RAPPEL

#LoiElan

243



## PUBLIC

Responsable clientèle.  
Responsable vente Hlm.  
Responsable communication.



## OBJECTIFS

- › identifier les règles de base du marketing immobilier
- › déterminer les ressorts d'une bonne communication publicitaire
- › repérer les besoins et attentes de la clientèle et définir des cibles
- › utiliser la diversité des supports et canaux de communication
- › décrire positivement les caractéristiques de son patrimoine et de son offre de logements
- › concevoir des messages et des actions commerciales efficaces
- › s'appuyer sur les réseaux sociaux pour développer sa communication et faire connaître son offre.



## PÉDAGOGIE

Alternance d'apports didactiques et méthodologiques. Exercices de conception d'annonces et ébauche de documents commerciaux.

Les participants doivent se munir des documents utilisés dans leur organisme (charte graphique, annonces, plaquettes, etc.).

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Des leviers pour optimiser son action.

En fonction de la nature de leur stratégie et de leurs objectifs de développement, les directions de la clientèle, de la gestion locative ou des ventes doivent mettre en place les actions commerciales et les communications adaptées.

Il est nécessaire que les responsables en charge de la commercialisation sachent analyser le marketing opérationnel et les supports à utiliser. Il s'agit ensuite de faire évoluer les messages en s'appuyant sur le service communication ou sur des prestataires pour réaliser des actions commerciales plus importantes.

## CONTENU

### Définir son offre commerciale

- › les cibles à conquérir
- › l'adéquation marché/produits
- › la définition de propositions commerciales adaptées

### Préparer sa communication

- › le marketing mix
- › les bases de la communication
- › la segmentation de la clientèle
- › les objectifs à atteindre
- › le positionnement de l'organisme

### Identifier les acteurs de la communication

- › les médias : presse, radio, affichage, internet, téléphonie
- › le hors média : la communication directe, la publicité sur le lieu de vente, la communication événementielle, les relations publiques et les relations presse
- › les réseaux sociaux

### Élaborer des actions de communication commerciale

- › le plan de communication
- › l'importance du rétro-planning
- › les messages publicitaires : le choix des mots, l'attractivité du visuel, les accroches
- › le choix des supports : l'édition, l'annonce publicitaire, le panneau
- › la charte graphique : préserver l'identité de l'organisme, pérenniser l'image
- › prestataires internes ou externes : quelle option choisir ?

## ANIMATION

Valérie LARSONNEUR ou Solenne DUTHOIT, Consultantes-formatrices spécialisées sur les thématiques commerciales.

## DATES À PARIS

25 et 26 mai 2020

18 et 19 novembre 2020

## PROLONGEMENTS

Vaincre la vacance : gagner en performance (549).  
Dynamiser l'entretien et la visite commerciale (552).  
Promouvoir une offre sur internet : démarche et outils (553).

**PRIX NET : 1380 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Victoria ESTEBAN - 01 40 75 79 04. [victoria.esteban@afpols.fr](mailto:victoria.esteban@afpols.fr)

# 811

**1 JOUR**

**ACCESSION, VENTE HLM ET COPROPRIÉTÉS** COPROPRIÉTÉS

## QUELLE ACTUALITÉ EN MATIÈRE DE COPROPRIÉTÉ ET DE GESTION LOCATIVE ?



#LoiElan



### PUBLIC

Gestionnaire locatif et de patrimoine.  
Tout acteur en charge de l'activité de syndic,  
de la vente Hlm...



### OBJECTIFS

- › identifier les changements touchant le secteur Hlm dans le cadre de l'analyse des projets et propositions de loi en cours
- › connaître les règles issues de la jurisprudence significative en matière de : copropriété, vente Hlm, et gestion locative
- › évaluer leur incidence dans la gestion future des biens composant le patrimoine Hlm.



### PÉDAGOGIE

Apports juridiques pratiques à partir d'analyse des textes et de jurisprudences récentes.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

Connaître les fondamentaux liés à l'activité de gestion de patrimoine en copropriété ou en gestion locative ne suffit plus ! La réglementation évolue rapidement poussée par la jurisprudence et les réformes menées ces dernières années.

Afin de sécuriser vos pratiques, les personnes en charge des activités de syndic et de gestion locative doivent faire l'effort de se tenir à jour de ces évolutions.

Cette formation a pour objectif de faire un bref rappel des fondamentaux juridiques à la lumière des dernières évolutions législatives, réglementaires et/ou jurisprudentielles.

Cette formation valide 7 heures au titre de l'obligation de formation professionnelle continue des mandataires.

### CONTENU

#### Présentation des réformes impactant le secteur Hlm

- › la codification de la loi du 10 juillet 1965 : quels changements ? Vraie ou fausse révolution ?
- › le logement social et la construction : le rôle des bailleurs sociaux dans l'effort de construction et l'offre en accession
- › le droit des baux et les rapports bailleurs/locataires

#### Quelle évolution pratique en copropriété ?

- › sélection des dernières jurisprudences sur le rôle du syndic, la tenue des AG, les droits de copropriétaires, les travaux, le contentieux....
- › lien avec les règles fondamentales liées à ces jurisprudences

#### Les évolutions en matière de gestion locative

- › sélection de jurisprudences rendues dans le secteur Hlm : contentieux, droit opposable du locataire et des occupants des biens, transfert du bail, mobilité, les charges et leur régularisation, le droit des associations de locataires...
- › rappel des fondamentaux : forme du contrat, annexes obligatoires

Le contenu de ce programme étant lié à l'actualité, ce dernier pourra évoluer entre deux sessions de formation n'hésitez pas à nous contacter pour en savoir plus.

### ANIMATION

Sophie DROLLER-BOLELA, Juriste et formatrice spécialisée en immobilier et copropriété.

### DATES À PARIS

23 mars 2020

5 juin 2020

11 décembre 2020



Cette formation sera actualisée avec les nouveautés apportées par les ordonnances publiées en 2019 et en 2020.

**PRIX NET : 750 EUROS** - 7 h de formation

Déjeuner inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique MORELON - 01 40 75 79 06. [veronique.morelon@afpols.fr](mailto:veronique.morelon@afpols.fr)

## LES FONDAMENTAUX DU DROIT DE LA COPROPRIÉTÉ

#LoiElan 

812

**PUBLIC**

Nouveau gestionnaire de copropriété.  
Gestionnaire de copropriété souhaitant valider ses pratiques. Gestionnaire de patrimoine locatif en copropriété.  
Responsable juridique. Directeur général.

**OBJECTIFS**

- › identifier les structures de la copropriété et les organisations alternatives à la copropriété
- › repérer les acteurs de la copropriété
- › déterminer les droits et obligations des copropriétaires
- › définir le rôle et les responsabilités du syndic
- › définir les règles de fonctionnement des assemblées générales
- › identifier les principes de gestion financière et comptable des copropriétés et appréhender les différents moyens.

**PÉDAGOGIE**

Échanges, exposés, exercices, remise d'un dossier documentaire.

**PRÉ-REQUIS**

Aucun.



Cette formation sera actualisée avec les nouveautés apportées par les ordonnances publiées en 2019 et en 2020.

**La copropriété, ça ne s'improvise pas !**

Dans le cadre de l'activité d'accession en neuf ou de vente de logements existants, ou encore en cas d'achat de logements neufs ou de production de programmes mixtes, les organismes Hlm vont intervenir dans des copropriétés dans lesquelles ils seront syndics et/ou copropriétaires. Les équipes doivent se professionnaliser car la gestion de lots de copropriété diffère de celle de la gestion de lots en pleine propriété.

Ces deux journées de formation sur la copropriété valident 14 heures de formation au titre de l'obligation relative à la loi ALUR.

**CONTENU****Quels changements législatifs récents pour la copropriété ?****Les composantes du lot de copropriété****La copropriété et les modèles alternatifs d'organisation**

- › la copropriété et la gestion des espaces communs à un ensemble immobilier par une association syndicale de propriétaires (ASL-AFUL)
- › la possibilité de créer une union de syndicats ou des syndicats secondaires de copropriété
- › quand recourt-on à une division en volume ?

**Les acteurs de la copropriété****Le fonctionnement de la copropriété et le rôle du syndic**

- › le contrat de syndic
- › la gestion administrative et juridique
- › la gestion de l'immeuble

**Le copropriétaire et son lot : droits et obligations**

- › le respect du règlement de copropriété
- › le droit de louer, de faire des travaux, de diviser etc.
- › la situation particulière de l'organisme Hlm copropriétaire et bailleur

**L'organisation et la tenue d'une assemblée générale****La gestion budgétaire et comptable du syndicat**

- › le budget "autorisation de dépenses" et principe de fonctionnement par provisions/régularisations
- › les règles comptables spécifiques et états à produire
- › le financement de la copropriété
- › les fonds de travaux et les emprunts pour travaux
- › l'approbation des comptes : différence avec le quitus
- › les incidences en cas de vente de lots : avances remboursables et fonds de travaux.

**ANIMATION**

Sophie DROLLER-BOLELA, juriste et formatrice spécialisée en immobilier et copropriété et Alain PAPADOPOULOS, Consultant-formateur en gestion immobilière.

**DATES À PARIS**

19 et 20 mars 2020  
18 et 19 juin 2020  
15 et 16 octobre 2020

**PROLONGEMENTS**

Tout savoir sur les assemblées générales de copropriété (814).  
Copropriétés : gestion comptable et financière (331).

**PRIX NET : 1450 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique MORELON - 01 40 75 79 06. [veronique.morelon@afpols.fr](mailto:veronique.morelon@afpols.fr)

# 813

**1 JOUR**

**ACCESSION, VENTE HLM ET COPROPRIÉTÉS COPROPRIÉTÉS**

## LA COPROPRIÉTÉ DANS UN ENSEMBLE IMMOBILIER COMPLEXE

**#LoiElan**



### **PUBLIC**

Gestionnaire locatif et de patrimoine.  
Cadre pilotant l'activité acquisition du foncier. Tout acteur impacté par le passage en copropriété d'une partie du patrimoine.  
Titulaire de carte professionnelle dite loi Hoguet et leurs habilités.



### **OBJECTIFS**

- › identifier les possibilités du montage en copropriété
- › connaître le concept d'ensemble immobilier
- › connaître les modalités de mise en place des organisations dites alternatives
- › évaluer leur incidence dans la gestion future des biens.



### **PÉDAGOGIE**

Échanges, exposés, exercices et remise d'un dossier documentaire.

### **PRÉ-REQUIS**

Aucun.



Cette formation sera actualisée avec les nouveautés apportées par les ordonnances publiées en 2019 et en 2020.

## La copropriété mais pas seulement !

Gérer du patrimoine en copropriété nécessite comme préalable de savoir identifier l'organisation juridique dans laquelle s'inscrit le montage immobilier.

L'organisme de logement social se retrouve très souvent confronté à des montages complexes où coexistent la copropriété avec une gestion organisée des éléments communs ou équipements collectifs confiée à un tiers. Ce tiers prend souvent la forme d'une association syndicale de propriétaires libre ou urbaine.

Pourquoi ne pas passer à une organisation différente en recourant à la création de syndicats secondaires, d'un macro-lot ? Cette formation tient compte de l'avancée des réformes en cours relatives au droit de la copropriété ou encore des évolutions du secteur du logement social.

## CONTENU

### Rappel du contexte juridique

#### Devenir autonome en copropriété : les aménagements possibles

- › la création d'un macro-lot en copropriété : conditions et avantages pour le bailleur social
- › étude d'un exemple de création d'un macro-lot
- › le syndicat secondaire et l'opposabilité de sa création
- › l'union de syndicats: les cas de recours à une telle organisation

#### Opportunité de confier la gestion de certains biens à une association de propriétaire

#### Etude de statuts d'une ASL

#### Différencier les ASL et les AFUL

#### Quand créer ces associations ? Qui les crée ?

#### Les statuts : caractère conventionnel, opposabilité sur leur périmètre d'action

#### Définitions de leurs membres

### Le but poursuivi

#### Droits et obligations des membres

#### L'Assemblée générale : qui doit y siéger ?

#### Les pouvoirs de représentation de ces associations

#### La division en volume

#### L'influence de la jurisprudence sur les montages complexes, quelles précautions mettre en œuvre ?

#### Méthode de division en volumes et résultat recherché

#### La gestion des éléments communs aux volumes : qui les gère ? comment sont réparties les charges sur ces éléments ?

#### Étude d'un exemple de division en volume.

## ANIMATION

Sophie DROLLER-BOLELA, Juriste et formatrice spécialisée en immobilier et copropriété.

## DATES À PARIS

18 mai 2020

9 novembre 2020

**PRIX NET : 750 EUROS** - 7 h de formation

Déjeuner inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS** : Véronique MORELON - 01 40 75 79 06. [veronique.morelon@afpols.fr](mailto:veronique.morelon@afpols.fr)

# TOUT SAVOIR SUR LES ASSEMBLÉES GÉNÉRALES DE COPROPRIÉTÉ

#LoiElan

814



## PUBLIC

Gestionnaire de copropriété.  
Responsable d'agence. Personne  
représentant l'organisme aux assemblées  
de copropriété- DG et personnes habilitées  
au sein de l'organisme Hlm.



## OBJECTIFS

- › identifier les règles d'organisation  
des assemblées
- › connaître les règles de majorité  
pour les décisions
- › préparer une convocation
- › organiser la suite de l'assemblée générale
- › stratégie de l'organisme Hlm :  
propriétaire, bailleur, membre du conseil  
syndical, syndic.



## PÉDAGOGIE

Exposés, échanges,  
remise d'un dossier documentaire.  
Les participants pourront apporter les  
documents qu'ils utilisent habituellement,  
sur lesquels un travail d'analyse  
et de commentaire sera réalisé.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.



Cette formation sera actualisée  
avec les nouveautés apportées  
par les ordonnances publiées  
en 2019 et en 2020.

## Un moment crucial dans la vie de la copropriété !

L'assemblée générale (AG) fait l'objet de procédures réglementaires qu'il est important de bien connaître : règles de convocation, de vote, etc. Les représentants du "bailleur-copropriétaire" doivent parfaitement les maîtriser pour dialoguer efficacement avec le syndic et les autres copropriétaires. Dans le cas où le bailleur a développé une activité de syndic, cette compétence est réellement indispensable.

Cette formation valide 7 heures au titre de l'obligation de formation professionnelle continue des mandataires et compte pour le renouvellement des cartes professionnelles dite loi "HOGUET".

## CONTENU

### Les organes de la copropriété et le rôle respectif de chacun

- › le pouvoir de convoquer :  
travail collaboratif avec le CS
- › le moment de la convocation :  
délai impératif et modalités

### La préparation d'une assemblée

- › la programmation  
et l'incidence sur le  
fonctionnement de l'organisme
- › les décisions à prendre : les  
résolutions obligatoires depuis  
la loi ALUR et la loi Elan
- › les concertations nécessaires
- › les documents obligatoires

### La convocation à une assemblée

- › les personnes à convoquer :  
spécificité de la propriété  
détenue à plusieurs depuis la loi  
Elan (PSLA, démembrement...)
- › les mentions obligatoires
- › le contenu et la forme d'une  
convocation : quelles annexes,  
la convocation par voie  
électronique ?

### La tenue de l'assemblée

- › la feuille de présence  
et l'émargement

- › l'élection des membres  
du Conseil Syndical
- › les pouvoirs : le pouvoir en  
blanc ou suivant des directives,  
le cas des époux propriétaires,  
la distribution des pouvoirs, la  
limite revue par la loi Elan
- › l'organisation du vote
- › le déroulement : gérer la  
présence de tiers à la  
copropriété, le vote par  
correspondance depuis Elan

### Les règles de vote

- › la pondération des voix  
du copropriétaire majoritaire :  
principe et exception
- › les majorités
- › le poids de l'organisme Hlm  
bailleur copropriétaire

### L'établissement du procès- verbal

- › le contenu, la signature  
et la notification
- › l'envoi et le délai de  
contestation de l'article 42  
modifié par la loi Elan
- › l'action en contestation  
des décisions d'assemblée :  
les cas d'ouverture.

## ANIMATION

Sophie DROLLER BOLELA, Juriste et formatrice spécialisée  
en immobilier et copropriété.

## DATES À PARIS

25 mai 2020  
4 décembre 2020

## PROLONGEMENT

Quelle actualité en matière de copropriété ? (811).

**PRIX NET : 720 EUROS** - 7 h de formation

Déjeuner inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique MORELON - 01 40 75 79 06. [veronique.morelon@afpols.fr](mailto:veronique.morelon@afpols.fr)

# 815

**2 JOURS**

**GESTION ET FINANCE COMPTABILITÉ**

## DE LA PROPRIÉTÉ UNIQUE À LA COPROPRIÉTÉ : QUEL RÔLE POUR LE BAILLEUR SOCIAL ?



### **PUBLIC**

Gestionnaire locatif et de patrimoine. Cadre pilotant l'activité vente. Tout acteur impacté par le passage en copropriété d'une partie du patrimoine. Titulaire de carte professionnelle loi Hoguet et leurs habilités.



### **OBJECTIFS**

- › mesurer les spécificités de gestion locative dans la copropriété
- › identifier les bases du fonctionnement d'une copropriété
  - › définir la place des locataires dans une copropriété
- › lister les actions à mener pour gérer du patrimoine en copropriété.



### **PÉDAGOGIE**

Apports techniques, analyse de documents, échanges d'expériences.

#### **PRÉ-REQUIS**

Aucun.



Cette formation sera actualisée avec les nouveautés apportées par les ordonnances publiées en 2019 et en 2020.

Le passage en copropriété d'une partie du patrimoine est une conséquence directe des stratégies d'achat et de vente. Il demande aux bailleurs sociaux de repenser leurs processus de gestion et leur organisation. Cette formation permet donc de situer le rôle du bailleur en tant que copropriétaire et de mesurer les impacts de la copropriété sur l'organisation et le fonctionnement de l'organisme. Cette formation valide 14 heures au titre de l'obligation ALUR.

### **CONTENU**

#### **Où en est-on des changements réglementaires sur le droit de la copropriété ?**

- › la loi Elan et ses ordonnances

#### **De la vente Hlm à l'achat de lot de copropriété**

#### **La copropriété au sens de la loi du 10 juillet 1965**

- › le lot de copropriété : parties communes et parties privatives, mise en conformité pour 2021 des règlements de copropriété
- › focus sur les autres formes d'organisation : ASL, AFUL et division en volume

#### **Les acteurs de la copropriété**

- › la répartition des rôles entre le Syndicat, le Conseil Syndical et le syndic
- › le rôle et pouvoirs du syndic de copropriété : que fait un syndic ? quelles sont les obligations (article 18 L.1965) ?
- › la composition et rôle du conseil syndical : le positionnement du copropriétaire bailleur
- › le bailleur simple copropriétaire : intérêts et inconvénients

#### **Les finances de la copropriété et les charges locatives**

- › les comptes de la copropriété
- › le financement des gros travaux depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017 : fonds de travaux art. 14-2 L.1965 et le Diagnostic

Technique Global (DTG), l'exception à l'abondement du fonds de travaux pour les bailleurs sociaux

- › la définition et la répartition des charges de copropriété : où trouver l'information ?
- › les provisions et avances : l'obligation de payer et les appels de fonds
- › la régularisation annuelle des charges de copropriété
- › l'incidence des charges de copropriété dans la gestion des charges locatives
- › focus sur les autres formes d'organisation : ASL, AFUL et division en volume

#### **La gestion locative dans la copropriété**

- › l'impact dans la gestion locative
- › comment articuler la gestion locative et la gestion de la copropriété ?
- › comment informer les locataires de la situation de la copropriété depuis le décret de 2015
- › la place des locataires en copropriété : le rôle du bailleur social

#### **Les assemblées générales**

- › le bailleur majoritaire : avantage et inconvénients, l'abus de majorité
- › les points-clefs à ne pas manquer.

### **ANIMATION**

Sophie DROLLER BOLELA, Juriste et formatrice spécialisée en immobilier et copropriété.

### **DATES À PARIS**

- 30 et 31 mars 2020
- 28 et 29 mai 2020
- 26 et 27 novembre 2020

**PRIX NET : 1450 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique MORELON - 01 40 75 79 06. [veronique.morelon@afpols.fr](mailto:veronique.morelon@afpols.fr)

## COPROPRIÉTÉS : GESTION COMPTABLE ET FINANCIÈRE

#LoiElan 

331

**PUBLIC**

Gestionnaire de copropriété.  
Comptable chargé du suivi des comptes de copropriétés.

**OBJECTIFS**

- › prendre en charge les écritures courantes d'une copropriété
- › adapter la comptabilité aux spécificités de la réglementation
  - › établir, présenter et justifier les comptes lors des assemblées
- › renseigner et analyser les annexes réglementaires.

**PÉDAGOGIE**

Un cas de synthèse permet aux participants de réaliser pratiquement les opérations, de renseigner et d'analyser les états obligatoires à présenter aux assemblées des copropriétaires.

**PRÉ-REQUIS**

Les bases et la pratique de la comptabilité générale - Niveau 2 (322) ou niveau équivalent.

**Se donner les moyens d'exercer en toute sécurité cette activité spécifique.**

Le développement des activités de vente Hlm et d'accession a notamment pour conséquence l'apparition d'un nouveau métier : celui de syndic. Obéissant à des règles spécifiques éloignées des procédures habituelles, il demande une technicité et une culture soumises à d'importantes évolutions : comptabilité d'engagement, double présentation des comptes, nomenclature comptable et annexes spécifiques... Le plan comptable des copropriétés obéit à des normes et à des règles de fonctionnement strictes en matière de tenue, de clôture et de présentation des comptes.

**CONTENU****Spécificités juridiques des copropriétés**

- › la régularisation des comptes individuels

**Les spécificités comptables**

- › une comptabilité d'engagement
- › une comptabilité séparée par syndicat
- › des annexes spécifiques

- › les autres financements : emprunts, subventions
- › la constitution et l'utilisation des provisions pour travaux

**Les annexes à établir en fin d'exercice****Un plan comptable adapté**

- › charges et produits des opérations courantes
- › travaux et opérations exceptionnelles

- › comptes de gestion générale
- › état des dettes et des créances après répartition
- › autres états financiers
- › compte de gestion des opérations courantes
- › compte de gestion travaux
- › état des travaux et opérations exceptionnelles

**L'enregistrement des mouvements comptables**

- › les actes courants
- › les contrats, travaux, l'entretien
- › les appels de fonds : trésorerie, travaux non décidés, travaux décidés, travaux en cours

**Conséquences comptables de la copropriété sur la comptabilité du bailleur-copropriétaire**

- › la réciprocité des comptes.

**ANIMATION**

Marie-Ange MAYSOUNAVE, Formatrice en gestion des copropriétés.

**DATES À PARIS**

12 et 13 mars 2020  
8 et 9 octobre 2020



Cette formation sera actualisée avec les nouveautés apportées par les ordonnances publiées en 2019 et en 2020.

**PRIX NET : 1250 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Victoria ESTEBAN - 01 40 75 79 04. [victoria.esteban@afpols.fr](mailto:victoria.esteban@afpols.fr)

# 816

**2 JOURS**

**ACCESSION, VENTE HLM ET COPROPRIÉTÉS COPROPRIÉTÉS**

## **COPROPRIÉTÉS DÉGRADÉES : COMMENT INTERVENIR ?**

2020 **#LoiElan**



### **PUBLIC**

Responsable et collaborateurs de la gestion locative, de la gestion de proximité, accompagnement social, maintenance du patrimoine, maîtrise d'ouvrage, finances, syndic.



### **OBJECTIFS**

- › comprendre le contexte de ces copropriétés et ce que l'organisme peut apporter
  - › connaître les dispositifs
- › définir une méthodologie d'intervention



### **PÉDAGOGIE**

Alternance d'apports sous forme de courts exposés illustrés d'exemples concrets et d'échanges avec les participants.

### **PRÉ-REQUIS**

Connaître le régime des copropriétés.

## **Piloter efficacement vos projets.**

Dispositifs nationaux, attente des collectivités locales, inadaptation des modes opératoires privés classiques, l'organisme de logement social est aujourd'hui incité fortement à intervenir en copropriétés dégradées.

Logement social de fait, cette typologie d'habitat ne répond pas aux règles de fonctionnement usuelles du monde Hlm et nécessite une adaptation fine et coordonnée des acteurs pour assurer la réussite de cette intervention.

## **CONTENU**

### **Environnement et problématiques :**

- › définition "copropriété dégradée" et des étapes amont
- › la palette de dispositifs
- › les compétences de l'organisme à mobiliser
- › les liaisons avec :
  - les collectivités
  - les copropriétaires occupants
  - les copropriétaires bailleurs
  - les locataires privés

### **Quelle méthodologie ?**

- › l'organisation interne autour du projet
- › préparer l'intervention avec les différents acteurs
- › intervention opérationnelle
- › les modes préventifs
- › les modes curatifs (différents portages, acquisition long terme de lots, solutions alternatives)

### **Des outils innovants au service de votre stratégie**

- › la densification foncière
- › le contrat de performance énergétique
- › le tiers financement
- › la délégation de compétence de maîtrise d'ouvrage

### **Quel financement ?**

- › les offres existantes
- › la chronologie des dispositifs
- › les certificats d'économie d'énergie
- › les SACICAP.

## **ANIMATION**

Stéphan MARIONI, Consultant expert en gestion immobilière.

## **DATES À PARIS**

- 6 et 7 février 2020
- 15 et 16 juin 2020
- 16 et 17 novembre 2020



Cette formation sera actualisée avec les nouveautés apportées par les ordonnances publiées en 2019 et en 2020.

**PRIX NET : 1340 EUROS** - 14 h de formation

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique MORELON - 01 40 75 79 06. [veronique.morelon@afpols.fr](mailto:veronique.morelon@afpols.fr)

# RÉUSSIR UN PROJET DE RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE GLOBAL EN COPROPRIÉTÉS MIXTES

#LoiElan 2020

817



## PUBLIC

Gestionnaire de patrimoine.  
Gestionnaire de copropriété.  
Syndics bailleur social.



## OBJECTIFS

- › savoir cibler les copropriétés de votre portefeuille ayant besoin d'une rénovation
  - › connaître les dispositifs d'accompagnement
  - › connaître les dispositifs d'aide
- › connaître les éléments de langage et les méthodes pour convaincre une copropriété.



## PÉDAGOGIE

Exposés, échanges, retours d'expérience, mise à disposition d'outils.

## PRÉ-REQUIS

Règles de fonctionnement de la copropriété.



Cette formation sera actualisée avec les nouveautés apportées par les ordonnances publiées en 2019 et en 2020.

## Pour des projets réussis.

Un nombre croissant de bailleurs sociaux gèrent des lots de copropriété. Cette situation, parfois inconfortable, peut conduire à un sous-entretien des bâtiments préjudiciable tant pour les copropriétaires que pour les locataires.

La nécessité d'une rénovation du bâtiment est généralement l'occasion d'embarquer une rénovation énergétique. Mais pour réussir de tels travaux en copropriété, une connaissance de base des méthodes et outils financiers est essentielle.

## CONTENU

### Les principes d'une rénovation énergétique

- › les postes de consommation d'énergie
- › les sources d'économies d'énergie
- › les grands principes d'une rénovation énergétique

### Quelle méthodologie de projet en copropriété ?

- › l'audit ou le DTG : un premier pas pour sensibiliser
- › la maîtrise d'œuvre de conception : la clé jusqu'au travaux
- › la maîtrise d'œuvre d'exécution
- › les grandes "ingénieries"
  - l'architecte
  - les BET
  - l'ingénierie financière
  - l'accompagnement à la communication
- › les autres intervenants

### Les facteurs de succès, les pièges et comment les éviter

- › la communication
- › exemples d'outils de participation et concertation
- › le cadencement des projets
- › la coordination des "grandes ingénieries"
- › ne pas négliger la conception
- › une rénovation énergétique, est-ce rentable (exemples et outil de calcul) ?

### Financer son projet

- › les subventions : aides de l'ANAH individuelles et collectives, CEE, Crédit d'impôt transition énergétique, déduction de charges foncières et déficit foncier
- › les solutions de prêts collectifs : prêt de marché, Eco-prêt à taux 0, avances d'aides et tiers financement
- › valeur verte et décote grise.

## ANIMATION

Raphaël CLAUSTRE, directeur général d'Île-de-France Energies.

## DATES À PARIS

27 mars 2020  
12 juin 2020  
20 novembre 2020

**PRIX NET : 750 EUROS** - 7 h de formation

Déjeuner inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique MORELON - 01 40 75 79 06. [veronique.morelon@aafpols.fr](mailto:veronique.morelon@aafpols.fr)

# 818

1 JOUR

ACCESSION, VENTE HLM ET COPROPRIÉTÉS COPROPRIÉTÉS

## LES ASSURANCES DANS LA COPROPRIÉTÉ

#LoiElan



### PUBLIC

Tout professionnel spécialisé en gestion de patrimoine en copropriété, en gestion de copropriétés et toute personne habilitée.

Cette formation valide 7 heures au titre de l'obligation de formation professionnelle continue des mandataires (agent, administrateur, syndic) de l'immobilier (décret n°2016-173 du 18 février 2016).



### OBJECTIFS

- › maîtriser les principes fondamentaux et l'encadrement juridique de l'assurance dans les copropriétés
- › identifier les différentes garanties pour assurer efficacement un bien immobilier
- › sécuriser le traitement des sinistres.



### PÉDAGOGIE

Exposés théoriques et pratiques à partir de la présentation de cas et d'exemples concrets.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.



Cette formation sera actualisée avec les nouveautés apportées par les ordonnances publiées en 2019 et en 2020.

## Maîtriser les différentes garanties.

Le traitement des sinistres en copropriété met en jeu un réseau d'acteurs et d'assureurs plus complexe que dans les immeubles en monopropriété, notamment du fait que l'immobilier des parties privatives est assuré par le syndicat des copropriétaires. La maîtrise des relations entre ces acteurs conditionne l'indemnisation des dommages dans de bonnes conditions.

### CONTENU

#### L'assurance de la copropriété

- › la nature des dommages à l'immeuble
- › la typologie des dommages couverts (incendie, dégâts des eaux...)
- › quels sont les autres types de couverture ?
- › la responsabilité civile de la copropriété : pour quels types de sinistre ?
- › l'assurance de protection juridique de la copropriété : quelles clauses prévoir ?
- › les valeurs d'assurances des biens
- › que recouvre la notion de valeur de reconstruction ?
- › qu'est-ce que la valeur à neuf ?

#### L'assurance du copropriétaire

- › les risques couverts par l'assurance multi-risques habitation
- › les risques liés à la location : qu'impose la loi ?
- › l'assurance du mobilier : quels sont les modes d'assurance ?
- › sur quelle base ?
- › l'assurance de responsabilité du copropriétaire : l'assurance propriétaire non-occupant

#### Les principes applicables en matière de responsabilité civile du copropriétaire occupant ?

- › quelle responsabilité civile du copropriétaire non-occupant ?
- › la responsabilité civile prévue
- › quel régime d'assurance de la RC du syndic ?

#### Les dérogations au droit commun

- › la convention Vol
- › la convention IRSI

#### L'assurance dommages-ouvrage

- › la définition
- › la mise en jeu après la livraison d'un immeuble neuf
- › l'assurance dommages-ouvrage des travaux sur l'existant.

### ANIMATION

Alain PAPADOPOULOS, Consultant-formateur en gestion immobilière.

### DATES À PARIS

13 mars 2020

9 octobre 2020

### PROLONGEMENT

Quelle actualité en matière de copropriété ? (811).

**PRIX NET : 750 EUROS** - 7 h de formation

Déjeuner inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique MORELON - 01 40 75 79 06. [veronique.morelon@afpols.fr](mailto:veronique.morelon@afpols.fr)

# CRÉATION D'UN SYNDIC INTERNE : ENJEUX ET CRITÈRES DE CHOIX

#LoiElan 

819



## PUBLIC

Directeur gestion locative, responsable service charges, responsable de la vente du patrimoine et/ou de l'accession sociale, responsable projets en copropriétés dégradées, responsable gestion de proximité, directeur général.



## OBJECTIFS

- › comprendre les enjeux pour l'organisme, les partenaires, les copropriétaires et les locataires,
- › appréhender les critères économiques et organisationnels de l'activité
- › être capable de diagnostiquer les enjeux actuels et à venir de l'organisme pour trancher la question de la création d'un syndic interne.



## PÉDAGOGIE

Alternance d'apports sous forme de courts exposés illustrés d'exemples concrets et d'échanges avec les participants.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Pour bien choisir.

Intervention dans des copropriétés existantes, accession sociale, vente Hlm, la copropriété devient un statut fréquent dans l'environnement des organismes de logement social.

La question se pose de savoir s'il convient de s'appuyer sur des syndicats externes ou si c'est une activité qu'il faut ajouter aux compétences de l'organisme.

Cette formation vous permettra d'analyser d'une part les enjeux d'internaliser la fonction de syndic et d'autre part les différents critères économiques, réglementaires et organisationnels pour déterminer sa stratégie.

## CONTENU

### Le contexte en expansion, les enjeux des différents acteurs

#### Définir la place de l'organisme au sein de la copropriété

#### La responsabilité de l'organisme en accession sociale, en vente Hlm et en qualité de nouvel intervenant au sein de copropriétés dégradées

#### Les enjeux internes pour la :

- › gestion locative
- › gestion de proximité
- › maîtrise et régularisation des charges
- › maintenance du patrimoine

### Critères économiques et organisationnels :

- › équipe dédiée
- › approche synthétique de la réglementation
- › interaction avec les services de l'organisme
- › seuils de rentabilité,
- › exception légale du syndicat de droit : quelles conséquences ?

## ANIMATION

Stéphane MARIONI, consultant expert en gestion immobilière.

## DATES À PARIS

16 mars 2020  
26 juin 2020  
23 novembre 2020



Cette formation sera actualisée avec les nouveautés apportées par les ordonnances publiées en 2019 et en 2020.

**PRIX NET : 750 EUROS** - 7 h de formation

Déjeuner inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique MORELON - 01 40 75 79 06. [veronique.morelon@afpols.fr](mailto:veronique.morelon@afpols.fr)

820



WEB FORMATION  
ASSOCIÉE

1 JOUR

ACCESSION, VENTE HLM ET COPROPRIÉTÉS ACCESSION

# ÊTRE SYNDIC : MISSIONS, OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉS

#LoiElan



## PUBLIC

Tout professionnel spécialisé en gestion de patrimoine en copropriété, en gestion de copropriétés et toute personne habilitée.



## OBJECTIFS

- › maîtriser les missions et l'encadrement juridique de la fonction de syndic de copropriétés
- › identifier les contraintes et les risques associés à la fonction.



## PÉDAGOGIE

Exposés théoriques et pratiques à partir de la présentation de cas et d'exemples concrets.

Une webformation est associée à ce stage en aval.

Plus d'informations sur ce format page 17.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## Remplir ses missions efficacement.

Si de nombreux organismes ont déjà sauté le pas et créé une cellule de syndic pour les copropriétés issues de leur activité de vente Hlm, beaucoup d'autres l'envisagent ou s'interrogent sur l'opportunité et les enjeux de l'intégration d'un nouveau métier. Les avantages peuvent être appréciables, en termes de maîtrise du service aux locataires et de préservation du patrimoine. Mais encore faut-il connaître avec précision les caractéristiques de la fonction et ne pas sous-estimer les contraintes.

## CONTENU

### Le syndic, mandataire du syndicat des copropriétaires

- › le cadre législatif et réglementaire
- › qu'est-ce que le syndicat des copropriétaires
- › le mandat du syndic : caractéristiques et durée
- › les missions du syndic

### Le syndic professionnel

- › le cadre réglementaire et déontologique des professions immobilières
- › la garantie financière : rôle de l'expert-comptable ou du commissaire aux comptes
- › la structure tarifaire imposée du contrat de mandat
- › la mise en concurrence du syndic
- › les obligations de transparence
- › les obligations dans le cadre de la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme
- › l'organisation des cabinets de syndic et les filières professionnelles
- › le numérique

- › les nouvelles formes d'exercice : les syndicats en ligne, les syndicats mutualisés des organismes Hlm...

### La désignation du syndic par l'assemblée générale

- › quelle majorité requise ?
- › quelles modalités du changement de syndic ?
- › quel processus de transmission des documents ?

### Les responsabilités du syndic

- › la responsabilité contractuelle
- › la responsabilité extracontractuelle
- › la responsabilité pénale
- › la responsabilité d'employeur es qualité : la faute inexcusable

### Être président d'ASL ou d'AFUL

- › le cadre législatif et réglementaire
- › la variété des statuts et les différences avec la copropriété
- › être président d'union de syndicats.

## ANIMATION

Alain PAPADOPOULOS, Consultant-formateur en gestion immobilière.

## DATES À PARIS

3 février 2020

25 septembre 2020

## PROLONGEMENT

Quelle actualité en matière de copropriété ? (811).



Cette formation sera actualisée avec les nouveautés apportées par les ordonnances publiées en 2019 et en 2020.

**PRIX NET : 750 EUROS** - 7 h de formation

Déjeuner inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Véronique MORELON - 01 40 75 79 06. [veronique.morelon@afpols.fr](mailto:veronique.morelon@afpols.fr)



# BULLETIN D'INSCRIPTION



Bulletin à retourner **le plus tôt possible** par :

► **courrier** à : Afpols - 9 boulevard des Italiens, 75002 Paris

► **mail** à : inscriptionsinter@afpols.fr

Dès réception de ce bulletin d'inscription, nous vous adresserons un accusé de réception.

**Inscription possible sur 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

VILLE

N° ADHÉRENT

ACTIVITÉ

N° SIRET

TÉL.

FAX.

#### ► RESPONSABLE DE FORMATION

NOM

PRÉNOM

FONCTION

E-MAIL (obligatoire)

### INSCRIPTION 1

TITRE DE LA FORMATION

CODE FORMATION

DATES

NOM

PRÉNOM

FONCTION

PORTABLE

E-MAIL

### INSCRIPTION 2\*

TITRE DE LA FORMATION

CODE FORMATION

DATES

NOM

PRÉNOM

FONCTION

PORTABLE

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 :

DANS CE CAS, IL EST INDISPENSABLE DE NOUS ADRESSER AU PRÉALABLE UN CONTRAT DE PRESTATION DE SERVICE SIGNÉ

Cachet de l'organisme

Date et signature

Dès confirmation du stage, une convention de formation sera établie en deux exemplaires. Il est indispensable de nous retourner (par courrier ou mail) un exemplaire signé 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.

N.B. : La participation aux stages est réservée aux membres de l'Afpols. La cotisation est facturée avec le 1<sup>er</sup> stage de l'année. (Réglementation des associations loi 1901).



# MODALITÉS D'INSCRIPTION

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

### INSCRIPTIONS

- › par courrier ou par mail  
Retournez le bulletin d'inscription complété (également téléchargeable sur [www.afpols.fr](http://www.afpols.fr)) à l'assistante en charge de l'action (indiquée sur la fiche).
- › en ligne  
Vous devez disposer d'un code d'accès que nous vous adressons sur demande écrite.

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 du client  
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 clients jusqu'à 15 jours avant le début de la formation.

### MODALITÉS PRATIQUES

Environ un mois avant la formation, vous recevrez un dossier contenant :

- › la convention de formation en deux exemplaires dont un est à nous retourner signé
- › un rappel du programme
- › les indications pratiques pour se rendre sur le lieu du stage
- › une liste d'hôtels.

Une attestation de fin de formation est remise à chaque participant à l'issue du stage.

Sauf indications contraires, les stages débutent le 1<sup>er</sup> jour à 9h30 (9h les jours suivants) et se terminent à 17h30. Pour faciliter les échanges informels entre les participants, les déjeuners sont pris en commun.

### 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)

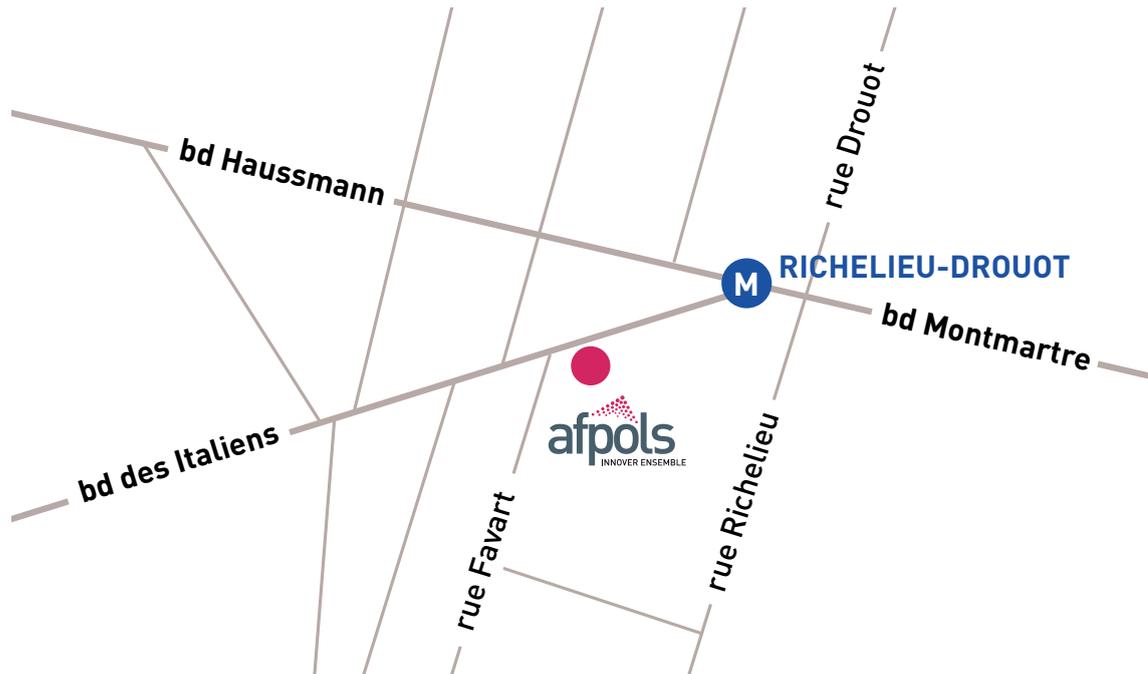


# ACCÈS AU CENTRE DE FORMATION

## PARIS

9, boulevard des Italiens • 75002 Paris

3<sup>ème</sup> étage  Accessible PMR



## COMMENT VENIR ?

**En métro :** Ligne 8 (Balard-Créteil)  
ou ligne 9 (Pont de Sèvres-Mairie de Montreuil),  
station Richelieu-Drouot.



**LILLO**

## DÉCOUVREZ NOTRE NOUVELLE RECRUE, ET VOTRE NOUVEAU PARTENAIRE

Je suis le nouveau collaborateur de l'Afpols. Je suis chargé de faire de la veille sur le web pour dénicher les contenus les plus pertinents en lien avec le secteur Hlm. Cette mission nécessitant un investissement 24h/24h, le choix de l'Afpols s'est porté sur une intelligence artificielle.

Je suis en fait un robot virtuel ! Je ne serais rien sans mes coachs humains de l'Afpols qui m'apprennent à sélectionner les informations utiles de la masse de contenus inutiles, faux, non-fiables, dans le vaste espace qu'est internet.

Pour recevoir une revue de contenus sur le secteur Hlm, inscrivez-vous sur :  
<https://tinyurl.com/afpolsLILLO>



association pour la formation professionnelle continue des organismes de logement social  
9, boulevard des Italiens • 75002 Paris • Télécopie : 01 40 75 04 21

[www.afpols.fr](http://www.afpols.fr)



Ce document est imprimé sur du papier issu de forêts gérées durablement.