



GESTION LOCATIVE ET ACTION SOCIALE

ATTRIBUTIONS ET MUTATIONS

RÉGLEMENTATION

COMMERCE ET FOYERS

ACTION SOCIALE

IMPAYÉS ET CONTENTIEUX

POLITIQUE COMMERCIALE ET RELATION CLIENT

RELATIONS AVEC LES HABITANTS

GESTION LOCATIVE ET ACTION SOCIALE

Parcours certifiant Chargé.e de gestion locative et sociale	> 4
Page de présentation de la VAE	> 5
ATTRIBUTIONS ET MUTATIONS	
C0099 Actualité des attributions de logements sociaux	> 6
C0098 Les politiques intercommunales de gestion de la demande et des attributions : enjeux pour les organismes Hlm	> 7
C0360 Tout savoir sur la gestion en flux des réservations de logements	> 8
C0101 L'enregistrement et le traitement de la demande de logement	> 9
C0102 L'instruction de la demande de logement	> 10
C0103 La commission d'attribution des logements sociaux et de l'examen de l'occupation des logements	> 11
C0392 Détection de la fraude documentaire : documents d'identité	> 12
C0393 Détection de la fraude documentaire : justificatifs de revenus	> 13
C0408 Actualité de la fraude documentaire	> 14
C0104 Mobilité et parcours résidentiels	> 15
C0305 Accompagnement du changement pour les équipes de la gestion locative	> 16
RÉGLEMENTATION	
C0100 Actualité de la gestion locative des logements sociaux	> 17
C0106 La réglementation de la gestion locative	> 18
C0441 Tout comprendre sur le cycle locatif Hlm à la lumière de la réglementation	> 19
C0107 Premier niveau de réponse en matière de gestion locative	> 21
C0108 Premier niveau de réponse en matière de calcul de loyer	> 22
C0109 Le contrat de location : de sa conclusion à sa résiliation	> 23
C0359 L'avenant au contrat de location	> 24
C0110 Premier niveau de réponse sur les aspects financiers du contrat de location	> 25
C0111 Le supplément de loyer de solidarité et les enquêtes annuelle et biennale	> 26
C0306 Le supplément de loyer de solidarité et les enquêtes annuelle et biennale : les fondamentaux	> 27
C0307 Le supplément de loyer de solidarité et les enquêtes annuelle et biennale : perfectionnement	> 28
C0112 Premier niveau de réponse en matière de charges locatives	> 29
C0113 Tout savoir sur les charges récupérables	> 30
C0114 Contrôle et optimisation des charges locatives	> 31
C0342 La régularisation des charges	> 32
C0312 Décès du locataire et abandon de logement	> 33
C0115 Estimation et suivi des aides au logement	> 34
C0117 Aspects juridiques du logement des personnes de nationalité étrangère	> 35
C0120 Logement intermédiaire : quelles spécificités en gestion locative	> 36
COMMERCES ET FOYERS	
C0121 Les baux commerciaux : gestion et cession	> 37
C0122 Contentieux des baux commerciaux et procédures collectives des commerçants	> 38
C0123 Actualité des baux commerciaux en pratique	> 39
C0124 Logements-foyers : relations bailleurs- gestionnaires et élaboration des conventions	> 40
C0125 Les baux spécifiques du logement social	> 41
C0355 Produire et gérer des locaux commerciaux	> 42
GESTION SOCIALE	
C0126 Intermediation locative : renforcer le partenariat avec les associations	> 43
C0374 L'accompagnement éducatif budgétaire	> 44
C0380 Prévention et traitement social du surendettement	> 45
C0463 Accompagner les familles monoparentales dans l'univers du logement social	> 46
C0381 Analyse de pratiques d'accompagnement social	> 47
C0389 Accompagner le locataire dans l'acquisition des compétences nécessaires à son autonomie dans le logement	> 48
C0127 Les projets en gestion sociale : entre innovation et performance	> 49
C0128 Gestion locative adaptée aux locataires âgés	> 50
C0129 Développer des services d'animation sociale pour des personnes âgées et/ou handicapées	> 51
C0130 L'accompagnement social des bailleurs face aux défis de la grande précarité	> 52
C0131 Diagnostic social avant attribution : Repérer les fragilités pour mieux accompagner.	> 53
C0132 Revenus des locataires : prestations et droits sociaux	> 54
C0133 Prévention et traitement social de l'impayé	> 55

C0337	Logement d'abord et lutte contre le sans-abrisme : comprendre et agir	> 56
C0466	Habitat adapté : loger les personnes vulnérables ou en difficulté	> 57
IMPAYÉS ET CONTENTIEUX		
C0134	Optimiser le recouvrement locatif : outils, méthodes et pilotage	> 58
C0135	Le management stratégique de l'impayé	> 59
C0136	Surendettement et procédures de rétablissement personnel	> 60
C0137	Négocier avec les locataires en impayés	> 61
C0138	Recouvrer la dette grâce à OSER	> 62
C0141	Négocier au téléphone et optimiser vos encaissements	> 64
C0445	Sémantique écrite orientée solutions : le cas du recouvrement	> 65
C0142	Contentieux avec les "locataires en place"	> 66
C0143	Contentieux avec les "locataires PARTIS"	> 67
C0144	Pratique des procédures civiles d'exécution	> 68
C0145	Contentieux locatif : actualité et jurisprudence	> 69
C0146	La gestion amiable des contentieux dans le logement social	> 70
C0147	Représentation du bailleur devant les tribunaux	> 71
C0148	Maîtriser les frais des commissaires de justice (ex. huissiers de justice)	> 72
C0352	Le nouveau cadre juridique des expulsions locatives	> 73
C0472	Les procédures de recouvrement forcé	> 101
POLITIQUE COMMERCIALE ET RELATION CLIENT		
C0149	Vaincre la vacance : gagner en performance	> 74
C0150	Dynamiser l'entretien et la visite commerciale : mieux argumenter pour convaincre	> 75
C0153	Les fondamentaux de la relation client	> 76
C0151	Chargé d'accueil : Orienter efficacement le client	> 77
C0454	Comment piloter votre CRC à l'heure de la DATA et de l'IA	> 78
C0032	Techniques de commercialisation d'une opération locative	> 79
C0382	Le management des équipes de relation clientèle	> 80
RELATIONS AVEC LES HABITANTS		
C0116	Agir en concertation locative	> 81
C0343	Régularisation des charges : présentation et concertation locative	> 82
C0163	Conseiller les locataires en matière d'économie d'énergie	> 83
C0419	Travaux d'amélioration, loyers et concertation dans le parc social	> 84
C0161	La communication au quotidien avec les locataires et les partenaires	> 85
C0162	Entretien de relogement dans le cadre du NPNRU	> 86
C0165	Comprendre les cultures étrangères pour mieux communiquer	> 87
C0170	Communication adaptée aux personnes âgées	> 88
C0156	Comment impliquer les habitants dans des micro-projets locaux ?	> 89
C0157	Démarche participative : méthode et outils	> 90
C0158	Tranquillité résidentielle et sécurité publique : quelle est la place des bailleurs ?	> 91
C0159	Le cadre juridique de la vidéosurveillance	> 92
C0462	Les phénomènes de bande et de délinquance : comprendre pour agir	> 93
C0160	Les personnels assermentés : compétences, missions et responsabilités	> 94
C0166	Prévenir et gérer les situations de conflit	> 95
C0309	Violences familiales et conjugales : comprendre, écouter, orienter, signaler	> 96
C0168	Troubles de voisinage : quelles actions mener ?	> 97
C0171	Santé mentale en logement social	> 98
C0172	Troubles du comportement en logement social	> 99
C0173	Les syndromes de Diogène et de Noé : savoir intervenir	> 100



GESTION LOCATIVE ET SOCIALE FORMATION CERTIFIANTE

CHARGÉ·E DE GESTION LOCATIVE ET SOCIALE

34 JOURS EN FORMATION CONTINUE

63 JOURS EN ALTERNANCE

Certification inscrite au Répertoire National des Certifications Professionnelles

RNCP 37063, niveau 5 (Bac + 2), code certif info 102833 | Date d'échéance : 23 novembre 2027



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

PUBLIC

- Chargé de clientèle, gardien d'immeubles
- Technicien de patrimoine
- Chargé de gestion locative sociale.

PRÉ-REQUIS

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

ÉVALUATION

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

MODALITÉS PRATIQUES

- La formation se déroule en présentiel et par autoformation digitale. Le cycle de formation complet (totalité des blocs de compétences) se déroule sur :
- 63 jours en alternance (441 heures), répartis sur une période de 12 mois. La formation alterne des séquences théoriques (en présentiel et en distanciel) et des mises en situation en entreprise.
- 34 jours en formation continue (238 heures), généralement organisés en séquences de 2 à 3 jours par mois, sur une période de 10 à 12 mois.
- Chaque bloc est certifiant et peut être validé indépendamment. Pour étudier cette option, contactez-nous.

PRIX NET : 5 000 €

En alternance, pas de frais engagés par le candidat

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :

Isabelle FESSENMEYER - 06 98 22 97 85

certification.emis@afpols.fr

TAUX DE RÉUSSITE

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

DÉROULÉ ET CONTENU

1 BLOC 1 : GESTION DES ATTRIBUTIONS DE LOGEMENTS ET COMMERCIALISATION LOCATIVE

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

2 BLOC 2 : CONTRAT DE LOCATION, DE LA SIGNATURE AU CONGÉ

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

3 BLOC 3 : COMMUNICATION AVEC LES HABITANTS

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

4 BLOC 4 : GESTION DU PRÉCONTENTIEUX

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



VALIDATION DES ACQUIS DE L'EXPÉRIENCE

24 HEURES RÉPARTIES SUR PLUSIEURS MOIS

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

POURQUOI FAIRE UNE VAE ?

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

PUBLIC ET PRÉ-REQUIS

La VAE est ouverte à tous : pas de critère d'âge, de statut, ni de niveau de formation requis.
La seule condition : justifier au minimum d'une année d'expérience professionnelle en lien avec le contenu et le niveau du diplôme visé.

MODALITÉS PRATIQUES

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

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

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :

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

PRIX NET : 2 700 €

TAUX DE RÉUSSITE

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

- Chargé d'opérations d'habitat social : 100 % de réussite (1 candidat) en 2024 - aucune VAE présentée en 2025
- Directeur d'agence : 100 % de réussite (2 candidats) en 2024 - aucune VAE présentée en 2025
- Responsable de site : 100 % de réussite (2 candidats) en 2024 - aucune VAE présentée en 2025
- Chargé de gestion locative sociale : 0 % de réussite (1 candidat) en 2024 - aucune VAE présentée en 2025
- Technicien de patrimoine : 100 % de réussite (1 candidat) en 2022 - aucune VAE présentée en 2025
- Gardien d'immeubles : aucune VAE présentée en 2025

DÉROULÉ DE LA VAE

1 DEMANDE DE RECEVABILITÉ

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

2 ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ

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

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

3 SOUTENANCE DEVANT LE JURY

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



ACTUALITÉ DES ATTRIBUTIONS DE LOGEMENTS SOCIAUX

1 JOUR (7 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

Identifier tous les impacts sur les attributions

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

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

PUBLIC

Cadre et personnel en charge des attributions de logements sociaux

PRÉ-REQUIS

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

OBJECTIFS

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

PÉDAGOGIE

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

ÉVALUATION

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

ANIMATION

Amélie DUBOIS, Formatrice juriste.

DATES DES SESSIONS INTER

le 28 mai 2027 - Distanciel

le 10 septembre 2027 - Présentiel à Paris

le 8 octobre 2027 - Distanciel

le 10 décembre 2027 - Distanciel

PRIX NET : 830 EUROS

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

justine.homawoo@afpols.fr - 06 58 75 61 46

EN INTRA

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

DEMANDE DE DEVIS : intra@afpols.fr

DÉROULÉ & CONTENU

1 AVANT

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

2

PENDANT - EN GROUPE

Suite à la parution au JO du 5 mars 2026 de l'arrêté du 21 janvier 2026.

Introduction : présentation des dernières évolutions législatives et réglementaires

- désignation des candidats
- réservataires : gestion en flux

La demande de logement

- NIR
- numéro unique national
- évolutions SNE

Instruction de la demande

- constitution du dossier
- pièces justificatives : liste limitative (Décision CE 04/07/2025)

Régularité de séjour

- fin des récépissés délivrés par les préfetures
- renouvellement des cartes de séjour pour les britanniques

Plafonds de ressources

- points vigilances rapports ANCOLS
- l'individualisation des revenus des personnes mariées (Décision CE 04/07/2025)
- prise en compte des enfants suite séparation
- zones de déséquilibres (Décret du 5 septembre 2025)

Etude de solvabilité

- APL pour les étudiants hors UE/EEE/Suisse (loi de finance 2026)

Politique intercommunale d'attribution

- objectif 1er quartile

Commission d'attribution des logements

- motifs de non-attribution

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

3

APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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



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

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

Intégrer les politiques intercommunales pour optimiser les attributions

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

PUBLIC

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

PRÉ-REQUIS

Aucun.

OBJECTIFS

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

PÉDAGOGIE

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

ÉVALUATION

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

ANIMATION

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

DATES DES SESSIONS INTER

les 1 et 2 juillet 2027 - Distanciel
les 2 et 3 décembre 2027 - Présentiel à Paris
les 2 et 3 décembre 2027 - Distanciel

PRIX NET : 1 610 EUROS

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

justine.homawoo@afpols.fr - 06 58 75 61 46

EN INTRA

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

DEMANDE DE DEVIS : intra@afpols.fr

DÉROULÉ & CONTENU

1 AVANT

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

2 PENDANT - EN GROUPE

Rappel historique

- points de repères historiques sur la réglementation et les politiques d'attribution
- les enjeux du droit au logement et de la mixité sociale

La réforme de la gestion de la demande et des attributions - enjeux et cadre réglementaire

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

La mise en œuvre des politiques intercommunales de gestion de la demande et des attributions (à partir d'illustrations concrètes)

Le volet attribution

- les orientations d'attributions
- la qualification du parc
- les objectifs locaux d'attribution
- l'articulation avec la gestion en flux des réservations

Le volet gestion de la demande et des attributions

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

Les enjeux et le rôle des différents acteurs impliqués : collectivités, bailleurs, réservataires

- leurs contributions
- les points de vigilance

Les impacts pour les bailleurs

- l'évolution des pratiques pour la mise en œuvre des orientations et des objectifs, l'organisation du suivi
- les nouvelles relations avec les réservataires et partenaires.

3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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



TOUT SAVOIR SUR LA GESTION EN FLUX DES RÉSERVATIONS DE LOGEMENTS

1 JOUR (7 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

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

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

PUBLIC

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

PRÉ-REQUIS

Premier niveau de connaissance sur les attributions de logement.

OBJECTIFS

- › cerner les enjeux de la gestion en flux des réservations
- › repérer le cadre réglementaire du passage à la gestion en flux
- › identifier les enjeux propres à chacun des acteurs impliqués avec ce nouveau fonctionnement des réservations
- › se repérer dans les actions à mettre en œuvre pour adapter ses pratiques.

PÉDAGOGIE

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

ÉVALUATION

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

ANIMATION

Mickaël FOUILLOU ou Fanny LAINÉ-DANIEL, Consultants-formateurs spécialisés en gestion locative.

DATES DES SESSIONS INTER

- le 18 mars 2027 - Distanciel
- le 24 juin 2027 - Présentiel à Paris
- le 3 décembre 2027 - Distanciel

PRIX NET : 830 EUROS

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

justine.homawoo@afpols.fr - 06 58 75 61 46

EN INTRA

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

DEMANDE DE DEVIS : intra@afpols.fr

DÉROULÉ & CONTENU

1

AVANT

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

2

PENDANT - EN GROUPE

Introduction

- actualités et dernières évolutions réglementaires sur les attributions

Rappel du cadre du passage à la gestion en flux des réservations

- le principe des réservations de logement dans le logement social
- le contexte de la réforme de la gestion de la demande et des attributions
- le cadre réglementaire du passage à la gestion en flux
- l'instruction ministérielle et décret du 19 avril 2022 décortiqués

Les modalités de passage à la gestion en flux

- ce que dit la réglementation
- de la règle à la pratique : les différents modes de faire et de calcul (illustrations)
- l'évolution des modes de gestion : directe/déléguée
- les points de difficultés

L'adaptation des pratiques des bailleurs (illustrations)

- une nouvelle gestion des réservations : enjeux et traduction opérationnelle
- le pilotage interne
- l'organisation des mises à disposition : outils et pratiques
- la mise en place du suivi et du reporting

L'évolution des relations entre bailleurs et réservataires

- les enjeux et les attentes des différents réservataires
- une organisation adaptée pour la mise en œuvre opérationnelle de la gestion en flux
- une adaptation en continue

L'articulation avec les politiques intercommunales d'attribution

- le lien avec les objectifs des conventions intercommunales d'attributions
- la prise en compte des réservations dans la gestion de la demande.

3

APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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



L'ENREGISTREMENT ET LE TRAITEMENT DE LA DEMANDE DE LOGEMENT

1 JOUR (7 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

Assurer une gestion rigoureuse des demandes de logement social

Les droits et garanties du demandeur de logement sont au cœur du dispositif d'attribution. Ils se traduisent par des obligations d'information, de transparence, d'efficacité et d'équité dans le traitement de la demande de logement social. Il est donc indispensable, pour les collaborateurs ayant à enregistrer et constituer les demandes de logement, d'avoir des connaissances précises des règles en la matière pour fiabiliser les réponses faites aux demandeurs.

PUBLIC

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

PRÉ-REQUIS

Aucun.

OBJECTIFS

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

PÉDAGOGIE

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

ÉVALUATION

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

ANIMATION

Amélie DUBOIS ou Laura SCHMITLIN, Consultantes-formatrices spécialisées en gestion locative.

DATES DES SESSIONS INTER

le 27 mai 2027 - Distanciel

le 10 septembre 2027 - Présentiel à Paris

le 7 décembre 2027 - Distanciel

PRIX NET : 830 EUROS

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

justine.homawoo@afpols.fr - 06 58 75 61 46

EN INTRA

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

DEMANDE DE DEVIS : intra@afpols.fr

DÉROULÉ & CONTENU

1 AVANT

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

2 PENDANT - EN GROUPE

Introduction

- présentation des dernières évolutions

Enregistrement

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

Droit à l'information

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

Suivi de la demande

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

3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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



L'INSTRUCTION DE LA DEMANDE DE LOGEMENT

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

Sécuriser l'instruction des demandes de logement social

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

PUBLIC

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

PRÉ-REQUIS

Aucun.

OBJECTIFS

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

PÉDAGOGIE

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

ÉVALUATION

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

ANIMATION

Amélie DUBOIS ou Nicolas DELEPINE, Formateurs spécialisés en gestion locative.

DATES DES SESSIONS INTER

- les 22 et 23 mars 2027 - Distanciel
- les 24 et 25 juin 2027 - Distanciel
- les 20 et 21 septembre 2027 - Distanciel
- les 25 et 26 novembre 2027 - Présentiel à Paris
- les 25 et 26 novembre 2027 - Distanciel

PRIX NET : 1 610 EUROS

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

justine.homawoo@afpols.fr - 06 58 75 61 46

EN INTRA

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

DEMANDE DE DEVIS : intra@afpols.fr

DÉROULÉ & CONTENU

1

AVANT

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

2

PENDANT - EN GROUPE

Désignation des candidats

- réservataires
- gestion en flux ou en stock

Priorités d'attribution

- droit au logement opposable, publics prioritaires

Critères liés aux objectifs et engagements d'attribution

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

Critères liés au logement

- typologie

Critères liés à la personne

- cotation de la demande

Construction du dossier pour l'instruction

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

Condition d'attribution

- régularité de séjour
- titres de séjour et droit de séjour des Européens

Plafonds de ressources applicables

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

Situations complexes

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

Solvabilité

- taux d'effort, reste pour vivre.

3

APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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



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

1 JOUR (7 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

Sécuriser vos décisions d'attribution et d'occupation

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

PUBLIC

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

PRÉ-REQUIS

Être en poste depuis au moins 6 mois.

OBJECTIFS

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

PÉDAGOGIE

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

ÉVALUATION

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

ANIMATION

Amélie DUBOIS ou Laura SCHMTLIN, Consultantes-formatrices spécialisée en gestion locative.

DATES DES SESSIONS INTER

- le 19 mars 2027 - Distanciel
- le 23 juin 2027 - Distanciel
- le 25 juin 2027 - Présentiel à Paris
- le 3 décembre 2027 - Distanciel
- le 3 décembre 2027 - Présentiel à Paris

PRIX NET : 830 EUROS

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

justine.homawoo@afpols.fr - 06 58 75 61 46

EN INTRA

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

DEMANDE DE DEVIS : intra@afpols.fr

DÉROULÉ & CONTENU

1

AVANT

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

2

PENDANT - EN GROUPE

Introduction

- présentation des dernières évolutions législatives et réglementaires

L'attribution des logements sociaux

- conditions pour passage en commission

Fonctionnement de la CALEOL

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

Critères de prise de décisions

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

Décisions d'attribution

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

Recours, contrôle et sanctions financières

Examen triennal de l'occupation des logements

- champs d'application / zones concernées / situations des locataires à examiner / périodicité

Politique de l'examen de l'occupation des logements

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

Organisation de la CALEOL

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

Sanctions, recours et conservation des documents.

3

APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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



DÉTECTION DE LA FRAUDE DOCUMENTAIRE : DOCUMENTS D'IDENTITÉ

1 JOUR (7 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

Sécurité locative renforcée : vigilance documentaire pour une attribution fiable

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

PUBLIC

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

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

PRÉ-REQUIS

Aucun.

OBJECTIFS

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

PÉDAGOGIE

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

ÉVALUATION

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

ANIMATION

Olivier BARBIER, Consultant-formateur spécialisé en fraude documentaire.

DATES DES SESSIONS INTER

le 11 mars 2027 - Distanciel

le 10 juin 2027 - Distanciel

le 16 septembre 2027 - Présentiel à Paris

le 16 septembre 2027 - Distanciel

le 2 décembre 2027 - Présentiel à Paris

le 2 décembre 2027 - Distanciel

PRIX NET : 830 EUROS

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

justine.homawoo@afpols.fr - 06 58 75 61 46

EN INTRA

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

DEMANDE DE DEVIS : intra@afpols.fr

DÉROULÉ & CONTENU

1 AVANT

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

2 PENDANT - EN GROUPE

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

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

Connaître les principales typologies et techniques de fraude

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

Découvrir des solutions de détection des faux documents

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

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

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

Savoir contrôler les titres d'identité

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

3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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



C0393

GESTION LOCATIVE ET SOCIALE ATTRIBUTIONS ET MUTATIONS

DÉTECTION DE LA FRAUDE DOCUMENTAIRE : JUSTIFICATIFS DE REVENUS

1 JOUR (7 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

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

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

PUBLIC

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

PRÉ-REQUIS

Aucun.

OBJECTIFS

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

PÉDAGOGIE

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

ÉVALUATION

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

ANIMATION

Olivier BARBIER, Consultant-formateur spécialisé en fraude documentaire.

DATES DES SESSIONS INTER

- le 12 mars 2027 - Distanciel
- le 11 juin 2027 - Distanciel
- le 17 septembre 2027 - Présentiel à Paris
- le 17 septembre 2027 - Distanciel
- le 3 décembre 2027 - Distanciel
- le 3 décembre 2027 - Distanciel

PRIX NET : 830 EUROS

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

justine.homawoo@afpols.fr - 06 58 75 61 46

EN INTRA

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

DEMANDE DE DEVIS : intra@afpols.fr

DÉROULÉ & CONTENU

1 AVANT

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

2 PENDANT - EN GROUPE

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

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

Les principales typologies et techniques de fraude

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

Quelles solutions de détection des faux documents ?

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

Méthodologie du contrôle des justificatifs

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

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

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

3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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



ACTUALITÉ DE LA FRAUDE DOCUMENTAIRE

0,5 JOUR (3,5 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

La fraude documentaire est un fléau en constante évolution qui impacte tous les secteurs d'activité. Plusieurs risques sont de nature à alerter les responsables de gestion locative et de patrimoine. Les réseaux sociaux, Internet et l'intelligence artificielle s'invitent significativement dans la réalisation et/ou la fourniture de faux documents. La mise à niveau des connaissances et des compétences est un enjeu majeur dans la lutte contre la fraude documentaire. Après une formation initiale, les personnels chargés du contrôle documentaire doivent assurer une veille sur les tendances de la fraude et des nouvelles techniques permettant de la détecter.

PUBLIC

Directeur de clientèle, gestion locative et de patrimoine
Responsable de service gestion locative, contentieux, attribution, proximité. Responsable juridique
Responsable d'Agences et tout collaborateur des organismes de logement social ayant la charge de la gestion des fichiers clients.

PRÉ-REQUIS

avoir suivi la formation initiale : Détection de la fraude documentaire : documents d'identité (C0392).

OBJECTIFS

- analyser les pratiques post-formation
- réviser synthétiquement les grands principes de la détection de la fraude
- assimiler de nouveaux trucs et astuces pour détecter plus efficacement la fraude
- identifier les tendances et les techniques de fraude.

PÉDAGOGIE

Illustration de la formation au moyen de bonnes pratiques et d'exemples concrets. Echanges à partir des questions des participants. Un QCM ou des exercices seront remis à chacun des participants afin de mesurer leur apprentissage et les connaissances acquises lors de la formation. Des temps d'échanges et de questionnement permettront de vérifier la bonne compréhension des stagiaires.

ÉVALUATION

ANIMATION

Olivier BARBIER, Formateur spécialisé en fraude documentaire.

DATES DES SESSIONS INTER

le 8 avril 2027 (matin) - Distanciel

le 14 octobre 2027 (matin) - Présentiel à Paris

le 10 décembre 2027 - Distanciel

PRIX NET : 490 EUROS

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

justine.homawoo@afpols.fr - 06 58 75 61 46

EN INTRA

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

DEMANDE DE DEVIS : intra@afpols.fr

DÉROULÉ & CONTENU

1 AVANT

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

2 PENDANT - EN GROUPE

Analyser les pratiques post-formation

- échanges sur les résultats obtenus en détection de la fraude documentaire
- difficultés rencontrées dans l'analyse
- apport des fiches pédagogiques fournies à l'issue de la formation
- axes d'amélioration souhaités
- les réflexes du contrôle documentaire

Réviser synthétiquement les grands principes du contrôle documentaire

- données le plus fraudées
- les phases du contrôle
- les réflexes du contrôle documentaire

Assimiler des trucs et astuces pour détecter plus efficacement la fraude

- les spécificités des polices de caractères des titres français
- référentiel documentaire complémentaire
- bases institutionnelles européennes de contrôle
- le contrôle des codes-barres et QR code

Identifier les tendances et les nouvelles techniques de fraude

- carte d'identité française version 2021
- carte d'identité et passeport belges
- carte d'identité et passeport italiens
- carte d'identité roumaine
- passeport espagnol

Cas pratique : détecter la fraude sur des exemples de faux documents.

3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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



MOBILITÉ ET PARCOURS RÉSIDENTIELS

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

Enjeux et méthodologie

L'engagement et la mobilisation du mouvement professionnel en matière de qualité de service, de service rendu et la prise en compte des attentes des ménages conduisent les organismes de logement social à développer une politique spécifique en matière de trajectoires et parcours résidentiels (gestion des mutations à l'initiative des locataires ou incitées par les bailleurs, échanges de logements...). Ces démarches, articulées avec les exigences de la loi MOLLE, elles-mêmes renforcées par la loi Egalité & Citoyenneté, sans oublier l'impact de la loi ELAN et de la loi 3DS, impliquent une réflexion sur les méthodes et outils à formaliser pour assurer le pilotage et la mise en œuvre d'une mobilité résidentielle au service des locataires.

PUBLIC

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

PRÉ-REQUIS

Aucun.

OBJECTIFS

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

PÉDAGOGIE

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

ÉVALUATION

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

ANIMATION

Laura SCHMITLIN, Consultante-formatrice spécialisée en gestion locative.

DATES DES SESSIONS INTER

les 11 et 12 mars 2027 - Distanciel

les 23 et 24 septembre 2027 - Présentiel à Paris

les 23 et 24 septembre 2027 - Distanciel

les 13 et 14 décembre 2027 - Distanciel

PRIX NET : 1 610 EUROS

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

justine.homawoo@afpols.fr - 06 58 75 61 46

EN INTRA

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

DEMANDE DE DEVIS : intra@afpols.fr

DÉROULÉ & CONTENU

1 AVANT

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

2 PENDANT - EN GROUPE

Le contexte

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

Les besoins des locataires et priorités de l'organisme

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

Le Focus sur l'Examen d'Occupation des Logements

- situations concernées par l'Examen d'Occupation des logements
- modalité de mise en œuvre et présentation en CALEOL

Une démarche structurée et des moyens à mobiliser

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

Suivi de parcours et les entretiens de mobilité

- informations à recueillir, accompagnement du projet locataire

Les collaborations avec les partenaires

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

La prise en compte des freins

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

3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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



C0305

GESTION LOCATIVE ET SOCIALE ATTRIBUTIONS ET MUTATIONS

ACCOMPAGNEMENT DU CHANGEMENT POUR LES ÉQUIPES DE LA GESTION LOCATIVE

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

Mobiliser ses équipes pour réussir les réformes Hlm

La réforme du secteur Hlm oblige les organismes à se rapprocher pour atteindre le seuil de 12 000 logements. Plusieurs possibilités de regroupements s'offrent à eux. Selon leur situation, les enjeux sont à définir. Ils sont de fait territoriaux, financiers et stratégiques en vue d'offrir des capacités de production et de réhabilitation nouvelles. Ces 2 jours de formation permettront aux managers de comprendre la genèse des évolutions réglementaires et d'en préparer la mise en place. Pour les équipes, la session permettra de se placer dans son environnement et d'être force de proposition pour l'exécution des missions qui vont leur être confiées.

PUBLIC

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

PRÉ-REQUIS

Aucun.

OBJECTIFS

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

PÉDAGOGIE

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

ÉVALUATION

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

ANIMATION

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

DATES DES SESSIONS INTER

les 7 et 8 juin 2027 - Distanciel

les 28 et 29 octobre 2027 - Distanciel

les 28 et 29 octobre 2027 - Présentiel à Paris

PRIX NET : 1 610 EUROS

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

justine.homawoo@afpols.fr - 06 58 75 61 46

EN INTRA

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

DEMANDE DE DEVIS : intra@afpols.fr

DÉROULÉ & CONTENU

1 AVANT

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

2 PENDANT - EN GROUPE

Rappel sur les récentes évolutions réglementaires

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

Fusion et regroupement des organismes de logement social

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

Cotation de la demande de logement

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

Gestion en flux des réservations de logements sociaux

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

Projet de rénovation urbaine

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

Examen d'occupation des logements par la CALEOL

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

3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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



ACTUALITÉ DE LA GESTION LOCATIVE DES LOGEMENTS SOCIAUX

1 JOUR (7 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

Décrypter les dernières réformes et jurisprudences

Lois, ordonnances, décrets et arrêtés se succèdent, se complètent, se contredisent et sont parfois cachés ou difficiles à repérer : voici la réalité de la gestion locative des logements sociaux. Tous ces changements impactent aussi très largement toutes les procédures internes et peuvent être source de conflits, de stress et d'erreurs. Faire une veille juridique et intégrer les mises à jour est devenu compliqué pour les opérationnels, face à cette actualité dense et à la pression du quotidien ; cette journée permettra de faire le point sur les dernières réformes et les jurisprudences récentes.

PUBLIC

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

PRÉ-REQUIS

Aucun.

OBJECTIFS

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

PÉDAGOGIE

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

ÉVALUATION

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

ANIMATION

Loïc AURIAC, Formateur juriste spécialiste de la gestion locative.

DATES DES SESSIONS INTER

le 12 mars 2027 - Distanciel

le 11 juin 2027 - Présentiel à Paris

le 21 juin 2027 - Distanciel

le 19 novembre 2027 - Distanciel

PRIX NET : 830 EUROS

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

justine.homawoo@afpols.fr - 06 58 75 61 46

EN INTRA

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

DEMANDE DE DEVIS : intra@afpols.fr

DÉROULÉ & CONTENU

1 AVANT

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

2 PENDANT - EN GROUPE

Actualités liées au bail

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

Actualités liées aux modalités d'occupation

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

Actualités liées aux changements de situation familiale

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

Actualités liées au quittancement et recouvrement

- le loyer : surfaces corrigée à utile
- les charges récupérables
- le SLS
- l'impayé et la procédure d'expulsion

Actualités liées au départ du locataire

- congé du locataire
- réparations locatives et transformation

Actualités liées au zonage

- zones tendues
- zones de déséquilibre

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

3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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



LA RÉGLEMENTATION DE LA GESTION LOCATIVE

4 JOURS (28 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

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

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

PUBLIC

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

PRÉ-REQUIS

Aucun.

OBJECTIFS

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

PÉDAGOGIE

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

ÉVALUATION

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

ANIMATION

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

DATES DES SESSIONS INTER

le 8-9 et 15-16 mars 2027 - Distanciel

les 7-8 et 17-18 juin 2027 - Distanciel

les 11-12 et 21-22 octobre 2027 - Distanciel

les 11-12 et 21-22 octobre 2027 - Présentiel à Paris

PRIX NET : 3 220 EUROS

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

justine.homawoo@afpols.fr - 06 58 75 61 46

EN INTRA

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

DEMANDE DE DEVIS : intra@afpols.fr

DÉROULÉ & CONTENU

1 AVANT

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

2 PENDANT - EN GROUPE

Introduction

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

La gestion de la demande et des attributions

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

Le bail et l'entrée du locataire dans les lieux

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

L'occupation des lieux par le locataire

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

Les conditions financières du contrat de location

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

Le départ du locataire

- le congé : forme, préavis et effets
- le décès du locataire.

3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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

C0441

GESTION LOCATIVE ET SOCIALE RÉGLEMENTATION

TOUT COMPRENDRE SUR LE CYCLE LOCATIF HLM À LA LUMIÈRE DE LA RÉGLEMENTATION (1/2)

3,5 JOURS (24,5H) - FORMATION HYBRIDE

NOUVEAUTÉ

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

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

PUBLIC

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

PRÉ-REQUIS

Aucun.

OBJECTIFS

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

PÉDAGOGIE

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

TEMPS EN AUTO-FORMATION

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

TEMPS COLLECTIFS

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

ÉVALUATION

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

ANIMATION

Loïc AURIAC, Consultant-formateur juriste, expert du logement social.

DÉROULÉ DU PARCOURS

1 AUTOFORMATION - 1H00

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

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

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

3 AUTOFORMATION - 2H30

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

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

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

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

C0441

GESTION LOCATIVE ET SOCIALE RÉGLEMENTATION

TOUT COMPRENDRE SUR LE CYCLE LOCATIF HLM À LA LUMIÈRE DE LA RÉGLEMENTATION (2/2)

3,5 JOURS (24,5H) - FORMATION HYBRIDE

EN INTRA

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

DEMANDE DE DEVIS : intra@afpols.fr

DATES DES SESSIONS INTER

• le 25 octobre 2027 (matin) et les 3-15 et 16 novembre 2027

PRIX NET : 2680 €

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :

justine.homawoo@afpols.fr - 06 58 75 61 46

CONTENU

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

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

2 LA GESTION DE LA DEMANDE ET DES ATTRIBUTIONS

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

3 LES BASES DU BAIL LOCATIF

Le bail

- Le contenu du bail
- Bail privé / bail social
- Les autres baux.

Les obligations des parties

- Etat des lieux
- Les obligations du bailleur
- Les obligations des locataires
- Sous-location et cohabitation intergénérationnelle.

Les conditions financières

- Le loyer
- Surface utile et surface corrigée
- L'APL
- Le supplément de loyer de solidarité (SLS)
- Les charges et les réparations locatives
- Le dépôt de garantie.

4 PRATIQUER ET EXPÉRIMENTER

Bail et entrée du locataire dans les lieux

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

L'occupation des lieux par le locataire

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

Les conditions financières du contrat de location

- Le loyer : modalités de calcul, surfaces corrigée et utile, l'APL
- Surface utile et surface corrigée
- L'APL
- Le supplément de loyer de solidarité (SLS)
- Les charges récupérables
- Le dépôt de garantie.

Le départ du locataire

- Le congé : forme, préavis et effets.



PREMIER NIVEAU DE RÉPONSE EN MATIÈRE DE GESTION LOCATIVE

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

Apporter des réponses fiables aux locataires dès le premier contact

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

PUBLIC

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

PRÉ-REQUIS

Connaître les fondamentaux du contrat de location.

OBJECTIFS

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

PÉDAGOGIE

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

ÉVALUATION

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

ANIMATION

Nicolas DELEPINE ou Hélène FEILDEL, Consultants spécialisés en gestion locative.

DATES DES SESSIONS INTER

les 18 et 19 mars 2027 - Distanciel

les 24 et 25 mai 2027 - Distanciel

les 21 et 22 octobre 2027 - Distanciel

les 25 et 26 octobre 2027 - Présentiel à Paris

PRIX NET : 1 610 EUROS

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

justine.homawoo@afpols.fr - 06 58 75 61 46

EN INTRA

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

DEMANDE DE DEVIS : intra@afpols.fr

DÉROULÉ & CONTENU

1 AVANT

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

2 PENDANT - EN GROUPE

Partie 1 : Attributions des logements

L'enregistrement

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

Le droit à l'information du demandeur

L'instruction de la demande

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

L'attribution du logement : la CALEOL

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

Partie 2 : Gestion locative

L'entrée dans les lieux

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

L'occupation des lieux

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

La clause de solidarité

Les aspects économiques du bail

- définition des différents termes rencontrés dans le contrat de location

Le congé du locataire

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

3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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



PREMIER NIVEAU DE RÉPONSE EN MATIÈRE DE CALCUL DE LOYER

1 JOUR (7 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

Bien informer les locataires et demandeurs pour une crédibilité renforcée

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

PUBLIC

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

PRÉ-REQUIS

Aucun.

OBJECTIFS

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

PÉDAGOGIE

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

ÉVALUATION

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

ANIMATION

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

DATES DES SESSIONS INTER

le 19 mars 2027 - Distanciel

le 18 juin 2027 - Distanciel

le 24 septembre 2027 - Présentiel à Paris

le 24 septembre 2027 - Distanciel

PRIX NET : 830 EUROS

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

justine.homawoo@afpols.fr - 06 58 75 61 46

EN INTRA

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

DEMANDE DE DEVIS : intra@afpols.fr

DÉROULÉ & CONTENU

1 AVANT

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

2 PENDANT - EN GROUPE

Liaison entre les financements et les prix des conventions

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

Les méthodes de calcul des surfaces de logements

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

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

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

Les obligations liées au rachat de patrimoine

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

Cas pratiques : exercices de calculs

Synthèse collective sur les pratiques à mettre en place.

3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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



LE CONTRAT DE LOCATION : DE SA CONCLUSION À SA RÉSILIATION

3 JOURS (21 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

Le stage expert sur le contrat de location

Le contrat de location est l'élément-clé de la relation locative. Le bailleur doit donc apporter une attention particulière lors de sa signature mais également aux actes de gestion qui en découlent. Les erreurs dans ce domaine peuvent avoir des conséquences lourdes pour l'organisme. Il importe donc que les collaborateurs en charge de ces aspects soient parfaitement compétents. Le contenu sera modifié au fur et à mesure de l'actualité et intégrera les évolutions juridiques à venir.

PUBLIC

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

PRÉ-REQUIS

Aucun.

OBJECTIFS

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

PÉDAGOGIE

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

ÉVALUATION

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

ANIMATION

Loïc AURIAC, Formateur juriste spécialiste de la gestion locative.

DATES DES SESSIONS INTER

les 1-2 et 9 avril 2027 - Distanciel
les 9-10 et 16 juin 2027 - Distanciel
les 24-25 et 26 novembre 2027 - Présentiel à Paris
les 2-3 et 10 décembre 2027 - Distanciel

PRIX NET : 2 410 EUROS

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

justine.homawoo@afpols.fr - 06 58 75 61 46

EN INTRA

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

DEMANDE DE DEVIS : intra@afpols.fr

DÉROULÉ & CONTENU

1 AVANT

- À la rencontre de votre formateur.
- Quels objectifs souhaitez-vous atteindre grâce à cette formation ?
- Se procurer les modèles d'avenants, de baux et la procédure de changement de situation familiale.

2 PENDANT - EN GROUPE

Les différents régimes juridiques

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

La signature du bail

- la caution solidaire
- les règles relatives aux signataires
- la prise d'effet
- colocation ou cotitularité ?

Le contenu de contrat de location

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

Les avenants

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

Les documents annexes

- obligatoires ou facultatifs

La fin du contrat de location

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

3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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



L'AVENANT AU CONTRAT DE LOCATION

1 JOUR (h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

Actualiser les situations locatives pour garantir la clarté contractuelle

Les changements de situation familiale, ainsi que les échanges ou transferts de baux peuvent modifier le contrat de location. Ces situations complexes interrogent les bailleurs sur les décisions à prendre : faut-il faire un avenant ? Comment faire un avenant ? Quelles sont les conséquences sur l'état des lieux ou le dépôt de garantie ? Qui est titulaire et/ou solidaire du bail ? Face à ces questions précises, le personnel doit pouvoir répondre avec assurance et crédibiliser ses réponses. Le stage est remis à jour au fur et à mesure des évolutions législatives et réglementaires.

PUBLIC

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

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

PRÉ-REQUIS

Aucun.

OBJECTIFS

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

PÉDAGOGIE

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

ÉVALUATION

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

ANIMATION

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

DATES DES SESSIONS INTER

le 11 mars 2027 - Distanciel

le 17 septembre 2027 - Présentiel à Paris

le 17 septembre 2027 - Distanciel

PRIX NET : 830 EUROS

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

justine.homawoo@afpols.fr - 06 58 75 61 46

EN INTRA

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

DEMANDE DE DEVIS : intra@afpols.fr

DÉROULÉ & CONTENU

1 AVANT

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

Se procurer :

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

2 PENDANT - EN GROUPE

Principes de l'avenant

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

L'ajout d'un cotitulaire

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

La suppression d'un cotitulaire

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

Le changement de locataire

- l'échange
- le transfert de bail.

3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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



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

1 JOUR (7 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

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

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

PUBLIC

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

PRÉ-REQUIS

Aucun.

OBJECTIFS

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

PÉDAGOGIE

Apports théoriques. Exemples pratiques. Échanges avec les participants.

ÉVALUATION

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

ANIMATION

Marie-Frédérique BLANC ou Mikael DEPOPLIMONT, Consultantes-formatrices spécialisées en gestion locative.

DATES DES SESSIONS INTER

le 5 juillet 2027 - Distanciel

le 19 novembre 2027 - Présentiel à Paris

le 22 novembre 2027 - Distanciel

PRIX NET : 830 EUROS

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

justine.homawoo@afpols.fr - 06 58 75 61 46

EN INTRA

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

DEMANDE DE DEVIS : intra@afpols.fr

DÉROULÉ & CONTENU

1 AVANT

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

2 PENDANT - EN GROUPE

Le dépôt de garantie

- montant, objet
- modalités de restitution

Le loyer - évolution possible

- notions de surfaces 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 RLS

Les charges récupérables

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

Le SLS/l'OPS

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

Divers

- remise
- 3ème ligne de quittance

Fin du contrat de location.

3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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



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

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

Tous les rouages de cette spécificité Hlm

Après avoir rendu le SLS obligatoire à partir de 20 % de dépassement des plafonds de ressources, le gouvernement a fixé réglementairement les paramètres de calcul. Ce calcul nécessite une maîtrise fine des plafonds de ressources et des catégories de ménages. Or les contestations et contentieux autour du SLS sont liés majoritairement à ce dernier paramètre, d'autant plus qu'il peut évoluer en cours d'année. Ce stage permet d'avoir la vision globale de tous les paramètres influant l'application du SLS sans omettre la distinction entre l'enquête biennale relative à l'occupation du parc social et l'enquête annuelle. Le contenu sera modifié au fur et à mesure des actualités et intégrera les évolutions juridiques à venir.

PUBLIC

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

PRÉ-REQUIS

Aucun.

OBJECTIFS

- › distinguer le champ d'application et les modalités de mise en œuvre des enquêtes
- › repérer les groupes immobiliers soumis au SLS et à l'OPS
- › déterminer les catégories de ménage
- › calculer le SLS
- › justifier du recalcul en cours d'année.

PÉDAGOGIE

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

ÉVALUATION

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

ANIMATION

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

DATES DES SESSIONS INTER

- les 22 et 23 mars 2027 - Distanciel
- les 29 et 30 juin 2027 - Distanciel
- les 17 et 18 novembre 2027 - Présentiel à Paris
- les 17 et 18 novembre 2027 - Distanciel

PRIX NET : 1 610 EUROS

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

justine.homawoo@afpols.fr - 06 58 75 61 46

EN INTRA

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

DEMANDE DE DEVIS : intra@afpols.fr

DÉROULÉ & CONTENU

1 AVANT

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

2 PENDANT - EN GROUPE

Les fondements

- textes applicables
- immeubles concernés

Les procédures d'enquête

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

Le calcul du SLS

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

Les points de vigilance

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

L'impact des changements de situations

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

Le rachat de patrimoine non conventionné

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

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

3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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



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

1 JOUR (7 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

Toutes les bases de cette spécificité Hlm

Le SLS est obligatoire à partir de 20% de dépassement des plafonds de ressources. Ce stage permettra non seulement de positionner le SLS dans la logique du logement social, de le distinguer de l'enquête OPS, d'en maîtriser la procédure mais également d'en expliquer le calcul. Il s'adresse à toute personne interagissant avec l'envoi des enquêtes, la saisie des retours d'enquête, les défauts de réponse, le quittancement.

PUBLIC

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

PRÉ-REQUIS

Aucun.

OBJECTIFS

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

PÉDAGOGIE

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

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

ÉVALUATION

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

ANIMATION

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

DATES DES SESSIONS INTER

le 22 mars 2027 - Distanciel

le 29 juin 2027 - Distanciel

le 17 novembre 2027 - Distanciel

le 17 novembre 2027 - Présentiel à Paris

PRIX NET : 830 EUROS

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

justine.homawoo@afpols.fr - 06 58 75 61 46

EN INTRA

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

DEMANDE DE DEVIS : intra@afpols.fr

DÉROULÉ & CONTENU

1 AVANT

- À la rencontre de votre formateur.
- Quels objectifs souhaitez-vous atteindre grâce à cette formation ?
- Rechercher le formulaire d'enquête SLS/OPS de son organisme et le modèle de mise en demeure.

2 PENDANT - EN GROUPE

Les fondements

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

Les procédures d'enquête

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

Le calcul du SLS

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

3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

- Qu'ai-je retenu de ma formation ?
- Les ressources pédagogiques qui m'accompagnent
- Cette formation peut être complétée par le niveau perfectionnement (C0307)



C0307

GESTION LOCATIVE ET SOCIALE RÉGLEMENTATION

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

1 JOUR (7 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

Le stage expert sur le SLS

Les paramètres de calcul du SLS sont certes uniformisés ; toutefois, la détermination du montant nécessite une maîtrise fine des plafonds de ressources et des catégories de ménage, sujet impacté par la loi ELAN et un Arrêté du 28 décembre 2018. Or les contestations et contentieux autour du SLS sont liés majoritairement à ce dernier paramètre, d'autant plus qu'il peut évoluer en cours d'année. Par ailleurs, certains occupants ou immeubles sont exclus du SLS ou semblent exclus mais ne le sont pas, nécessitant une maîtrise de certaines subtilités, dues notamment à la redéfinition de certaines zones, pour éviter de quittance à tort ou de s'exposer à une sanction financière pour défaut d'application du SLS.

PUBLIC

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

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

PRÉ-REQUIS

Aucun.

OBJECTIFS

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

PÉDAGOGIE

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

ÉVALUATION

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

ANIMATION

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

DATES DES SESSIONS INTER

le 23 mars 2027 - Distanciel

le 30 juin 2027 - Distanciel

le 18 novembre 2027 - Distanciel

le 18 novembre 2027 - Présentiel à Paris

PRIX NET : 830 EUROS

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

justine.homawoo@afpols.fr - 06 58 75 61 46

EN INTRA

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

DEMANDE DE DEVIS : intra@afpols.fr

DÉROULÉ & CONTENU

1 AVANT

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

2 PENDANT - EN GROUPE

Rappel des principes

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

Les points de vigilance

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

L'impact des changements de situation familiale sur la catégorie de ménage

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

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

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

Le rachat de patrimoine non conventionné

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

3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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



PREMIER NIVEAU DE RÉPONSE EN MATIÈRE DE CHARGES LOCATIVES

1 JOUR (7 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

Renseigner sans craindre de se tromper

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

PUBLIC

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

PRÉ-REQUIS

Aucun.

OBJECTIFS

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

PÉDAGOGIE

Pédagogie active alternant apports et questions-réponses. Les participants sont invités à se munir d'un décompte de charges.

ÉVALUATION

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

ANIMATION

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

DATES DES SESSIONS INTER

le 7 juin 2027 - Distanciel

le 19 novembre 2027 - Distanciel

le 19 novembre 2027 - Présentiel à Paris

PRIX NET : 830 EUROS

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

justine.homawoo@afpols.fr - 06 58 75 61 46

EN INTRA

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

DEMANDE DE DEVIS : intra@afpols.fr

DÉROULÉ & CONTENU

1 AVANT

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

2 PENDANT - EN GROUPE

La notion de charges récupérables

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

Les principes de répartition des charges

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

Distinction des principales charges récupérables ou non-récupérables

La régularisation des charges

- explication des charges à travers le décompte individuel du locataire

Les pistes pour une meilleure maîtrise des charges.

3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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



TOUT SAVOIR SUR LES CHARGES RÉCUPÉRABLES

3 JOURS (21 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

Maîtriser la réglementation des charges récupérables en logement social

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

PUBLIC

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

Personne décidant du caractère récupérable des dépenses engagées.

PRÉ-REQUIS

Aucun.

OBJECTIFS

- › repérer le régime juridique applicable pour chaque type de bail
- › vérifier la régularité juridique et arithmétique des calculs de répartition
- › préciser si une dépense est de nature récupérable en nuanciant selon l'auteur de la prestation
- › repérer les indicateurs déterminants pour le paramétrage.

PÉDAGOGIE

Exposés didactiques illustrés par des exemples.

ÉVALUATION

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

ANIMATION

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

DATES DES SESSIONS INTER

- les 4-5 et 12 mars 2027 - Distanciel
- les 24-25 et 31 mai 2027 - Distanciel
- les 6-7 et 17 septembre 2027 - Distanciel
- les 6-7 et 8 septembre 2027 - Présentiel à Paris
- les 2-3 et 10 décembre 2027 - Distanciel

PRIX NET : 2 410 EUROS

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

justine.homawoo@afpols.fr - 06 58 75 61 46

EN INTRA

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

DEMANDE DE DEVIS : intra@afpols.fr

DÉROULÉ & CONTENU

1 AVANT

- À la rencontre de votre formateur.
- Quels objectifs souhaitez-vous atteindre grâce à cette formation ?
- Se procurer le modèle de décompte individuel de la régularisation des charges de son organisme.

2 PENDANT - EN GROUPE

La définition des charges récupérables

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

Charges récupérables et non-récupérables

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

Prestataire ou personnel salarié

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

La répartition des charges

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

La procédure de récupération

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

Concertation avec les associations de locataires

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

3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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



CONTRÔLE ET OPTIMISATION DES CHARGES LOCATIVES

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

Acquérir des méthodes et des outils efficaces

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

PUBLIC

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

PRÉ-REQUIS

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

OBJECTIFS

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

PÉDAGOGIE

Exposés didactiques illustrés par des exemples.

ÉVALUATION

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

ANIMATION

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

DATES DES SESSIONS INTER

les 5 et 6 avril 2027 - Distanciel

les 1 et 2 juillet 2027 - Distanciel

les 25 et 26 octobre 2027 - Présentiel à Paris

les 25 et 26 octobre 2027 - Distanciel

PRIX NET : 1 610 EUROS

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

justine.homawoo@afpols.fr - 06 58 75 61 46

EN INTRA

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

DEMANDE DE DEVIS : intra@afpols.fr

DÉROULÉ & CONTENU

1 AVANT

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

2 PENDANT - EN GROUPE

Outils, analyse, optimisation

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

Communication et concertation

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

Méthodologie, audit, plan d'action

- supports
- indicateurs
- planification
- organisation

Dimensions réglementaires de la gestion des charges et évolutions

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

Évolutions des pratiques et dérogations

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

3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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



LA RÉGULARISATION DES CHARGES

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

Assurer une régularisation claire, partagée et conforme

Parce que les locataires ont besoin de savoir ce qu'ils paient et les calculs conduisant aux montants réclamés. La régularisation des charges est un processus complexe qui nécessite de maîtriser plusieurs compétences-clés. Les méthodes de calculs sont constamment révisées. La maîtrise de ces sujets assure aux bailleurs sociaux une gestion efficace et transparente, afin de limiter les litiges.

PUBLIC

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

PRÉ-REQUIS

Aucun.

OBJECTIFS

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

PÉDAGOGIE

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

ÉVALUATION

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

ANIMATION

Marie-Frédérique BLANC ou Nicolas DELEPINE, Consultants formateurs spécialisés en gestion locative.

DATES DES SESSIONS INTER

les 4 et 5 février 2027 - Distanciel

les 10 et 11 juin 2027 - Distanciel

les 13 et 14 septembre 2027 - Distanciel

les 13 et 14 septembre 2027 - Présentiel à Paris

les 6 et 7 décembre 2027 - Distanciel

PRIX NET : 1 610 EUROS

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

justine.homawoo@afpols.fr - 06 58 75 61 46

EN INTRA

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

DEMANDE DE DEVIS : intra@afpols.fr

DÉROULÉ & CONTENU

1 AVANT

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

2 PENDANT - EN GROUPE

Cadre réglementaire

- Les procédures et les acteurs

La planification

- quelles incidences ?
- avantages et inconvénients

La répartition

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

Points de contrôle de la régularisation des charges

- calculs
- analyses, interprétations
- estimation et anticipation de l'impact de la régularisation des charges sur le paiement des échéances des locataires et sur les impayés

Quelle communication ?

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

La gestion des contestations

- prescription
- traitement des erreurs a posteriori.

3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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



DÉCÈS DU LOCATAIRE ET ABANDON DE LOGEMENT

1 JOUR (7 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

Sécuriser la vacance et préserver les ressources

Les situations particulières en cours de bail peuvent amener les gestionnaires à adapter leurs procédures dites "classiques". Dans le cadre du décès d'un locataire, quelles sont les modalités d'un transfert de bail ? Comment distinguer la dette liée à la succession de celle liée à l'occupation d'un tiers sans droit ni titre ? Focus sur la nomination du service du Domaine, la reprise du logement et la liquidation de la succession. Abandon de logement : comment le repérer ? comment optimiser les procédures pour être autorisé à reprendre le logement et éviter à l'organisme une perte financière importante ?

PUBLIC

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

PRÉ-REQUIS

Aucun.

OBJECTIFS

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

PÉDAGOGIE

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

ÉVALUATION

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

ANIMATION

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

DATES DES SESSIONS INTER

le 11 mars 2027 - Distanciel

le 10 juin 2027 - Distanciel

le 16 septembre 2027 - Présentiel à Paris

le 16 septembre 2027 - Distanciel

le 2 décembre 2027 - Distanciel

PRIX NET : 830 EUROS

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

justine.homawoo@afpols.fr - 06 58 75 61 46

EN INTRA

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

DEMANDE DE DEVIS : intra@afpols.fr

DÉROULÉ & CONTENU

1 AVANT

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

2 PENDANT - EN GROUPE

Le décès du locataire

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

L'abandon de logement

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

3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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



ESTIMATION ET SUIVI DES AIDES AU LOGEMENT

1 JOUR (7 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

Un enjeu économique pour le locataire et pour l'organisme

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

PUBLIC

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

PRÉ-REQUIS

Aucun.

OBJECTIFS

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

PÉDAGOGIE

Apports théoriques. Exemples pratiques. Échanges avec les participants.

ÉVALUATION

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

ANIMATION

Pélagie N'GUESSAN ou Véronique MAINHARCK, Consultantes-formatrices spécialisées en gestion locative.

DATES DES SESSIONS INTER

le 4 juin 2027 - Distanciel

le 6 décembre 2027 - Distanciel

le 7 décembre 2027 - Présentiel à Paris

PRIX NET : 830 EUROS

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

justine.homawoo@afpols.fr - 06 58 75 61 46

EN INTRA

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

DEMANDE DE DEVIS : intra@afpols.fr

DÉROULÉ & CONTENU

1 AVANT

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

2 PENDANT - EN GROUPE

Les principes généraux 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 sécurisés pour le bailleur comme pour le locataire

- le versement du loyer

Le suivi de l'APL en cours de bail

- mobilisation des aides financières
- APL et impayés de loyer

La définition des personnes à charge

Les cas particuliers de la base ressources

L'optimisation des aides au logement

La présentation du dispositif IDEAL

Le fonds de solidarité logement

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

3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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



ASPECTS JURIDIQUES DU LOGEMENT DES PERSONNES DE NATIONALITÉ ÉTRANGÈRE

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

Garantir une gestion locative conforme pour les ménages étrangers

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

PUBLIC

Cadre et employé chargés de l'instruction des demandes de logement et/ou de la préparation de la commission d'attribution logement, Conseiller social et toute personne en charge des dossiers locatifs.

PRÉ-REQUIS

Aucun.

OBJECTIFS

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

PÉDAGOGIE

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

ÉVALUATION

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

ANIMATION

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

DATES DES SESSIONS INTER

- les 11 et 12 mars 2027 - Distanciel
- les 3 et 4 juin 2027 - Présentiel à Paris
- les 3 et 4 juin 2027 - Distanciel
- les 6 et 7 octobre 2027 - Distanciel
- les 8 et 9 décembre 2027 - Présentiel à Paris
- les 8 et 9 décembre 2027 - Distanciel

PRIX NET : 1 610 EUROS

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

justine.homawoo@afpols.fr - 06 58 75 61 46

EN INTRA

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

DEMANDE DE DEVIS : intra@afpols.fr

DÉROULÉ & CONTENU

1 AVANT

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

2 PENDANT - EN GROUPE

Introduction : constat et chiffres

Partie 1 : la régularité de séjour

Accès au logement social

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

Recours DALO

- titres de séjour permettant l'accès

En cours de bail

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

Partie 2 : La situation fiscale des demandeurs de logements étrangers

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

Partie 3 : les prestations sociales

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

Partie 4 : La situation familiale et matrimoniale

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

Faire venir sa famille

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

3

APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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



LOGEMENT INTERMÉDIAIRE : QUELLES SPÉCIFICITÉS EN GESTION LOCATIVE

1 JOUR (7 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

Adapter ses processus

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

PUBLIC

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

PRÉ-REQUIS

Aucun.

OBJECTIFS

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

PÉDAGOGIE

Apports théoriques et méthodologiques illustrés d'exemples concrets.

ÉVALUATION

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

ANIMATION

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

DATES DES SESSIONS INTER

le 2 juillet 2027 - Distanciel

le 13 décembre 2027 - Présentiel à Paris

le 13 décembre 2027 - Distanciel

PRIX NET : 830 EUROS

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

justine.homawoo@afpols.fr - 06 58 75 61 46

EN INTRA

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

DEMANDE DE DEVIS : intra@afpols.fr

DÉROULÉ & CONTENU

1 AVANT

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

2 PENDANT - EN GROUPE

Introduction

- de l'ordonnance du 20 février 2014 à la notion de logement intermédiaire
- le logement locatif intermédiaire ou le PLI
- quelle stratégie du bailleur : organisme de logement social ou filiale dédiée

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 situation familiale...)

Les conditions financières du contrat de location

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

Le départ du locataire

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

3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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



LES BAUX COMMERCIAUX : GESTION ET CESSIION

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

Limiter les risques

Les baux commerciaux sont source de risques pour le bailleur si leur rédaction, leur interprétation (lors des rachats d'immeubles notamment), leur gestion ou leur cession, ne s'appuient pas sur une connaissance juridique précise. Les textes relatifs au droit de préemption au profit des communes, sur les cessions de fonds commerciaux ou artisanaux et sur la création des indices des loyers commerciaux, ajoutent encore à la complexité d'une réglementation enrichie par une jurisprudence abondante.

PUBLIC

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

PRÉ-REQUIS

Aucun.

OBJECTIFS

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

PÉDAGOGIE

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

ÉVALUATION

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

ANIMATION

Paul-Gabriel CHAUMANET ou Nawal BELLATRECHE,
Consultants formateurs spécialisés en baux commerciaux.

DATES DES SESSIONS INTER

- les 8 et 9 mars 2027 - Distanciel
- les 7 et 8 juin 2027 - Distanciel
- les 7 et 8 juin 2027 - Présentiel à Paris
- les 6 et 7 septembre 2027 - Distanciel
- les 29 et 30 novembre 2027 - Distanciel
- les 29 et 30 novembre 2027 - Présentiel à Paris

PRIX NET : 1 610 EUROS

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

justine.homawoo@afpols.fr - 06 58 75 61 46

EN INTRA

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

DEMANDE DE DEVIS : intra@afpols.fr

DÉROULÉ & CONTENU

1 AVANT

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

2 PENDANT - EN GROUPE

Le statut des baux commerciaux

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

Effets du bail

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

Le loyer et les charges

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

La fin du bail

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

La cession de bail commercial

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

3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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



CONTENTIEUX DES BAUX COMMERCIAUX ET PROCÉDURES COLLECTIVES DES COMMERÇANTS

1 JOUR (7 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

Sécuriser ses actions face aux difficultés des locataires commerçants

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

PUBLIC

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

PRÉ-REQUIS

Aucun.

OBJECTIFS

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

PÉDAGOGIE

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

ÉVALUATION

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

ANIMATION

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

DATES DES SESSIONS INTER

- le 2 avril 2027 - Distanciel
- le 16 juin 2027 - Distanciel
- le 15 octobre 2027 - Distanciel
- le 15 octobre 2027 - Présentiel à Paris

PRIX NET : 830 EUROS

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

justine.homawoo@afpols.fr - 06 58 75 61 46

EN INTRA

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

DEMANDE DE DEVIS : intra@afpols.fr

DÉROULÉ & CONTENU

1 AVANT

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

2 PENDANT - EN GROUPE

Le contentieux : article 145-1 et suivants du Code de commerce

- les règles et la forme des procédures
- la fixation du loyer
- le refus de renouvellement du bail
- la résiliation du bail
- les particularités des procédures de recouvrement visant les commerçants et artisans
- les garanties de la créance du bailleur

Le recouvrement des impayés

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

Les difficultés financières du commerçant

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

3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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



ACTUALITÉ DES BAUX COMMERCIAUX EN PRATIQUE

1 JOUR (7 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

Décrypter les dernières réformes et jurisprudence

La réglementation de la gestion locative est en perpétuelle évolution. L'accessibilité ERP, les mises aux normes des locaux sont des questions qui restent toujours d'actualité. L'évolution des textes après la réforme PINEL et du Code civil a obligé les opérateurs à revoir la rédaction de leurs contrats. Les différentes décisions de jurisprudence des Cours d'appel et de la Cour de Cassation font évoluer le droit et entraînent de nouvelles pratiques. Elles permettent d'apporter un éclairage nouveau sur l'application des textes qui mérite de faire l'objet d'un échange entre les professionnels du monde Hlm.

PUBLIC

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

PRÉ-REQUIS

Aucun.

OBJECTIFS

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

PÉDAGOGIE

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

ÉVALUATION

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

ANIMATION

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

DATES DES SESSIONS INTER

le 18 juin 2027 - Présentiel à Paris

le 18 juin 2027 - Distanciel

le 19 novembre 2027 - Distanciel

PRIX NET : 830 EUROS

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

justine.homawoo@afpols.fr - 06 58 75 61 46

EN INTRA

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

DEMANDE DE DEVIS : intra@afpols.fr

DÉROULÉ & CONTENU

1 AVANT

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

2 PENDANT - EN GROUPE

Tour d'horizon des dernières jurisprudences de la Cour de Cassation

Échange sur l'évolution des pratiques dans la gestion des baux commerciaux entre les participants

Analyse des effets des derniers textes entrés en application ayant une incidence dans la gestion des baux

Études et analyses des dernières jurisprudences de la Cour de Cassation.

3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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

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

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

Pour une structure pérenne et un dialogue efficace

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

PUBLIC

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

Chargé d'opérations neuf ou de réhabilitation, responsable de patrimoine, juriste.

PRÉ-REQUIS

Aucun.

OBJECTIFS

- › identifier le cadre d'intervention des organismes Hlm dans le domaine des logements-foyers
- › 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.

ÉVALUATION

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

ANIMATION

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

DATES DES SESSIONS INTER

les 11 et 12 mars 2027 - Distanciel

les 10 et 11 juin 2027 - Distanciel

les 28 et 29 octobre 2027 - Distanciel

les 28 et 29 octobre 2027 - Présentiel à Paris

PRIX NET : 1 610 EUROS

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

justine.homawoo@afpols.fr - 06 58 75 61 46

EN INTRA

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

DEMANDE DE DEVIS : intra@afpols.fr

DÉROULÉ & CONTENU

1 AVANT

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

2 PENDANT - EN GROUPE

Le cadre général des logements foyers, positionnement dans l'offre de logements

Le montage d'opération

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

La convention entre propriétaire et gestionnaire

- durée, reconduction, résiliation de la convention
- engagements du propriétaire et du gestionnaire
- calcul de la redevance
- redevance transparente, redevance forfaitaire, leurs mécanismes, avantages, inconvénients
- remboursements des dépenses annexes
- participation pour couverture du renouvellement des composants et répartition des travaux

L'élaboration des conventions APL

- contenu des conventions APL
- obligations du bailleur
- obligations du gestionnaire
- part de la redevance d'occupation prise en compte pour le calcul de l'APL
- évolution réglementaire des conventions APL et du contenu de la redevance, part loyer, part charges et conséquences

Le suivi et la renégociation de la convention

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

3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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



LES BAUX SPÉCIFIQUES DU LOGEMENT SOCIAL

1 JOUR (7 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

Maîtriser les régimes juridiques particuliers en logement social

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

PUBLIC

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

PRÉ-REQUIS

Aucun.

OBJECTIFS

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

PÉDAGOGIE

Apports théoriques et méthodologiques illustrés d'exemples.

ÉVALUATION

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

ANIMATION

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

DATES DES SESSIONS INTER

le 26 mars 2027 - Distanciel

le 2 juillet 2027 - Distanciel

le 5 juillet 2027 - Présentiel à Paris

le 14 décembre 2027 - Distanciel

PRIX NET : 830 EUROS

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

justine.homawoo@afpols.fr - 06 58 75 61 46

EN INTRA

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

DEMANDE DE DEVIS : intra@afpols.fr

DÉROULÉ & CONTENU

1

AVANT

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

2

PENDANT - EN GROUPE

Location à une personne morale

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

Le bail glissant

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

Location à une personne physique

Le logement pour les jeunes

- labellisation
- procédure d'attribution
- gestion locative

La convention d'occupation précaire

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

Les logements de fonction

- conditions
- réglementation applicable

L'habitat inclusif

- conditions et autorisation
- impacts sur la gestion du logement

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

- impacts sur le bail
- quelle réglementation ?

Logement loué dans le cadre de l'usufruit.

3

APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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



PRODUIRE ET GÉRER DES LOCAUX COMMERCIAUX

1 JOUR (7 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

Inscrire les locaux commerciaux comme moteur de dynamisme de quartier

Quel avenir pour les locaux commerciaux (création, requalification, nouvel usage...) ? Quel rôle pour les bailleurs dans la réussite ou la requalification de ces implantations commerciales ? Les bailleurs sociaux sont souvent démunis dans la bonne gestion ou le bon usage de locaux commerciaux. Quelles activités ? Combien ? Comment ? Avec quel fonctionnement et accompagnement ? Nous proposons de répondre à un grand nombre de questions sur ces problématiques récurrentes et souvent traitées à la marge alors que leur impact est fondamental sur la vie d'un quartier.

PUBLIC

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

Toute personne chargée de piloter des projets de locaux commerciaux.

PRÉ-REQUIS

Aucun.

OBJECTIFS

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

PÉDAGOGIE

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

ÉVALUATION

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

ANIMATION

Marion LACOMBE, experte en urbanisme commercial.

DATES DES SESSIONS INTER

le 4 juin 2027 - Distanciel

le 25 novembre 2027 - Présentiel à Paris

le 25 novembre 2027 - Distanciel

PRIX NET : 830 EUROS

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

anne.de-poulpiquet@afpols.fr - 06 61 15 23 39

EN INTRA

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

DEMANDE DE DEVIS : intra@afpols.fr

DÉROULÉ & CONTENU

1 AVANT

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

2 PENDANT - EN GROUPE

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

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

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

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

Les conditions de réussite d'une opération à venir

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

3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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



INTERMÉDIATION LOCATIVE : RENFORCER LE PARTENARIAT AVEC LES ASSOCIATIONS

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

Pour un travail d'accompagnement pluridisciplinaire et mené en réseau

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

PUBLIC

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

PRÉ-REQUIS

Aucun.

OBJECTIFS

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

PÉDAGOGIE

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

ÉVALUATION

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

ANIMATION

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

DATES DES SESSIONS INTER

les 11 et 12 mars 2027 - Distanciel

les 21 et 22 octobre 2027 - Distanciel

les 21 et 22 octobre 2027 - Présentiel à Paris

PRIX NET : 1 610 EUROS

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

justine.homawoo@afpols.fr - 06 58 75 61 46

EN INTRA

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

DEMANDE DE DEVIS : intra@afpols.fr

DÉROULÉ & CONTENU

1 AVANT

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

2 PENDANT - EN GROUPE

Contexte général et évolutions législatives

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

Les évolutions de la gestion sociale

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

Les outils d'accompagnement et de partenariat

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

3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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



L'ACCOMPAGNEMENT ÉDUCATIF BUDGÉTAIRE

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

Donner du sens au budget familial pour prévenir le surendettement durablement

Les personnes surendettées ne peuvent plus être abordées uniquement sous l'angle réducteur de la résorption de leur dette par la contrainte. Cette formation permettra aux professionnels d'aborder ce sujet sous un angle nouveau à savoir : le lien qu'entretiennent ces personnes avec l'argent et la manière dont celui-ci structure leur couple et leur famille. La question est de savoir quels fonctionnements voire "dysfonctionnements" familiaux cache l'endettement. Les conseillers et agents doivent disposer d'une grille de lecture pour savoir quoi dire aux personnes en difficulté et à quel moment afin de les accompagner sans se substituer à elle ni rompre le lien.

PUBLIC

Conseiller social, agent précontentieux, agent contentieux.

PRÉ-REQUIS

Aucun.

OBJECTIFS

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

PÉDAGOGIE

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

ÉVALUATION

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

ANIMATION

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

DATES DES SESSIONS INTER

les 13 et 14 avril 2027 - Distanciel

les 21 et 22 septembre 2027 - Présentiel à Paris

les 21 et 22 septembre 2027 - Distanciel

PRIX NET : 1 610 EUROS

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

justine.homawoo@afpols.fr - 06 58 75 61 46

EN INTRA

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

DEMANDE DE DEVIS : intra@afpols.fr

DÉROULÉ & CONTENU

1 AVANT

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

2 PENDANT - EN GROUPE

Psychologie de l'argent

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

Argent et surendettement

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

Le budget familial

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

Le rapport addictif à l'argent

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

Postures et attitudes de l'intervenant pour accompagner au changement

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

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

- identifier la posture et les mots adaptés en fonction de la position de l'interlocuteur accompagné :
 - le désir de s'engager dans l'élaboration et le suivi budgétaire
 - les freins et les compétences que l'interlocuteur peut mobiliser pour réussir

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

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

3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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



PRÉVENTION ET TRAITEMENT SOCIAL DU SURENDETTEMENT

1 JOUR (7 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

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

Le surendettement constitue aujourd'hui un enjeu majeur de la gestion locative et sociale. Face à des situations financières complexes, les professionnels sont régulièrement sollicités pour accompagner les locataires en difficulté, dans un cadre à la fois humain et réglementaire. Prévenir, comprendre et traiter le surendettement ne se résume pas à la maîtrise des procédures : il s'agit également d'adopter la posture juste pour instaurer un climat de confiance, sans stigmatiser, et permettre un accompagnement réellement efficace. Cette formation permet de comprendre les mécanismes du surendettement et d'en maîtriser la procédure. Elle propose des outils pratiques pour analyser la situation budgétaire et définir une stratégie de solvabilisation durable. Les participants apprendront à accompagner les locataires avec une posture adaptée, sans stigmatisation.

PUBLIC

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

PRÉ-REQUIS

Aucun.

OBJECTIFS

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

PÉDAGOGIE

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

ÉVALUATION

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

ANIMATION

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

DATES DES SESSIONS INTER

le 3 juin 2027 - Distanciel

le 19 novembre 2027 - Présentiel à Paris

le 19 novembre 2027 - Distanciel

PRIX NET : 830 EUROS

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

justine.homawoo@afpols.fr - 06 58 75 61 46

EN INTRA

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

DEMANDE DE DEVIS : intra@afpols.fr

DÉROULÉ & CONTENU

1 AVANT

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

2 PENDANT - EN GROUPE

La situation budgétaire du locataire

- la grille budgétaire
- la gestion budgétaire du locataire

Le surendettement

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

La procédure de surendettement

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

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

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

3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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



C0463

GESTION LOCATIVE ET SOCIALE GESTION SOCIALE

ACCOMPAGNER LES FAMILLES MONOPARENTALES DANS L'UNIVERS DU LOGEMENT SOCIAL

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

NOUVEAUTÉ

Comprendre les situations spécifiques des familles monoparentales pour améliorer leur accompagnement dans le cadre du logement social

Les familles monoparentales représentent une part croissante des demandeurs et locataires du parc social, cumulant souvent vulnérabilité économique, isolement et charge mentale. Ce module permet de comprendre leurs spécificités pour un accompagnement global et adapté.

PUBLIC

Agent de gestion locative, chargé d'attribution, conseiller social, travailleurs sociaux et toute personne du logement social et des services de proximité intéressée par ce sujet.

PRÉ-REQUIS

Aucun.

OBJECTIFS

- › nommer les réalités des familles monoparentales
- › identifier leurs besoins spécifiques en logement social
- › adapter son accompagnement (social, administratif, relationnel)
- › identifier les ruptures (impayés, isolement, mobilité contrainte).

PÉDAGOGIE

La méthode pédagogique employée est interactive. Elle sollicite les expériences des stagiaires, tout au long de la formation, pour dialoguer avec des contenus issus de la recherche en sciences sociales.

Elle s'appuie sur des exemples concrets en lien avec le logement social. Elle comprend des exercices pratiques, actifs et participatifs, à partir d'analyses de documents visuels et audiovisuels, d'études de cas et de mise en situation.

ÉVALUATION

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

ANIMATION

Emilie FRANCEZ, Anthropologue et formatrice consultante.

DATES DES SESSIONS INTER

les 25 et 26 février 2027 - Distanciel

les 7 et 8 octobre 2027 - Distanciel

les 7 et 8 octobre 2027 - Présentiel à Paris

PRIX NET : 1 610 EUROS

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

justine.homawoo@afpols.fr - 06 58 75 61 46

EN INTRA

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

DEMANDE DE DEVIS : intra@afpols.fr

DÉROULÉ & CONTENU

1 AVANT

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

2 PENDANT - EN GROUPE

Comprendre les familles monoparentales : les représentations sociales des « familles monoparentales » et définition

- brainstorming et apports sociologiques / chiffres clés (INSEE)
- les différentes typologies : mères seules / pères seuls / les familles recomposées instables. Quels facteurs globaux de fragilité ?

Les spécificités dans le logement social

- identifier les problématiques fréquentes
- inadéquation du logement, T2 trop petit avec enfants, difficulté d'accès à des logements plus grands, mobilité résidentielle contrainte, la localisation
- quels risques et quelles vulnérabilités ?
- les impayés de loyers, le surendettement, l'isolement social, les risques de perte de logement, les violences intra familiales ...

Les dispositifs et aides mobilisables

- les aides de la CAF : APL / Allocation de soutien familial (ASF)
- les dispositifs locaux (selon territoire)
- l'accompagnement social lié au logement (ASLL)
- le fonds de solidarité logement (FSL)

Quelle posture professionnelle et d'accompagnement ?

- les outils de l'accompagnement : le diagnostic social global / le plan d'accompagnement individualisé / la médiation locative
- accompagner pour prévenir les ruptures : pratiquer l'écoute active et le non-jugement, la compréhension des contraintes invisibles, le travail en réseau

3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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



ANALYSE DE PRATIQUES D'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL

Éclairer sa pratique par la réflexion collective

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

PUBLIC

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

PRÉ-REQUIS

Aucun.

OBJECTIFS

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

PÉDAGOGIE

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

ÉVALUATION

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

ANIMATION

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

DATES DES SESSIONS INTER

PRIX NET : 1 610 EUROS

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

justine.homawoo@afpols.fr - 06 58 75 61 46

EN INTRA

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

DEMANDE DE DEVIS : intra@afpols.fr

DÉROULÉ & CONTENU

1 AVANT

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

2 PENDANT - EN GROUPE

Phase 1

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

Phase 2

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

Phase 3

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

Phase 4

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

Phase 5

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

Phase 6

- reformulation, synthèse, perspectives de l'exposant.

Le groupe est animé par un intervenant externe et encadré par des règles acceptées et validées par le groupe. Le nombre de participants est limité à 8 personnes par groupe pour garantir de bonnes conditions d'expression et de participation active à tous. Chaque participant s'engage à participer à toutes les séances durant une période de 6 mois (1 séance de travail toutes les 6 semaines d'une durée de 6 mois à raison de séances de travail de 3h30 en distanciel).

3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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



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

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

Assurer l'autonomie durable des locataires en logement social

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

PUBLIC

Conseiller social.

PRÉ-REQUIS

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

OBJECTIFS

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

PÉDAGOGIE

Méthode participative. Méthode expositive.

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

ÉVALUATION

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

ANIMATION

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

DATES DES SESSIONS INTER

les 10 et 11 mai 2027 - Distanciel

les 15 et 16 novembre 2027 - Présentiel à Paris

les 15 et 16 novembre 2027 - Distanciel

PRIX NET : 1 610 EUROS

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

justine.homawoo@afpols.fr - 06 58 75 61 46

EN INTRA

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

DEMANDE DE DEVIS : intra@afpols.fr

DÉROULÉ & CONTENU

1 AVANT

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

2 PENDANT - EN GROUPE

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

-La démarche "d'aller vers"

Les compétences essentielles à développer chez les locataires

- qu'est-ce-qu'une compétence ?
- qu'est-ce-que le savoir habiter ?

L'identification des besoins des locataires

- les outils permettant de définir les degrés d'autonomie pour chaque compétence du savoir habiter
- l'identification des points d'appuis et des axes d'amélioration

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

Les étapes pour renforcer les compétences du savoir habiter

Les conditions pour un accompagnement éducatif efficace

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

Le processus de changement

La trame d'entretien d'accompagnement

- les étapes clefs
- les thématiques

Les techniques d'accompagnement favorisant l'autonomie de la personne

- comment aider le locataire à formuler ses propres solutions

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

3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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



LES PROJETS EN GESTION SOCIALE : ENTRE INNOVATION ET PERFORMANCE

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

Les indispensables de la boîte à outils de la fonction sociale

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

PUBLIC

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

PRÉ-REQUIS

Aucun.

OBJECTIFS

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

PÉDAGOGIE

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

ÉVALUATION

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

ANIMATION

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

DATES DES SESSIONS INTER

les 15 et 16 mars 2027 - Distanciel

les 1 et 2 juillet 2027 - Distanciel

les 1 et 2 juillet 2027 - Présentiel à Paris

les 15 et 16 novembre 2027 - Distanciel

PRIX NET : 1 610 EUROS

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

justine.homawoo@afpols.fr - 06 58 75 61 46

EN INTRA

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

DEMANDE DE DEVIS : intra@afpols.fr

DÉROULÉ & CONTENU

1

AVANT

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

2

PENDANT - EN GROUPE

Explorer les notions-clefs

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

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

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

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

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

3

APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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



GESTION LOCATIVE ADAPTÉE AUX LOCATAIRES ÂGÉS

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

Adapter la gestion locative aux enjeux du vieillissement

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

PUBLIC

Conseiller social, responsable de pôle social, directeur clientèle.

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

PRÉ-REQUIS

Aucun.

OBJECTIFS

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

PÉDAGOGIE

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

ÉVALUATION

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

ANIMATION

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

DATES DES SESSIONS INTER

les 5 et 6 avril 2027 - Distanciel

les 7 et 8 octobre 2027 - Distanciel

les 7 et 8 octobre 2027 - Présentiel à Paris

PRIX NET : 1 610 EUROS

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

justine.homawoo@afpols.fr - 06 58 75 61 46

EN INTRA

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

DEMANDE DE DEVIS : intra@afpols.fr

DÉROULÉ & CONTENU

1 AVANT

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

2 PENDANT - EN GROUPE

Qui est la personne âgée aujourd'hui ?

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

Connaître la politique gérontologique et son application territoriale

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

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

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

Identifier la diversité des démarches engagées par les bailleurs sociaux

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

Adapter ses pratiques de gestion locative

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

Développer, renforcer, conforter le réseau

- la coordination des acteurs
- la valorisation des aidants.

3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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



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

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

Concevoir des services d'animation sociale adaptés aux publics fragiles

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

PUBLIC

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

PRÉ-REQUIS

Aucun.

OBJECTIFS

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

PÉDAGOGIE

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

ÉVALUATION

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

ANIMATION

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

DATES DES SESSIONS INTER

les 3 et 4 juin 2027 - Distanciel

les 3 et 4 juin 2027 - Présentiel à Paris

les 2 et 3 décembre 2027 - Distanciel

PRIX NET : 1 610 EUROS

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

justine.homawoo@afpols.fr - 06 58 75 61 46

EN INTRA

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

DEMANDE DE DEVIS : intra@afpols.fr

DÉROULÉ & CONTENU

1 AVANT

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

2 PENDANT - EN GROUPE

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

- identifier les freins des personnes (manque de confiance, difficultés de mobilité, appréhension du numérique etc.)
- 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

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

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

3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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



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

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

Pour une intervention en réseau efficace

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

PUBLIC

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

PRÉ-REQUIS

Aucun.

OBJECTIFS

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

PÉDAGOGIE

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

ÉVALUATION

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

ANIMATION

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

DATES DES SESSIONS INTER

les 12 et 13 avril 2027 - Distanciel

les 25 et 26 novembre 2027 - Présentiel à Paris

les 25 et 26 novembre 2027 - Distanciel

PRIX NET : 1 610 EUROS

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

justine.homawoo@afpols.fr - 06 58 75 61 46

EN INTRA

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

DEMANDE DE DEVIS : intra@afpols.fr

DÉROULÉ & CONTENU

1 AVANT

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

2 PENDANT - EN GROUPE

Les structures familiales et leurs évolutions : analyse sociologique
- évolutions socio-démographiques représentées dans le patrimoine des organismes
- Les phénomènes spécifiques : isolement, parentalité réorganisée, recomposition familiale...

Les facteurs de déstructuration des liens familiaux
- les mécanismes de la disqualification sociale
- les vulnérabilités sociales et la posture professionnelle

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

Les principes de base de l'approche réseau
- le réseau primaire et secondaire, structuration du réseau intra-familial, notion de système pertinent de ressources (centralité, circularité, polyvalence relationnelle...)

Le réseautage : outil pratique d'évaluation et de mobilisation des familles et des partenaires
- l'analyse réseau : approche stratégique de dynamisation des ressources familiales et partenariales
- les moyens et circuits de mise en œuvre des solutions

L'entretien motivationnel comme outil de changement des postures
- la balance décisionnelle
- la capacité à changer.

3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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

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

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

Repérer les fragilités pour mieux accompagner

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

PUBLIC

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

PRÉ-REQUIS

Aucun.

OBJECTIFS

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

PÉDAGOGIE

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

ÉVALUATION

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

ANIMATION

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

DATES DES SESSIONS INTER

les 22 et 23 mars 2027 - Distanciel

les 24 et 25 juin 2027 - Distanciel

les 2 et 3 décembre 2027 - Présentiel à Paris

les 2 et 3 décembre 2027 - Distanciel

PRIX NET : 1 610 EUROS

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

justine.homawoo@afpols.fr - 06 58 75 61 46

EN INTRA

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

DEMANDE DE DEVIS : intra@afpols.fr

DÉROULÉ & CONTENU

1

AVANT

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

2

PENDANT - EN GROUPE

Contexte socio-économique : accueil des publics prioritaires

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

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

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

Les caractéristiques et les potentialités de la situation du demandeur

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

Panorama des acteurs et des outils

- les associations
- le Conseil départemental
- la CAF
- Action logement
- les caisses de retraite et de prévoyance
- les dispositifs d'accompagnement spécifiques, Masp, Maj, MJAGBF, tutelle, curatelle...
- présentation d'expérimentations en cours

Dépister les risques et sécuriser les parcours

- identifier les fragilités
- méthodologie et outils.

3

APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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



REVENUS DES LOCATAIRES : PRESTATIONS ET DROITS SOCIAUX

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

Bien connaître les dispositifs pour évaluer les ressources des locataires

Le diagnostic économique est incontournable dans l'instruction d'un dossier de demande de logement ou d'impayé pour analyser la capacité du ménage à assumer son loyer. La connaissance des dispositifs, en particulier les minima sociaux et ceux gérés par les organismes de protection sociale, est essentielle pour comprendre l'attribution ou non de ces droits selon les situations des familles. Baliser ainsi les conditions d'ouverture de ces multiples droits permet aux personnels de la gestion locative et du contentieux, de mieux évaluer la "capacité à payer" du ménage.

PUBLIC

Chargé d'attribution, chargé de contentieux, chargé de clientèle.
Personnel des services locatifs et de la fonction sociale en contact avec les demandeurs de logements ou les débiteurs.

PRÉ-REQUIS

Aucun.

OBJECTIFS

- › repérer les premières conditions d'octroi des revenus et leur durée de versement en termes de fragilité, précarité ou stabilité, en comparaison avec les seuils de pauvreté ou grande pauvreté
- › anticiper les futurs droits en fonction de la situation des familles
- › orienter vers les organismes liquidateurs de ces droits.

PÉDAGOGIE

Ce stage fait alterner exposés et échanges sur les cas concrets rencontrés par les participants. Il se conclut par une analyse comparative des droits de la protection sociale et de l'aide sociale.

ÉVALUATION

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

ANIMATION

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

DATES DES SESSIONS INTER

les 3 et 4 juin 2027 - Présentiel à Paris
les 9 et 10 septembre 2027 - Distanciel
les 9 et 10 décembre 2027 - Distanciel

PRIX NET : 1 610 EUROS

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

justine.homawoo@afpols.fr - 06 58 75 61 46

EN INTRA

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

DEMANDE DE DEVIS : intra@afpols.fr

DÉROULÉ & CONTENU

1 AVANT

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

2 PENDANT - EN GROUPE

Les minima sociaux

- le revenu de solidarité active
- la prime d'activité
- les allocations versées dans le cadre de l'aide sociale : aux personnes handicapées / aux personnes âgées
- l'allocation de solidarité spécifique

Les droits des personnes sous main de justice

- les droits sociaux
- les prestations familiales
- les indemnités journalières maladie
- les pensions d'invalidité
- les pensions de retraite
- les allocations de retour à l'emploi

Les règles de cumul des prestations

La simulation des droits.

3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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



PRÉVENTION ET TRAITEMENT SOCIAL DE L'IMPAYÉ

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

Structurer sa pratique

Les organismes de logement social conduisent une politique volontariste de prévention des expulsions et de traitement social des impayés de loyer. Le repérage en amont et le traitement très réactif des situations d'impayés constituent le premier rempart pour prévenir les expulsions. Ce stage permettra aux personnels en charge de ces dossiers de développer les volets préventifs, amiables, précontentieux et l'accompagnement social du locataire dans le traitement des impayés.

PUBLIC

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

PRÉ-REQUIS

Aucun.

OBJECTIFS

- › identifier des pistes de réflexion pour prévenir la constitution de l'impayé
- › repérer les fragilités
- › appliquer une méthodologie d'intervention pour le traitement social et administratif de l'impayé
- › orienter les débiteurs vers les aides possibles
- › se positionner dans la procédure précontentieuse.

PÉDAGOGIE

Apports, études de cas, échanges d'expériences à partir des situations apportées par les participants. Les stagiaires sont invités à se munir de leurs documents : lettres de relance, avis d'échéance...

ÉVALUATION

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

ANIMATION

Philippe AUVILLE, Consultant-formateur expert de l'accompagnement social.

DATES DES SESSIONS INTER

les 27 et 28 mai 2027 - Distanciel

les 9 et 10 décembre 2027 - Présentiel à Paris

les 9 et 10 décembre 2027 - Distanciel

PRIX NET : 1 610 EUROS

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

justine.homawoo@afpols.fr - 06 58 75 61 46

EN INTRA

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

DEMANDE DE DEVIS : intra@afpols.fr

DÉROULÉ & CONTENU

1 AVANT

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

2 PENDANT - EN GROUPE

Prévention du risque de l'impayé - repérage des fragilités et diagnostic précoce

- au moment de l'instruction de la demande de logement : APL (en métropole) et/ou ALF/ALS (en outre-mer), taux d'effort, reste à vivre
- au moment de la signature du bail
- au moment du départ du locataire

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 1er mois de loyer
- articulation des procédures précontentieuses et contentieuses
- procédures et principes d'intervention adaptés aux situations rencontrées.

3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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



LOGEMENT D'ABORD ET LUTTE CONTRE LE SANS-ABRISME : COMPRENDRE ET AGIR

1 JOUR (7 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

Mieux accompagner les situations de sans-abrisme avec vos partenaires

Le Logement d'abord vise à lutter contre le sans-abrisme en priorisant l'accès au logement des personnes sans domicile, dans un logement ordinaire ou adapté, avec un accompagnement en fonction des besoins, sans présumer d'une « incapacité à habiter ». Depuis 2009, cette stratégie nationale réoriente le système d'hébergement et d'accès au logement social. Elle transforme aussi les dispositifs et les pratiques d'accompagnement en logement pour prévenir les ruptures résidentielles et les expulsions. Ce module de formation permet de comprendre les changements à l'œuvre, de développer des coopérations entre les acteurs de l'hébergement, du logement, de l'accompagnement et du soin, pour accompagner les personnes sans domicile vers et dans le logement.

PUBLIC

Professionnel des organismes Hlm en charge de la gestion locative et sociale.

Responsable associatif et professionnel des collectivités et institutions publiques en charge des dispositifs d'accompagnement, des personnes sans domicile ou menacées d'expulsion.

PRÉ-REQUIS

Aucun.

OBJECTIFS

- › maîtriser la diversité des situations de sans-abrisme et les changements à l'œuvre dans le système d'hébergement et d'accès au logement
- › analyser les principes d'action du Logement d'abord à un panel de situations d'accès au logement
- › identifier une voie de résolution avec ses partenaires pour maintenir dans le logement

PÉDAGOGIE

Pédagogie active et participative avec alternance de cadrage théorique, études de cas ou mises en situation.

Partage d'expériences et de pratiques inspirantes.

ÉVALUATION

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

ANIMATION

Nadyah ABDEL SALAM, Consultante-formatrice, sociologue-urbaniste dans le champ des politiques sociales de l'habitat.

DATES DES SESSIONS INTER

le 12 avril 2027 - Présentiel à Paris

le 12 avril 2027 - Distanciel

le 13 septembre 2027 - Distanciel

PRIX NET : 830 EUROS

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

justine.homawoo@afpols.fr - 06 58 75 61 46

EN INTRA

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

DEMANDE DE DEVIS : intra@afpols.fr

DÉROULÉ & CONTENU

1 AVANT

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

2 PENDANT - EN GROUPE

Les différentes formes du sans-abrisme

- chiffres-clé, définitions et repères
- typologie de l'exclusion liée au logement
- panorama des hébergements temporaires

La réorientation du système d'hébergement et d'accès au logement

- principes d'action du Logement d'abord
- rôle et fonctionnement du service public de l'hébergement et de l'accès au logement (Service Intégré d'Accueil et d'Orientation)
- les effets sur l'habitat social, l'accompagnement en logement et la prévention des expulsions

Des situations inextricables ? Étude de cas

- approfondissement à partir de situations concrètes
- synthèse des conditions de mise en œuvre et enseignements.

3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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



HABITAT ADAPTÉ : LOGER LES PERSONNES VULNÉRABLES OU EN DIFFICULTÉ

1 JOUR (7 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

NOUVEAUTÉ

Les alternatives au logement ordinaire pour loger les personnes les plus vulnérables

Les bailleurs sociaux accueillent des personnes vulnérables ou en difficulté qui, en raison de leur âge, de leur état de santé, de leur handicap ou de leur situation sociale, ont besoin d'accompagnement, de soutien et de services à domicile, pour un temps ou dans la durée. Ils développent et gèrent aussi des habitats adaptés, qui sont conçus pour répondre aux besoins spécifiques des personnes vulnérables ou en difficulté qui ne peuvent pas vivre dans un logement ordinaire. Ces réponses se construisent avec les personnes concernées, dans le partenariat entre organismes Hlm, associations, services sociaux, collectivités, services de l'État, et de nombreux acteurs institutionnels et privés.

PUBLIC

Professionnels des organismes Hlm en charge du montage des opérations d'habitat adapté, de la gestion locative et des attributions, des services de proximité, de l'accompagnement des projets sociaux et de l'innovation sociale.

Professionnels des associations, collectivités et institutions publiques en charge de l'habitat, de l'accompagnement et du soin aux personnes vulnérables.

identifier le soutien et les services à apporter aux personnes dans ces habitats adaptés, les partenaires clés et les dispositifs ressource à mobiliser.

PRÉ-REQUIS

Aucun.

OBJECTIFS

- › décrire les situations de vulnérabilités pour lesquelles un habitat adapté est souhaitable
- › citer les différentes formes d'habitat adapté mobilisables lorsque l'accès ou le maintien en logement ordinaire n'est pas possible ou souhaité.

PÉDAGOGIE

Pédagogie active et participative avec alternance de cadrage théorique, études de cas ou mises en situation.

ÉVALUATION

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

ANIMATION

Nadyah ABDEL SALAM, Consultante formatrice, sociologue urbaniste dans le champ des politiques sociales de l'habitat.

DATES DES SESSIONS INTER

le 13 avril 2027 - Présentiel à Paris

le 13 avril 2027 - Distanciel

le 14 septembre 2027 - Distanciel

PRIX NET : 830 EUROS

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

justine.homawoo@afpols.fr - 06 58 75 61 46

EN INTRA

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

DEMANDE DE DEVIS : intra@afpols.fr

DÉROULÉ & CONTENU

1 AVANT

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

2 PENDANT - EN GROUPE

Les situations de vulnérabilité et les besoins sociaux qui relèvent de l'habitat adapté

- urgence sociale et grande précarité
- personnes en situation de handicap
- personnes âgées en perte d'autonomie
- Jeunes et travailleurs en mobilité
- troubles psychiques et troubles de l'habiter
- modes de vie et configuration familiale atypiques
- autres situations (étudiants, demandeurs d'asile, ...)

Quels habitats adaptés pour quels publics ? : se repérer dans l'offre mobilisable

- les structures d'hébergement
- les logements-foyer
- le logement temporaire accompagné
- l'habitat adapté pour les gens du voyage
- l'habitat inclusif
- l'habitat intergénérationnel

Les conditions de l'autonomie de vie dans ces habitats adaptés

- les partenaires clés et les services à mobiliser
- études de cas et partage d'expériences.

3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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

OPTIMISER LE RECOUVREMENT LOCATIF : OUTILS, MÉTHODES ET PILOTAGE

1 JOUR (7 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

Faire un état des lieux des pratiques et identifier des axes d'amélioration

La performance du recouvrement est un enjeu majeur de l'organisme tant sur les locataires en place que sur les locataires partis. Au-delà des traditionnels indicateurs de résultats, ce stage permet de 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.

PUBLIC

Directeur ou responsable gestion locative.

PRÉ-REQUIS

Aucun.

OBJECTIFS

- › analyser les forces et faiblesses des pratiques de recouvrement en œuvre dans son organisme
- › optimiser le recouvrement des créances des locataires présents et partis
- › accompagner les équipes dans la mise en place de nouveaux outils
- › piloter le recouvrement grâce à des indicateurs de performance clefs.

PÉDAGOGIE

Apports théoriques et méthodologiques illustrés d'exemples.

ÉVALUATION

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

ANIMATION

Mickaël FOUILLOU ou Jean VANOVERSCHELDE, Consultants-formateurs experts du contentieux.

DATES DES SESSIONS INTER

le 1 avril 2027 - Distanciel

le 1 juillet 2027 - Distanciel

le 18 novembre 2027 - Présentiel à Paris

le 18 novembre 2027 - Distanciel

PRIX NET : 830 EUROS

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

justine.homawoo@afpols.fr - 06 58 75 61 46

EN INTRA

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

DEMANDE DE DEVIS : intra@afpols.fr

DÉROULÉ & CONTENU

1 AVANT

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

2 PENDANT - EN GROUPE

Introduction

- l'évolution des impayés dans le logement social ces dernières années

Bien appréhender le contexte d'intervention des équipes

- le profil socio-économique des demandeurs et locataires
- un contexte sociétal en constante évolution

L'organisation de l'impayé en organisme

- les différentes formes d'organisation / gestion globale ou spécialisée
- l'équilibre entre « interne et externe »
- la prise en compte des locataires partis
- la place de l'accompagnement social

La prévention de l'impayé

- les leviers en phase d'étude des candidatures
- l'analyse des nouveaux entrants
- la gestion de la transversalité des équipes

Mettre en place le pilotage de l'activité

- process, procédures et modes opératoires
- organiser le contrôle et le suivi de l'activité
- cartographie du profil des débiteurs,
- atelier : quel suivi dans votre organisme ?

Les outils de recouvrement

- les différents outils / les impacts du surendettement
- opportunité de la Médiation de la Consommation
- particularisme des créances de réparations locatives
- atelier : examen des outils mis en place

Les mesures d'efficacité et les indicateurs de performance

- la pertinence des indicateurs / les différentes mesures de l'activité
- l'engagement des équipes dans le suivi
- exemples de tableaux de bord
- atelier : vos indicateurs, avantages/inconvénients

Zoom sur les bonnes pratiques des organismes.

3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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



LE MANAGEMENT STRATÉGIQUE DE L'IMPAYÉ

1 JOUR (7 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

Le processus de prévention et de traitement précoce de l'impayé

Aider les managers à positionner l'action pré-contentieuse auprès de leurs collaborateurs dans sa dimension stratégique pour l'organisme. Il s'agit de construire une stratégie de recouvrement efficace et qui donne du sens à l'action des collaborateurs.

PUBLIC

Manager opérationnel en charge d'une équipe de recouvrement des loyers.

PRÉ-REQUIS

Aucun.

OBJECTIFS

- › identifier les outils de recouvrement des loyers
- › développer des outils alternatifs de recouvrement
- › construire une stratégie de recouvrement
- › créer des indicateurs pour piloter le recouvrement.

PÉDAGOGIE

Apports théoriques et méthodologiques illustrés d'exemples. Les participants sont invités à se munir des documents clés de pilotage utilisés dans l'organisme.

ÉVALUATION

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

ANIMATION

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

DATES DES SESSIONS INTER

le 26 mars 2027 - Distanciel

le 18 novembre 2027 - Présentiel à Paris

le 18 novembre 2027 - Distanciel

PRIX NET : 830 EUROS

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

justine.homawoo@afpols.fr - 06 58 75 61 46

EN INTRA

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

DEMANDE DE DEVIS : intra@afpols.fr

DÉROULÉ & CONTENU

1 AVANT

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

2 PENDANT - EN GROUPE

Rappel des processus impliqués dans la chaîne de traitement de l'impayé

- analyse de la déclinaison du processus, de la procédure au mode opératoire

Les outils de pilotage

- les tableaux de bord : lesquels utiliser, comment les utiliser... ?
- prise de décision : qui fait quoi ? quels délais ? qui contrôle ? (matrice de responsabilités, réappropriation des processus...)
- construction d'indicateurs pertinents de suivi et de motivation dans le traitement des impayés, (objectifs individualisés, mesurables, "challenge impayés"...)

Le management par les valeurs

- quel sens et quelles valeurs donner au travail de prévention de l'impayé... ?
- l'éthique du recouvrement
- la commission d'impayés comme outil de partage pour déposer un plan d'actions.

3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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



SURENDETTEMENT ET PROCÉDURES DE RÉTABLISSEMENT PERSONNEL

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

Maîtriser un dispositif complexe impacté par la loi ELAN

Le nombre croissant des dépôts de dossiers de surendettement et la multiplication des procédures de rétablissement personnel se traduisent pour beaucoup de bailleurs sociaux par un risque d'augmentation des effacements de créance. Il devient désormais indispensable de développer de véritables partenariats, notamment avec la Banque de France, dans la perspective d'une gestion du surendettement non pas subie mais coproduite avec le locataire.

PUBLIC

Conseiller social, travailleur social, agent des services contentieux et précontentieux.

PRÉ-REQUIS

Aucun.

OBJECTIFS

- › repérer les procédures de traitement des situations de surendettement et de rétablissement personnel
- › intégrer les changements apportés par les nouveaux textes
- › proposer des alternatives argumentées à la commission et au juge, dans une logique de coproduction de solutions
- › analyser le positionnement des CAF relatif aux décisions concernant l'APL.

PÉDAGOGIE

Ce stage prend appui sur l'étude des textes législatifs et réglementaires ainsi que sur la jurisprudence.

ÉVALUATION

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

ANIMATION

Christophe CHAUMANET ou Jean VANOVERSCHELDE, Consultants-formateurs experts du contentieux.

DATES DES SESSIONS INTER

les 8 et 9 février 2027 - Distanciel

les 7 et 8 juin 2027 - Distanciel

les 7 et 8 juin 2027 - Présentiel à Paris

les 13 et 14 septembre 2027 - Distanciel

les 6 et 7 décembre 2027 - Distanciel

PRIX NET : 1 610 EUROS

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

justine.homawoo@afpols.fr - 06 58 75 61 46

EN INTRA

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

DEMANDE DE DEVIS : intra@afpols.fr

DÉROULÉ & CONTENU

1

AVANT

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

2

PENDANT - EN GROUPE

Typologie des locataires en impayé

Le traitement du surendettement : ce qui a changé

- une procédure plus rapide (délais de décision de la commission, durée des plans, déjudiciarisation des PRP)
- la transparence et le droit d'information des tiers
- interaction des procédures contentieuses avec les effacements consécutifs

Revue pas-à-pas de la procédure de traitement des situations de surendettement

- l'état d'endettement du débiteur
- la phase amiable : déterminer un plan d'apurement réaliste
- les mesures imposées
- les 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 ?
- l'impact du surendettement sur les procédures contentieuses
- la modélisation d'une contestation
- les risques de la contestation et l'impact sur les montants de dettes à effacer

Protocole de cohésion sociale et effacements liés aux conséquences du PRP

Les relations entre la commission de surendettement, la CCAPEX et le FSL, la CAF.

3

APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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



NÉGOCIER AVEC LES LOCATAIRES EN IMPAYÉS

3 JOURS (21 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

Mieux négocier les impayés

Avec la loi ALUR et son volet "Prévention des expulsions" s'imposent encore davantage les démarches de négociation et de prévention. En fonction de la situation et de la personnalité du locataire en impayés, les termes de la négociation sont de différentes natures. Dans certains cas, l'agent devra se montrer rassurant pour établir un climat de confiance. Dans d'autres, au contraire, il devra faire preuve de fermeté et trouver les arguments qui auront un impact sur le comportement du locataire face à ses engagements. Enfin, il lui faudra imaginer des solutions face à des locataires très démunis, voire même en situation de surendettement. Les dispositifs du type FSL, loca-pass, PCS, apportent des solutions pour le traitement des impayés mais ne peuvent pas, à eux seuls, résoudre tous les problèmes.

PUBLIC

Chargé de clientèle, personnel assurant le précontentieux ou le contentieux des impayés de loyer, conseiller social.

PRÉ-REQUIS

Aucun.

OBJECTIFS

- › répertorier les techniques nécessaires à la conduite de l'entretien d'impayé
- › développer un argumentaire proposant des solutions constructives dans la gestion de l'impayé
- › développer une attitude de négociation positive
- › conduire une relation d'aide et de soutien en responsabilisant son interlocuteur.

PÉDAGOGIE

Ce stage propose une journée de rappels juridiques suivie de deux jours d'apports méthodologiques et d'entraînements à l'entretien. Simulations adaptées aux situations d'impayés professionnelles.

ÉVALUATION

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

ANIMATION

Christophe CHAUMANET et Pélagie N'GUESSAN ou Rachel AUBERT, Consultants-formateurs spécialistes en impayés.

DATES DES SESSIONS INTER

- les 15-16 et 25 mars 2027 - Distanciel
- les 2-3 et 4 juin 2027 - Présentiel à Paris
- les 2-3 et 4 juin 2027 - Distanciel
- les 17-18 et 19 novembre 2027 - Distanciel

PRIX NET : 2 410 EUROS

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

justine.homawoo@afpols.fr - 06 58 75 61 46

EN INTRA

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

DEMANDE DE DEVIS : intra@afpols.fr

DÉROULÉ & CONTENU

1 AVANT

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

2 PENDANT - EN GROUPE

Rappel du cadre juridique de l'impayé

- la résiliation du bail
- le recouvrement
- les modes alternatifs de règlement

Le plan d'apurement

- forme et contenu
- les garanties de bonne exécution

Le contexte socio-économique de l'impayé

- les fragilités économiques et sociales des ménages
- le processus de disqualification sociale
- la culture de consommation

La préparation de l'entretien

- le traitement social de l'impayé
- les moyens de pression

L'entretien de négociation d'impayés

- l'analyse de la situation de l'impayé
- l'accompagnement dans la recherche de solution
- l'argumentation à chaque étape de l'impayé
- l'engagement du locataire dans la résorption de l'impayé

Faire évoluer l'attitude du locataire et dégager un accord

- analyser les influences
- s'appuyer sur son rôle professionnel de représentant du bailleur
- aider le locataire à sortir des attitudes de passivité, de manipulation ou d'agressivité.

3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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

RECOURRER LA DETTE GRÂCE À OSER (1/2)**2 JOURS (14H) - FORMATION HYBRIDE****Renforcer durablement l'efficacité du recouvrement locatif**

Les situations d'impayés mobilisent fortement les équipes et influencent directement la qualité de la relation locataire. Cette formation permet d'acquérir une méthode structurée et orientée solutions pour conduire des entretiens plus constructifs, favoriser l'engagement au paiement et sécuriser des accords durables dans le respect de la relation humaine.

PUBLIC

- Chargé de clientèle, conseiller social, chargé de recouvrement, manager, personnel d'accueil et de centre de relation clientèle.
- Toute personne intervenant dans le recouvrement des loyers

PRÉ-REQUIS

Aucun.

OBJECTIFS

- Structurer mon entretien de recouvrement en face à face en mobilisant les huit clés orientées solutions
- Identifier les réactions des locataires lors de mon entretien et ajuster ma réponse professionnelle en conséquence
- Conduire mon entretien jusqu'à l'élaboration d'un plan d'action formalisé et partagé
- Formuler dans mon entretien des propositions favorisant l'identification et la planification d'une action de paiement adaptée

PÉDAGOGIE

La formation se présente sous la forme d'un parcours hybride de 3 saisons, avec alternance de période d'autoformation et d'échange avec le formateur.

ÉVALUATION

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

ANIMATION

Christophe PERROT, Formateur en process de recouvrement et relations locataires.

DÉROULÉ DU PARCOURS

- 1 AUTOFORMATION « SAISON 1 » - 3H30**
 - Comprendre comment agir grâce à la méthode orientée solutions
 - Identifier les principes fondateurs et la manière dont cette méthode transforme la relation avec le locataire et le recouvrement des loyers
 - Acquérir des compétences simples d'entretien orienté Solutions
- 2 LIVE AVEC LE FORMATEUR EN GROUPE EN CLASSE À DISTANCE - 1H30**

Ce live permet de constituer le groupe, de commencer à s'imprégner de la philosophie orientée solutions, de rendre compte des premières expérimentations.
- 3 AUTOFORMATION « SAISON 2 » - 3H30**
 - Maîtriser les techniques de l'entretien orienté solutions pour le recouvrement de la dette de loyer
 - Rendre le locataire acteur de la résorption de sa dette
 - Construire une relation forte avec le débiteur favorisant le paiement régulier des loyers dans le temps.
- 4 LIVE AVEC LE FORMATEUR EN GROUPE EN CLASSE À DISTANCE - 1H30**

Ce live permet de rendre compte des avancées et d'analyser les spécificités éventuelles concernant les locataires.
- 5 AUTOFORMATION « SAISON 3 » - 3H30**
 - Construire un protocole de recouvrement orienté solutions à travers 8 clés d'applications
 - Produire des synergies autour de la question du recouvrement, tout en tenant compte des spécificités métier
 - Maîtriser les techniques de l'entretien orienté solutions pour le recouvrement de la dette de loyer
- 6 LIVE AVEC LE FORMATEUR EN GROUPE EN CLASSE À DISTANCE - 1H30**

Ce live permet de rendre compte des avancées et d'analyser les spécificités éventuelles concernant les locataires et de faire un bilan sur le parcours de formation.



C0138

GESTION LOCATIVE ET SOCIALE IMPAYÉS ET CONTENTIEUX

RECOURIR LA DETTE GRÂCE À OSER (2/2)

2 JOURS (14H) - FORMATION HYBRIDE

MODALITÉS PRATIQUES

DURÉE ET ORGANISATION

Le parcours se déroule sur 3 mois, sous un format hybride. Chaque temps d'autoformation se conclut par un temps d'échanges en groupe avec le formateur. La formation dure 2 jours au total.

➤ **3 fois 3,5 heures en autonomie**

➤ **3 fois 1,5 heures en classe à distance avec le formateur**

ACCÈS À ESPACE 47

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

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

EN INTRA

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

DEMANDE DE DEVIS : intra@afpols.fr

DATES DES SESSIONS INTER

- Les classes virtuelles ont lieu de 8h30 à 10h00, les 19 avril, 21 mai et 23 juin 2027.
- Les classes virtuelles ont lieu de 8h30 à 10h00, les 1^{er} octobre, 10 novembre et 10 décembre 2027.

PRIX NET : 1610 €

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :

justine.homawoo@afpols.fr - 06 58 75 61 46

CONTENU

1 LES ESSENTIELS DE LA MÉTHODE ORIENTÉE SOLUTION

- Comment se mettre en situation de réussite dans le cadre d'un entretien de recouvrement ?
- Identifier les leviers permettant aux locataires de trouver leurs solutions de règlement de leur dette
- Pourquoi et comment instaurer une relation de qualité avec votre locataire ?
- Quelles attitudes pour rendre votre entretien de recouvrement efficace ?

2 L'ORIENTÉ SOLUTIONS POUR VOS ENTRETIENS

- Caractéristiques détaillées et comparaison avec l'entretien classique
- Composantes orientées solutions lors de l'accueil, les langages la structure psychique du locataire
- Les différentes positions du locataire au regard de sa dette
- Les 3 positions possibles du locataire en entrée

3 LES CLÉS D'UN ENTRETIEN ORIENTÉ SOLUTIONS

- L'accueil du locataire en face-à-face
- Scénographie et positionnement dans le bureau
- La durée efficace d'un entretien orienté
- Établir un rapport constructif avec le locataire
- La sémantique orale orientée solutions et les langages

NÉGOCIER AU TÉLÉPHONE ET OPTIMISER VOS ENCAISSEMENTS

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

Allier l'efficacité et la rapidité à moindre coût

Le recouvrement par téléphone est un moyen stimulant pour le personnel. Pour réaliser des relances téléphoniques efficaces et susciter l'attention de l'interlocuteur dès les premiers instants, le choix des mots est déterminant. À partir des outils orientés solutions, cette formation offre l'opportunité à chacun des stagiaires de créer et s'approprier son propre lexique adapté à chaque situation d'entretien téléphonique.

PUBLIC

Chargé de clientèle, conseiller social, chargé de recouvrement.

PRÉ-REQUIS

Aucun.

OBJECTIFS

- › identifier les six étapes par lesquelles passe un interlocuteur en situation d'impayé avant de s'engager dans un changement
- › utiliser les 21 questions stratégiques permettant de structurer mon échange téléphonique et d'activer la motivation au paiement
- › rédiger mon fil conducteur personnalisé pour conduire mon appel de recouvrement
- › identifier progressivement les six messages stratégiques dans mes campagnes d'appels structurée
- › analyser l'impact des mots et des phrases employés dans ma communication orale.

PÉDAGOGIE

Apports théoriques et méthodologiques. Mises en situation et analyse de pratiques. À l'issue de cette formation, un accompagnement personnalisé à distance sera offert aux participants afin qu'ils puissent parfaire leur appropriation des outils enseignés.

ÉVALUATION

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

ANIMATION

Christophe PERROT, Formateur en process de recouvrement et relations locataires.

DATES DES SESSIONS INTER

les 22 et 23 avril 2027 - Distanciel

les 2 et 3 décembre 2027 - Distanciel

les 2 et 3 décembre 2027 - Présentiel à Paris

PRIX NET : 1 610 EUROS

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

justine.homawoo@afpols.fr - 06 58 75 61 46

EN INTRA

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

DEMANDE DE DEVIS : intra@afpols.fr

DÉROULÉ & CONTENU

1 AVANT

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

2 PENDANT - EN GROUPE

Les principes généraux du recouvrement par téléphone

- environnement, comportements de l'opérateur, capacités à mettre en œuvre
- attitudes favorables, croyances et valeurs, postures
- voix, écoute et reformulation
- pilotage des appels

Les fondamentaux du recouvrement de créances par téléphone

- les règles de base : rapidité, rythme, progressivité, crédibilité
- les principes : évidence, relationnel, dominance, compétence
- les étapes : objectifs, argumentaires, propositions, négociation
- les particularités : silence, refus, objections

Méthodologie et fil conducteur

- organisation de la campagne d'appels
- visuels avec messages adaptés à la nature et à la chronologie des appels
- obtenir l'adhésion du locataire et contractualiser l'accord par courrier

Lexique sémantique

- comment parler au locataire en utilisant les mots et tournures orientés solutions ?
- effectuer un rappel à la loi sans braquer et susciter la création de solutions chez l'interlocuteur
- construire votre lexique sémantique de recouvrement : créer des expressions efficaces et orientées solutions à utiliser au téléphone

Législation et éthique du recouvrement téléphonique.

3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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



SÉMANTIQUE ÉCRITE ORIENTÉE SOLUTIONS : LE CAS DU RECOUVREMENT

3 JOURS (21 h) - DISTANCIEL

NOUVEAUTÉ

Optimiser ses écrits pour mobiliser durablement les locataires

L'expérience montre que quand les écrits aux contenus répressifs ont un effet, celui-ci n'est pas durable. Accoutumés à leur répétition, les destinataires n'en prennent souvent pas connaissance. L'enjeu du bailleur est donc de communiquer par écrit de manière optimisée avec un public diversifié dont les motivations variées ne sont pas toujours connues du bailleur. Dans ces conditions, comment favoriser les représentations du locataire, encourager ses décisions et déclencher son passage à l'action ? C'est notamment à cette problématique que cette formation répond.

PUBLIC

Chargé de clientèle, Conseiller social, Chargé de recouvrement, Manager des collaborateurs du secteur social ou du recouvrement.

PRÉ-REQUIS

Avoir suivi au moins une formation à la sémantique orale orientée solutions C0138 et C0141.

OBJECTIFS

- › analyser l'impact des mots et des phrases employés dans ma communication écrite
- › identifier les quatre matrices de courriers adaptées aux situations de recouvrement
- › identifier comment structurer un e-mail ou un courrier orienté solutions
- › structurer mes interventions écrites en cohérence avec le stade du dossier et l'objectif recherché.

PÉDAGOGIE

Apports théoriques et méthodologiques. Analyses sémantiques, et travaux pratiques à partir des écrits réellement utilisés par les participants.

ÉVALUATION

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

ANIMATION

Christophe PERROT, Formateur en process de recouvrement et relations locataires.

DATES DES SESSIONS INTER

les 4-5 mars et le 30 juin 2027 - Distanciel

les 29-30 septembre 2027 et le 21 janvier 2028 - Distanciel

PRIX NET : 2 410 EUROS

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

justine.homawoo@afpols.fr - 06 58 75 61 46

EN INTRA

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

DEMANDE DE DEVIS : intra@afpols.fr

DÉROULÉ & CONTENU

1 AVANT

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

2 PENDANT - EN GROUPE

Concilier la diversité culturelle et connaître les 9 lois sémantiques universelles

- lois de la bonne forme, de continuité, de proximité, de similarité
- lois de destin commun, de symétrie et de clôture
- loi de Hermann Ebbinghaus
- loi de connectivité

La sémiotique orientée solutions

- la loi de Miller : la quantité d'objets mémorisés dans un courrier ?
- la loi de Fitts : emplacements et enchaînements stratégiques d'un courrier efficace
- la typographie orientée solutions : quelles polices et quels corps utiliser pour renforcer l'efficacité d'un courrier ?

Structure et contenus orientés solutions

- comment avoir un visuel courrier orienté solutions
- comment favoriser l'action d'un locataire grâce à un courrier : les 9 principes de la communication orientée solutions
- comment avoir un courrier de relance efficace : les 7 règles

Les différences matrices orientées solutions

- les écrits informatifs / les écrits de demande d'action (paiement, action, troubles...) / comment renforcer les écrits de demandes de paiement ?
- les écrits de rappels à la loi / les écrits pour situations à forts enjeux

Le lexique sémantique orienté solutions et les grilles d'évaluation

- parler de la dette sans braquer / tournures à éviter ou à privilégier
- grille d'auto-évaluation du rédacteur, grille d'évaluation d'impact
- grille d'évaluation d'efficacité et d'impact sur le locataire

Les communications écrites dématérialisées

- les 7 clefs d'un email efficace et impactant
- les SMS : structure, contenus et usages
- clefs pour favoriser la compréhension des destinataires non francophones.

3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

En binôme : création d'un projet de courrier lié au recouvrement et plus généralement à la procédure - Echanges avec le formateur pour améliorations

En groupe : Correction, ajustements et finalisation des projets.



CONTENTIEUX AVEC LES "LOCATAIRES EN PLACE"

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

Maîtriser les procédures de recouvrement et de résiliation locative

Lorsque les procédures amiables s'avèrent inadaptées et que les garanties de paiement ont été épuisées, le recours aux procédures de recouvrement forcé et la résiliation du contrat de location peuvent être envisagés. Pour limiter ces risques, les personnels en charge du suivi des dossiers doivent être à même de construire une véritable stratégie du traitement des impayés. Il s'agit en effet, pour eux, de recouvrer les impayés ou de résilier les contrats de location. Les problématiques de résorption de l'impayé doivent être considérées globalement. C'est notamment le but de la CCAPEX, la commission de coordination des actions pour la prévention des expulsions, dont les prérogatives ont été renforcées constamment depuis la loi ALUR.

PUBLIC

Personnel de gestion locative et plus particulièrement celui chargé du contentieux, agent de recouvrement, collaborateur des services sociaux.

PRÉ-REQUIS

Aucun.

OBJECTIFS

- › analyser les différentes situations contractuelles sources de contentieux
- › décrire les juridictions et les personnels judiciaires compétents
- › identifier les procédures contentieuses adaptées aux situations rencontrées.

PÉDAGOGIE

La présentation détaillée de la réglementation et des modalités pratiques de son exécution alimente l'analyse collective de cas réels auxquels sont confrontés les participants.

ÉVALUATION

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

ANIMATION

Christophe CHAUMANET ou Julie FERNANDES DE SOUSA ou Céline NIQUET ou Jean VANOVERSCHELDE, Consultants-formateurs spécialisés en impayés.

DATES DES SESSIONS INTER

les 4 et 5 mars 2027 - Distanciel
les 24 et 25 mai 2027 - Distanciel
les 2 et 3 septembre 2027 - Distanciel
les 22 et 23 novembre 2027 - Distanciel
les 22 et 23 novembre 2027 - Présentiel à Paris

PRIX NET : 1 610 EUROS

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

justine.homawoo@afpols.fr - 06 58 75 61 46

EN INTRA

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

DEMANDE DE DEVIS : intra@afpols.fr

DÉROULÉ & CONTENU

1 AVANT

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

2 PENDANT - EN GROUPE

Les situations d'impayés

- impayés de loyer
- charges locatives
- supplément de loyer de solidarité (SLS) et SLS forfaitaire

Les autres situations contractuelles, sources de contentieux

- le défaut d'assurance et l'option offerte par la loi ALUR
- les occupants sans droit, ni titre, le squat
- les troubles de voisinage
- l'inexécution des obligations du contrat

L'organisation judiciaire et les acteurs du contentieux

- le Tribunal de proximité
- le Juge du Contentieux de Proximité (JCP)
- les personnels judiciaires
- les auxiliaires de justice

Les procédures contentieuses

- l'assignation au fond ou en référé
- la requête
- la tentative de conciliation
- les requêtes en injonction de payer et en injonction de faire
- les voies de recours
- l'exécution provisoire.

3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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



CONTENTIEUX AVEC LES "LOCATAIRES PARTIS"

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

Optimiser le recouvrement des créances après départ des locataires

Les organismes de logement social rencontrent d'importantes difficultés pour recouvrer leurs créances à la suite du départ des locataires, ce qui impose de mettre en place des techniques et des procédures différentes de celles utilisées habituellement pour lutter contre les impayés des locataires présents. Devant de tels problèmes, certains bailleurs vont même jusqu'à déléguer à des sociétés extérieures la recherche des débiteurs et le recouvrement.

PUBLIC

Personnel de gestion locative, plus particulièrement chargé du contentieux, agent de recouvrement.

PRÉ-REQUIS

Aucun.

OBJECTIFS

- connaître le chiffrage des réparations locatives et en évaluer la pertinence
- repérer le lien entre le chiffrage des réparations locatives et la phase de recouvrement
- définir les différentes interventions possibles pour limiter les impayés des locataires partis
- déterminer les procédures efficaces et en limiter le coût.

PÉDAGOGIE

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

ÉVALUATION

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

ANIMATION

Christophe CHAUMANET ou Julie FERNANDES DE SOUSA ou Jean VANOVERSCHELDE, Consultants-formateurs spécialisés en impayés.

DATES DES SESSIONS INTER

- les 8 et 9 mars 2027 - Distanciel
- les 14 et 15 juin 2027 - Distanciel
- les 14 et 15 juin 2027 - Présentiel à Paris
- les 4 et 5 octobre 2027 - Distanciel
- les 13 et 14 décembre 2027 - Distanciel
- les 13 et 14 décembre 2027 - Présentiel à Paris

PRIX NET : 1 610 EUROS

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

justine.homawoo@afpols.fr - 06 58 75 61 46

EN INTRA

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

DEMANDE DE DEVIS : intra@afpols.fr

DÉROULÉ & CONTENU

1

AVANT

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

2

PENDANT - EN GROUPE

La nature de l'impayé du locataire parti et les conditions de son départ

- prescription de la créance
- congé : forme et délai
- départ à l'expiration du délai de préavis ou "à la cloche de bois"
- abandon du logement au regard de la loi Bétaille
- décès du locataire

Le chiffrage des réparations locatives

- les états des lieux contradictoires
- la remise et la restitution des clés
- les états des lieux établis par huissier
- l'obligation d'entretien
- la remise en état du logement
- les travaux imputables au locataire : avec ou sans vétusté ?

Les modalités d'application de la vétusté

- les outils de chiffrage des réparations locatives
- les grilles de vétusté
- les pourcentages d'abattement, la franchise et la quote-part résiduelle
- le champ d'application de la vétusté
- les accords collectifs sur la vétusté

Le solde de tout compte au départ du locataire

- la retenue sur le dépôt de garantie
- la forfaitisation des charges

Le choix des procédures de recouvrement

- assignation
- la requête
- injonction de payer
- recherche des informations sur le débiteur
- assistance du procureur de la République
- agence privée de recouvrement.

3

APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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

PRATIQUE DES PROCÉDURES CIVILES D'EXÉCUTION

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

Maîtriser les procédures d'exécution pour sécuriser vos actions contentieuses

Depuis la loi ALUR complétée par la loi ELAN pour le volet "surendettement", différents paramètres fixent le champ d'application des procédures d'exécution : les conditions d'intervention des commissaires 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. Cette formation vous permet de faire le point sur toutes ces questions par des apports pratiques.

PUBLIC

Responsable et agent du service contentieux et/ou précontentieux, agent de gestion locative, responsable d'agence, conseiller social.

PRÉ-REQUIS

Aucun.

OBJECTIFS

- › identifier les conditions d'efficacité de son action
- › évaluer les coûts et avantages des différentes procédures
- › repérer les points-clefs de la procédure d'expulsion
- › utiliser le vocabulaire spécifique au dialogue avec les commissaires de justice, les avocats, le préfet
- › analyser les décisions du juge de l'exécution.

PÉDAGOGIE

Ce stage prend appui sur l'étude des textes ainsi que sur la jurisprudence. Il permet la résolution de cas pratiques et de situations tirées de l'expérience de chaque participant.

ÉVALUATION

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

ANIMATION

Christophe CHAUMANET ou Julie FERNANDES DE SOUSA ou Jean VANOVERSCHELDE, Consultants-formateurs spécialisés en impayés.

DATES DES SESSIONS INTER

les 18 et 19 mars 2027 - Distanciel
les 1 et 2 juillet 2027 - Présentiel à Paris
les 1 et 2 juillet 2027 - Distanciel
les 20 et 21 septembre 2027 - Distanciel
les 25 et 26 novembre 2027 - Distanciel
les 25 et 26 novembre 2027 - Présentiel à Paris

PRIX NET : 1 610 EUROS

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

justine.homawoo@afpols.fr - 06 58 75 61 46

EN INTRA

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

DEMANDE DE DEVIS : intra@afpols.fr

DÉROULÉ & CONTENU

1 AVANT

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

2 PENDANT - EN GROUPE

Les principes de l'exécution

- la notion de titre exécutoire
- l'exercice des poursuites

Les acteurs de la procédure

- la CCAPEX
- le juge de l'exécution, ses pouvoirs
- les règles de représentation
- le commissaire de justice
- le procureur de la République
- le préfet

La procédure d'expulsion

- le commandement de quitter
- les délais, suspensions et interruptions possibles
- l'interaction avec le surendettement et ses conséquences
- le concours de la force publique et l'indemnisation de l'État

Les autres procédures civiles d'exécution sur les biens

- la saisie et la cession des rémunérations à l'éclairage des nouvelles dispositions entrant en vigueur le 1er juillet 2025
- la nouvelle compétence du JEX
- la saisie-vente
- la saisie des véhicules terrestres à moteur
- la saisie-attribution
- la saisie conservatoire.

3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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

CONTENTIEUX LOCATIF : ACTUALITÉ ET JURISPRUDENCE

1 JOUR (7 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

Faire le point sur les dernières évolutions juridiques

La réglementation de la gestion locative est en perpétuelle évolution. Les dispositions relatives à la prévention des expulsions introduites par la loi Cohésion sociale doivent être examinées à la lumière des pratiques jurisprudentielles et des textes les plus récents. La loi ELAN précise l'interférence des procédures de surendettement sur les recours contentieux en matière de résiliation de bail. La prévention des expulsions doit être également envisagée au regard de la possibilité d'établir des Plans de Cohésion Sociale (PCS) à zéro et l'interférence des effacements de la PRP sur les protocoles déjà existants et leurs impacts sur l'APL. Les différentes décisions de jurisprudence des Cours d'appel et de la Cour de cassation font évoluer le droit en matière de baux d'habitation et permettent d'apporter un éclairage nouveau sur l'application des textes.

PUBLIC

Responsable des services contentieux et recouvrement.
Personnel chargé du contentieux des impayés et traitement du non-respect des obligations par les locataires.

PRÉ-REQUIS

Aucun.

OBJECTIFS

› connaître les nouveaux textes et la jurisprudence pour adapter le traitement des dossiers

PÉDAGOGIE

Ce stage propose une actualisation régulière des connaissances en matière contentieuse. Il est basé sur les échanges entre les participants et la résolution des cas complexes. Les participants sont invités à apporter les décisions marquantes de jurisprudence obtenues au cours de l'année.

ÉVALUATION

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

ANIMATION

Christophe CHAUMANET ou Julie FERNANDES DE SOUSA ou Céline NIQUET ou Jean VANOVERSCHELDE, Consultants-formateurs spécialisés en impayés.

DATES DES SESSIONS INTER

le 18 mars 2027 - Distanciel

le 16 juin 2027 - Distanciel

le 17 septembre 2027 - Distanciel

le 15 décembre 2027 - Présentiel à Paris

le 15 décembre 2027 - Distanciel

PRIX NET : 830 EUROS

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

justine.homawoo@afpols.fr - 06 58 75 61 46

EN INTRA

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

DEMANDE DE DEVIS : intra@afpols.fr

DÉROULÉ & CONTENU

1 AVANT

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

2 PENDANT - EN GROUPE

La réforme de la procédure civile

La loi ELAN

- la loi Kasbarian de juillet 2023
- la nouvelle saisie des rémunérations
- la répartition des compétences entre le juge de l'exécution et le tribunal judiciaire
- la procédure de rétablissement personnel et contentieux
- les protocoles à zéro
- le traitement des suites à donner au départ non formalisé du locataire
- décès
- abandon
- procédure d'expulsion instaurée par la Loi sur le narcotrafic (13/06/2025)

La jurisprudence publiée récemment en matière de gestion locative

- commentaires des décisions récentes

Questions - réponses

- mise en pratique et échanges sur les pratiques dans le traitement des situations contentieuses
- analyse de décisions de justice des participants.

3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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

LA GESTION AMIABLE DES CONTENTIEUX DANS LE LOGEMENT SOCIAL

1 JOUR (7 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

Résoudre les différends locatifs par des solutions amiables

La loi de modernisation de la justice du 18 novembre 2016 renforce l'usage des modes alternatifs de règlement des différends. L'objectif est d'éviter la saisine d'une juridiction et de parvenir à un accord coconstruit avec son contradicteur. La loi de programmation pour la justice 2018-2022 comporte des dispositions ayant pour objectif de développer davantage la culture du règlement amiable des différends. Initié dans le cadre des articles 56 et 58 du Code de procédure civile, l'obligation de médiation, de conciliation ou de procédure participative est obligatoire. Avec des impacts positifs pour les équipes : diminution des situations d'agressivité pour le personnel de proximité et d'agences, reprise de la communication, solution amiable négociée, réduction des instances judiciaires. Chaque bailleur doit désormais appréhender la relation avec ses clients, ses partenaires, ses salariés à l'aune de ces nouvelles exigences.

PUBLIC

Responsable ou collaborateur de direction juridique, collaborateur en charge de la gestion des contrats prestataires, responsable ou collaborateur en service de gestion locative.

PRÉ-REQUIS

Aucun.

OBJECTIFS

- › se repérer dans les différents modes de règlement amiable des différends (médiation, médiation-arbitrage, conciliation et procédure participative)
- › gérer la relation conflictuelle avec ses locataires, accédants, fournisseurs, salariés, etc. au moyen d'un mode alternatif de règlement des différends
- › informer et former les équipes internes.

PÉDAGOGIE

Apports théoriques et méthodologiques. Cas et exercices pratiques. Échanges avec les participants.

ÉVALUATION

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

ANIMATION

Françoise CALANDRE EHANNO, Avocate formatrice experte en résolution de conflits, médiation.

DATES DES SESSIONS INTER

le 27 mai 2027 - Distanciel

le 28 octobre 2027 - Présentiel à Paris

le 28 octobre 2027 - Distanciel

PRIX NET : 830 EUROS

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

justine.homawoo@afpols.fr - 06 58 75 61 46

EN INTRA

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

DEMANDE DE DEVIS : intra@afpols.fr

DÉROULÉ & CONTENU

1 AVANT

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

2 PENDANT - EN GROUPE

Introduction

- les modes alternatifs aux règlements des différends (définitions) et contexte juridictionnel

La place des modes amiables de résolution des différends (MARD) dans le logement social

- pour quels types de litiges ?
- comment les mettre en place dans l'organisation ? (centralisation / décentralisation en proximité)

Les différences et les similitudes entre la conciliation (y compris la Commission Départementale de Conciliation) et la médiation

Le statut du médiateur et du conciliateur

- les compétences requises
- la déontologie, la confidentialité, l'impartialité et la neutralité

Le rôle de l'avocat dans les modes alternatifs de règlement des différends

Les étapes du processus de médiation et de conciliation

- les entretiens de préparation, les réunions plénières, les apartés
- la roue de Fiutak

Les étapes de la procédure participative

- la phase conventionnelle
- la phase judiciaire

La forme et la valeur juridique des accords de médiation

- l'acte sous seing privé, homologation judiciaire, transaction, acte d'avocat
- l'autorité de la force jugée ou la force exécutoire
- la valeur juridique des procès-verbaux de conciliation.

3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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



REPRÉSENTATION DU BAILLEUR DEVANT LES TRIBUNAUX

3 JOURS (21 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

Etre à jour de la réforme de la Procédure Civile

Lorsqu'un locataire ne tient pas ses engagements de paiement du loyer ou ne respecte pas les règles de vie d'un immeuble locatif malgré les mises en garde du bailleur, ce dernier peut être amené à le poursuivre en justice. Le dossier peut être confié à un avocat. Dans certains cas, la représentation directe offre des avantages en termes d'efficacité, d'autonomie de décision, de valorisation des fonctions des services contentieux et d'économie de dépenses (honoraires d'avocat). La réforme de la procédure civile a de plus modifié les règles de représentation.

PUBLIC

Responsable et agent du service contentieux maîtrisant les procédures contentieuses.

PRÉ-REQUIS

Aucun.

OBJECTIFS

- › évaluer la nécessité de faire appel ou non à un avocat
- › préparer et formaliser les dossiers à présenter à l'audience
- › présenter ses dossiers devant les juridictions compétentes en s'appuyant sur un argumentaire construit.

PÉDAGOGIE

Apports théoriques et exercices pratiques. Échanges avec les participants. Préparation du dossier d'audience. Préparation de l'audience. Mise en situation et restitution. Les participants sont invités à se munir de leurs dossiers et décisions.

ÉVALUATION

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

ANIMATION

Christophe CHAUMANET, Avocat formateur ou Jean VANOVERSCHELDE, consultant-formateur, spécialisés en contentieux.

DATES DES SESSIONS INTER

les 24-25 et 31 mai 2027 - Distanciel

les 11-12 et 13 octobre 2027 - Présentiel à Paris

les 11-12 et 13 octobre 2027 - Distanciel

PRIX NET : 2 410 EUROS

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

justine.homawoo@afpols.fr - 06 58 75 61 46

EN INTRA

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

DEMANDE DE DEVIS : intra@afpols.fr

DÉROULÉ & CONTENU

1

AVANT

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

2

PENDANT - EN GROUPE

Les formes et conditions de la représentation directe

Les juridictions devant lesquelles une représentation directe est possible

- le juge du contentieux de la protection
- le juge de l'exécution

Les grands principes du procès

- la preuve
- le contradictoire

La préparation pratique de l'audience

- cas pratique
- préparation d'un dossier de plaidoirie
- plaidoirie (exercice)

La gestion du calendrier des audiences

Le déroulement des débats

Les démarches à l'issue de l'audience

- l'obtention de la copie exécutoire de la décision
- la signification

Exercices pratiques

- restitution / plaidoirie.

3

APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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

C0148

GESTION LOCATIVE ET SOCIALE IMPAYÉS ET CONTENTIEUX

MAÎTRISER LES FRAIS DES COMMISSAIRES DE JUSTICE (EX. HUISSIERS DE JUSTICE)

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

Etre à jour de la réforme de la Procédure Civile

Dans le cadre de leurs actions contentieuses, les organismes de logement social font appel à des intervenants tels que les commissaires de justice ou les avocats. Le rôle et la fonction de l'avocat sont analysés dans d'autres stages présentés sur les impayés de loyer et l'action contentieuse, et sur la représentation du bailleur devant les tribunaux. En revanche, les conditions de leur rémunération doivent être examinées dans le détail. De la même manière, les commissaires de justice interviennent obligatoirement au stade des procédures civiles d'exécution (saisies, expulsions...) et il convient d'appréhender leur tarification et la marge de négociation de leurs honoraires, d'autant que les conditions tarifaires ont été réformées encore récemment.

PUBLIC

Personnel de gestion locative chargé du contentieux.
Agent de recouvrement du service de recettes ou du service financier des organismes.

PRÉ-REQUIS

Avoir suivi ou connaître le contenu du stage "Contentieux avec les locataires en place" (C0142).

OBJECTIFS

- › décrire le rôle des commissaires de justice et préciser la nature de leurs interventions
- › analyser les tarifs des actes des commissaires de justice
- › relire une facture de commissaire de justice
- › apprécier l'opportunité des actes.

PÉDAGOGIE

Exposés didactiques illustrés par des exemples.

ÉVALUATION

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

ANIMATION

Christophe CHAUMANET, Avocat formateur ou Jean VANOVERSCHELDE, Consultant-formateur, spécialisés en contentieux.

DATES DES SESSIONS INTER

les 10 et 11 juin 2027 - Distanciel
les 18 et 19 octobre 2027 - Présentiel à Paris
les 18 et 19 octobre 2027 - Distanciel

PRIX NET : 1 610 EUROS

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

justine.homawoo@afpols.fr - 06 58 75 61 46

EN INTRA

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

DEMANDE DE DEVIS : intra@afpols.fr

DÉROULÉ & CONTENU

1 AVANT

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

2 PENDANT - EN GROUPE

Le rôle et le statut des commissaires de justice
- monopole et compétences

La tarification des actes des commissaires de justice
- actes utiles
- actes obligatoires
- exercice de tarification d'une procédure contentieuse complète

La part d'honoraires libres des commissaires de justice dans leurs interventions et leurs négociations

Les autres opérateurs.

3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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



C0352

GESTION LOCATIVE ET SOCIALE IMPAYÉS ET CONTENTIEUX

LE NOUVEAU CADRE JURIDIQUE DES EXPULSIONS LOCATIVES

1 JOUR (7 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

Faites le point sur les impacts de la réforme des CCAPEX applicable au 1 janvier 2027

Cette formation a pour but de faciliter la mise en place des procédures et procurer aux bailleurs sociaux et à leur service juridique les bons réflexes permettant au magistrat de prendre en compte leurs demandes (CCAPEX, Préfecture, Référé...) dans un contexte qui évolue notamment par le projet d'ajout d'une clause de résiliation immédiate dans les baux. Des décisions stratégiques doivent être prises pour obtenir un rappel d'APL rétroactif, car suite aux 2 décrets du 12 février 2026 relatifs aux impayés, la signature du bilan d'apurement doit intervenir obligatoirement avant le 1er juin 2027. Le traitement du contentieux des impayés s'en trouve modifié. Le PV de conciliation judiciaire est privilégié.

PUBLIC

Juriste, personnel de gestion locative.

PRÉ-REQUIS

Aucun.

OBJECTIFS

- › identifier les obligations générales du bailleur
- › repérer les modifications législatives récentes
- › évaluer les conséquences opérationnelles sur les expulsions et le recouvrement des loyers suite à la réforme des CCAPEX.

PÉDAGOGIE

Alternance d'exposés pratiques à partir de la présentation de documents et d'exemples très concrets.

ÉVALUATION

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

ANIMATION

Paul-Gabriel CHAUMANET ou Christophe CHAUMANET,
Consultants-formateurs.

DATES DES SESSIONS INTER

- le 18 mars 2027 - Distanciel
- le 1 juillet 2027 - Distanciel
- le 1 juillet 2027 - Présentiel à Paris
- le 20 septembre 2027 - Distanciel
- le 25 novembre 2027 - Présentiel à Paris
- le 25 novembre 2027 - Distanciel

PRIX NET : 830 EUROS

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

justine.homawoo@afpols.fr - 06 58 75 61 46

EN INTRA

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

DEMANDE DE DEVIS : intra@afpols.fr

DÉROULÉ & CONTENU

1 AVANT

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

2 PENDANT - EN GROUPE

Introduction

- rappel sur le titre exécutoire
- le jugement / ordonnance de référé / le procès-verbal de conciliation
- la prescription / l'interruption / la suspension de prescription
- le recouvrement des arriérés de loyer / le rappel APL / le surendettement.

Partie 1

- les différentes étapes de la procédure d'expulsion d'un logement et d'un local d'activité
- la période hivernale / les délais du Juge de l'exécution
- le référé du premier Président de la Cour d'appel
- le protocole de cohésion sociale
- le Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL)

Partie 2

- les interactions de la procédure d'expulsion et de la procédure de surendettement
- la procédure d'évacuation des squatters par le Préfet
- l'indemnisation des refus de concours de la force publique.

3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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



VAINCRE LA VACANCE : GAGNER EN PERFORMANCE

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

Une approche transversale

La commercialisation des logements constitue pour les organismes une activité de nature très différente en fonction des zones d'implantation des logements disponibles. La qualité des démarches est d'autant plus déterminante qu'il peut s'agir aussi de faire face à la concurrence locale, d'attirer des candidats au logement vers des territoires moins attractifs ou éloignés des centres villes, et également de redonner de l'attractivité à de grands centres urbains.

PUBLIC

Responsable clientèle, responsable d'agence, responsable du développement, directions fonctionnelles et opérationnelles.

PRÉ-REQUIS

Aucun.

OBJECTIFS

- › évaluer l'attractivité de son patrimoine dans son environnement
- › élaborer un argumentaire spécifique à la commercialisation
- › identifier les attentes des candidats-locataires
- › analyser le process de relocation
- › identifier les ressources stratégiques pour optimiser la commercialisation.

PÉDAGOGIE

Alternance d'apports théoriques, d'outils et de méthodologies. Échanges avec les participants à partir des problématiques rencontrées. Mises en situations à partir de cas pratiques.

ÉVALUATION

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

ANIMATION

Solenne DUTHOIT, Consultante-formatrice spécialisée sur les thématiques commerciales.

DATES DES SESSIONS INTER

les 5 et 6 avril 2027 - Distanciel

les 20 et 21 septembre 2027 - Distanciel

les 20 et 21 septembre 2027 - Présentiel à Paris

PRIX NET : 1 610 EUROS

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

justine.homawoo@afpols.fr - 06 58 75 61 46

EN INTRA

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

DEMANDE DE DEVIS : intra@afpols.fr

DÉROULÉ & CONTENU

1 AVANT

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

2 PENDANT - EN GROUPE

Définir l'attractivité de son patrimoine

- connaître les fondamentaux du marketing adapté au logement social
- qualifier des territoires : zones tendues et détendues
- repérer la nature de la vacance : typologie, durée
- analyser la politique de prix
- analyser le marché et la concurrence

Rechercher l'adéquation produit/client

- connaître ses produits : socle de la commercialisation
- valoriser les services existants
- proposer un produit adapté à la demande
- identifier l'évolution du marché de l'immobilier social
- identifier les motifs de refus des logements proposés

Commercialiser : le bénéfice client

- connaître les attentes et les besoins des clients
- développer sa pratique commerciale : le SONCASE
- identifier les avantages du bénéfice client
- mettre en place un argumentaire

Renforcer en interne le processus de relocation

- identifier les acteurs de la chaîne de relocation
- analyser la rotation et identifier les motifs de départ
- mesurer les atouts de la transversalité interservices
- diagnostiquer le patrimoine, les parties communes et les abords

Conduire des actions commerciales en équipe

- animer le réseau des clients-locataires (visite conseil, de courtoisie)
- définir l'offre commerciale
- développer des plans d'actions
- renforcer les partenariats avec les collectivités
- promouvoir son offre : les médias et réseaux (Le bon coin, Se loger, Bienveo, Mon bailleur.fr...).

3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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



DYNAMISER L'ENTRETIEN ET LA VISITE COMMERCIALE : MIEUX ARGUMENTER POUR CONVAINCRE

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

Deux jours de training intensif pour mieux argumenter et convaincre

Les chargés de clientèle doivent à la fois repérer les besoins et attentes du candidat et savoir présenter positivement le logement, ses caractéristiques et son environnement (commerces, équipements, services...). Défendre une position commerciale dans le logement social, être force de proposition devant l'évolution de la demande, s'affirmer en souplesse. Voilà les nouveaux enjeux des professionnels amenés à faire des visites de logement.

PUBLIC

Chargé de clientèle, conseiller logement, collaborateur de la gestion locative, gardien, employé d'immeuble.

PRÉ-REQUIS

Aucun.

OBJECTIFS

- › analyser et prendre en compte les besoins et les attentes de la clientèle
- › repérer les points forts de l'offre et développer un argumentaire commercial efficace
- › présenter le logement, l'environnement, les services et leurs atouts
- › distinguer les enjeux des entretiens de découverte, de courtoisie et de mutation
- › développer une posture commerciale adaptée et traiter les objections.

PÉDAGOGIE

Apports théoriques et méthodologiques. Échanges avec les participants. Les participants sont invités à se munir des documents utilisés dans leur organisme (dossier de candidature, descriptifs d'appartements...).

ÉVALUATION

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

ANIMATION

Solenne DUTHOIT, Consultante-formatrice spécialisée sur les thématiques commerciales.

DATES DES SESSIONS INTER

les 13 et 14 mai 2027 - Distanciel

les 28 et 29 octobre 2027 - Présentiel à Paris

les 28 et 29 octobre 2027 - Distanciel

PRIX NET : 1 610 EUROS

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

justine.homawoo@afpols.fr - 06 58 75 61 46

EN INTRA

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

DEMANDE DE DEVIS : intra@afpols.fr

DÉROULÉ & CONTENU

1

AVANT

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

2

PENDANT - EN GROUPE

Qualifier l'environnement commercial actuel

- le logement social face aux nouvelles contraintes économiques
- le positionnement du bailleur dans le nouvel environnement économique et social
- l'évolution de la demande

Valoriser l'image de l'organisme

- caractéristiques des différents produits : habitat, services, environnement
- outils de présentation (plaquettes...)
- description de l'organisme : ses valeurs ajoutées

Découvrir les besoins de son client

- le client, ses besoins et ses attentes, freins et motivation
- analyse de la demande
- prendre contact, mettre en confiance
- outils de connaissance du client
- écoute active
- stratégie de questionnement

Développer un argumentaire adapté : l'entretien commercial

- construire l'argumentation, choisir le vocabulaire
- présenter le produit : les supports visuels, plan, photos
- outils et grilles d'analyse du client, du logement
- comprendre et gérer les objections
- aider le client à prendre sa décision
- conclure l'entretien

Préparer et réaliser la visite du logement

- éléments préparatoires à la visite commerciale : mots-clefs
- informations à transmettre pour la préparation du logement avant location
- le parcours de la visite
- les motifs du refus
- conclure la visite.

3

APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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



LES FONDAMENTAUX DE LA RELATION CLIENT

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

Structurer sa posture et perfectionner sa pratique de la relation client

Savez-vous que les premiers mots et gestes sont primordiaux pour construire une relation client de qualité ? L'accueil, qu'il soit téléphonique ou physique, est la première image de votre organisme, votre vitrine. La qualité de la relation est indispensable pour rendre un service de qualité et attirer de nouveaux clients locataires.

PUBLIC

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

PRÉ-REQUIS

Aucun.

OBJECTIFS

- › utiliser les méthodes, techniques et outils de communication efficaces adaptés aux situations professionnelles
- › analyser les différents styles de communication, les attitudes et postures favorisant une communication constructive
- › enrichir et améliorer ses pratiques professionnelles en matière de relation client.

PÉDAGOGIE

Une approche pragmatique qui permet de développer le sens client des collaborateurs. La formation s'appuie de manière concrète sur des situations réelles, vécues par les participants.

ÉVALUATION

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

ANIMATION

Géraldine LAURENT, Consultante et formatrice spécialisée en management et conduite du changement.

DATES DES SESSIONS INTER

les 7 et 8 juin 2027 - Distanciel

les 22 et 23 novembre 2027 - Présentiel à Paris

les 13 et 14 décembre 2027 - Distanciel

les 13 et 14 décembre 2027 - Présentiel à Paris

PRIX NET : 1 610 EUROS

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

justine.homawoo@afpols.fr - 06 58 75 61 46

EN INTRA

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

DEMANDE DE DEVIS : intra@afpols.fr

DÉROULÉ & CONTENU

1 AVANT

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

2 PENDANT - EN GROUPE

Les enjeux de la relation clients et les attentes primordiales des clients

Les fondamentaux en matière de communication

- comprendre le fonctionnement et les leviers de la communication
- identifier les 3 composantes de la communication : la communication verbale, non verbale, para-verbale
- les vecteurs de communication en face à face et au téléphone

Les attitudes et comportements favorisant la communication

- les éléments à prendre en compte pour établir une communication constructive et efficace, savoir les repérer
- les différents styles de communication, connaître et comprendre son style de communication

Les éléments clés d'une communication efficace

- les étapes à respecter lors d'un entretien client
- l'écoute active, le questionnement et la reformulation
- savoir conclure
- la gestion des situations de communication difficiles.

3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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



CHARGÉ D'ACCUEIL : ORIENTER EFFICACEMENT LE CLIENT

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

Accueillir physiquement et à distance

L'accueil des locataires ou demandeurs se fait encore beaucoup en face-à-face et par téléphone. Mais les bailleurs développent des espaces de plus en plus dématérialisés. Ce stage fait le point sur les pratiques de relation client dématérialisée et permet surtout d'entraîner ses savoir-faire relationnels mobilisés dans les situations d'échanges en face-à-face et par téléphone.

PUBLIC

Chargé d'accueil, Collaborateur prestataire en contact avec les locataires ou les entreprises prestataires.

PRÉ-REQUIS

Aucun.

OBJECTIFS

- › utiliser l'espace d'accueil et les outils d'information
- › organiser le temps en face-à-face, au téléphone, voire à distance (numérique)
- › développer des attitudes d'accueil en face-à-face et au téléphone
- › utiliser les nouveaux moyens de communication
- › gérer les espaces temps de communication, valoriser voix et postures.

PÉDAGOGIE

Le stage fait alterner des apports méthodologiques et des entraînements intensifs à partir des situations professionnelles les plus couramment rencontrées par les participants.

ÉVALUATION

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

ANIMATION

Thomas BLANCO, Consultant-formateur expert en gestion de proximité, relation clients.

DATES DES SESSIONS INTER

les 21 et 22 juin 2027 - Distanciel

les 26 et 27 octobre 2027 - Présentiel à Paris

les 26 et 27 octobre 2027 - Distanciel

PRIX NET : 1 610 EUROS

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

justine.homawoo@afpols.fr - 06 58 75 61 46

EN INTRA

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

DEMANDE DE DEVIS : intra@afpols.fr

DÉROULÉ & CONTENU

1

AVANT

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

2

PENDANT - EN GROUPE

La dimension commerciale de l'accueil

- se présenter
- les besoins et attentes des clients
- la relation client/fournisseur de l'accueil
- les critères de qualité de l'accueil

L'entretien en face-à-face

- prise de contact et clarification de la demande
- mise en place du climat de confiance
- définir un questionnaire approprié pour chaque besoin
- apporter des réponses assertives en développant une attitude d'ouverture
- orientation vers la personne ou le service concerné
- renseigner, donner une explication, prendre un message
- prise de congé

L'entretien d'accueil au téléphone

- informer, orienter, filtrer, éconduire, faire patienter
- attitudes et règles du langage téléphonique

La dimension comportementale

- les attitudes d'ouverture / la gestion du flux et des situations d'urgence / dire non à une demande sans dire non à la personne
- les situations difficiles : faire face à la nervosité, à l'agression verbale, etc.

La numérisation de la relation client

- panorama des pratiques : extranet, SMS, services en ligne, réseaux
- accompagner le locataire/le demandeur dans l'usage de ces nouveaux espaces numériques / définir les critères de sélection quant aux meilleurs outils d'échange actuels

L'organisation du poste et les outils

- supports papier (livret de locataire, plan, quittance, schéma des réparations locatives, demande de logement, information du demandeur...) / supports numériques...

3

APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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



COMMENT PILOTER VOTRE CRC À L'HEURE DE LA DATA ET DE L'IA

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

NOUVEAUTÉ

Processus, données et intelligence artificielle au service de la relation locataire

Les Centres de Relation Client (CRC) des bailleurs sociaux sont confrontés à une profonde évolution des attentes des locataires. Dans ce contexte, la Data et l'Intelligence Artificielle ouvrent de nouvelles perspectives pour améliorer la qualité de service et renforcer le pilotage des activités. Cette formation propose aux managers et responsables métiers une approche pragmatique permettant de comprendre comment faire évoluer leur CRC vers un modèle augmenté par la Data et l'IA, sans perdre la dimension humaine de la relation locataire.

PUBLIC

Responsables CRC, managers de proximité, responsables relation locataire, responsables qualité de service, directeurs clientèle.

PRÉ-REQUIS

Aucun prérequis technique.

OBJECTIFS

- › identifier les nouveaux enjeux de la relation locataire et l'évolution du CRC
- › explorer les processus métiers et le cycle de vie des données
- › identifier les données pour piloter l'activité et améliorer la qualité de service
- › se repérer dans les usages pertinents de l'IA dans le logement social
- › définir une culture commune de la donnée et les évolutions des pratiques.

PÉDAGOGIE

Apports méthodologiques, études de cas, rex, ateliers collaboratifs, échanges d'expériences et mise en pratique autour d'un fil rouge métier ou projet.

ÉVALUATION

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

ANIMATION

Christophe HERAUX, Consultant-formateur spécialisé en relation client et accompagnement des transformations organisationnelles.

DATES DES SESSIONS INTER

les 15 et 16 mars 2027 - Distanciel

les 14 et 15 juin 2027 - Distanciel

les 9 et 10 septembre 2027 - Présentiel à Paris

les 22 et 23 novembre 2027 - Distanciel

PRIX NET : 1 610 EUROS

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

justine.homawoo@afpols.fr - 06 58 75 61 46

EN INTRA

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

DEMANDE DE DEVIS : intra@afpols.fr

DÉROULÉ & CONTENU

1 AVANT

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

2 PENDANT - EN GROUPE

Les nouveaux enjeux du CRC dans le logement social

- quelle évolution des attentes des locataires et des usages digitaux
- / Les nouveaux enjeux de qualité de service

Repenser l'organisation du CRC

- le positionnement du CRC dans la chaîne de relation locataire
- / quelles interactions avec les métiers ?

Les données au cœur du pilotage du CRC

- la donnée comme levier de pilotage / quel cycle de vie de la donnée / les principaux indicateurs de performance et de qualité / l'exploitation des tableaux de bord et aide à la décision / les apports de l'IA

Les usages IA à forte valeur ajoutée pour un CRC

- les fondamentaux de l'intelligence artificielle / les facteurs clés de réussite d'une démarche Data et IA
- l'assistance aux conseillers et l'amélioration de la productivité / l'analyse des demandes et des verbatims

Concevoir un CRC augmenté

- évolution des métiers et des compétences / répartition des rôles entre l'humain et l'IA / nouvelles pratiques de management et de supervision

Réussir l'évolution de son CRC

- freins liés aux données, aux processus et aux organisations
- / dialogue avec les directions, la DSI et les parties prenantes

3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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



TECHNIQUES DE COMMERCIALISATION D'UNE OPÉRATION LOCATIVE

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

Des leviers pour optimiser son action

En fonction de leur stratégie et de leurs objectifs de développement, les directions de la clientèle, de la gestion locative ou des ventes doivent mettre en place les actions commerciales et les communications adaptées. Il est nécessaire que les responsables en charge de la commercialisation soient en mesure d'établir un cahier des charges à des fins de marketing opérationnel en lien avec leur stratégie. Il s'agit ensuite de faire évoluer les messages en s'appuyant sur le service communication ou sur des prestataires pour réaliser des actions commerciales plus importantes.

PUBLIC

Responsable clientèle, responsable vente Hlm, responsable communication, responsable commercialisation locative.

PRÉ-REQUIS

Aucun.

OBJECTIFS

- › identifier les règles de base du marketing immobilier
- › déterminer les ressorts d'une bonne communication publicitaire
- › repérer les besoins et attentes de la clientèle et définir des cibles
- › utiliser la diversité des supports et canaux de communication
- › décrire positivement les caractéristiques de son patrimoine et de son offre de logements.

PÉDAGOGIE

Alternance d'apports didactiques et méthodologiques.
Exercices de conception d'annonces et ébauche de documents commerciaux.

ÉVALUATION

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

ANIMATION

Gaëlle CANOVA-LAMARQUE ou Solenne DUTHOIT,
Consultantes-formatrices spécialisées sur les thématiques commerciales, expertes du logement social.

DATES DES SESSIONS INTER

les 14 et 15 juin 2027 - Distanciel

les 11 et 12 octobre 2027 - Présentiel à Paris

les 11 et 12 octobre 2027 - Distanciel

PRIX NET : 1 610 EUROS

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

justine.homawoo@afpols.fr - 06 58 75 61 46

EN INTRA

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

DEMANDE DE DEVIS : intra@afpols.fr

DÉROULÉ & CONTENU

1 AVANT

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

2 PENDANT - EN GROUPE

Définir son offre commerciale

- les cibles à conquérir
- l'adéquation marché/produits
- la définition de propositions commerciales adaptées

Préparer sa communication

- le marketing mix
- les bases de la communication
- la segmentation de la clientèle
- les objectifs à atteindre
- le positionnement de l'organisme

Identifier les acteurs de la communication

- les médias : télévision, cinéma, presse, radio, affichage, internet, téléphonie
- le hors média : la communication directe, la publicité sur le lieu de vente, la communication événementielle, les relations publiques et les relations presse

Les réseaux sociaux

Élaborer des actions de communication commerciale

- le plan de communication
- l'importance du rétro-planning
- les messages publicitaires : le choix des mots, l'attractivité du visuel, les accroches
- le choix des supports : l'édition, l'annonce publicitaire, le panneau
- la charte graphique : préserver l'identité de l'organisme, pérenniser l'image
- prestataires internes ou externes : quelle option choisir ?

3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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



LE MANAGEMENT DES ÉQUIPES DE RELATION CLIENTÈLE

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

Donner du souffle à la relation client : mobiliser et piloter les équipes pour gagner en efficacité

Dans un contexte où la relation client est un levier stratégique, le rôle du manager est déterminant pour mobiliser et fédérer ses équipes. Cette formation propose de renforcer la posture managériale pour conjuguer efficacité collective et robustesse individuelle. Elle permet d'acquérir des méthodes concrètes de pilotage et d'animation afin d'améliorer durablement les pratiques. L'intelligence collective et l'analyse entre pairs favorisent l'émergence de solutions applicables à court terme. Un parcours de deux jours pour donner un nouveau souffle à la relation client à travers un management engagé et performant.

PUBLIC

Manager opérationnel, responsable d'équipe commerciale ou technique.

PRÉ-REQUIS

Base le socle commun et un minimum de 6 mois de pratique du management.

OBJECTIFS

- › renforcer sa confiance en soi et sa motivation pour gagner en robustesse professionnelle dans un contexte économique changeant
- › piloter son activité et celle de ses collaborateurs grâce à la mise en œuvre de méthodes et outils de pilotage pour améliorer ses pratiques managériales
- › analyser ses pratiques entre pairs pour les faire évoluer et mettre en place des plans d'actions applicables à court terme grâce à l'intelligence collective et la coopération.

PÉDAGOGIE

Pédagogie active basée sur le questionnement et la participation des apprenants au travers de leurs vécus pour construire une feuille de route – méthode inductive, ateliers d'intelligence collective, mini co-dev. Alternance d'exposés, d'exercices, de jeu collaboratif.

ÉVALUATION

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

ANIMATION

Formateur expert en management.

DATES DES SESSIONS INTER

les 3 et 4 juin 2027 - Présentiel à Paris
les 15 et 16 novembre 2027 - Présentiel à Paris
les 15 et 16 novembre 2027 - Distanciel

PRIX NET : 1 610 EUROS

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

justine.homawoo@afpols.fr - 06 58 75 61 46

EN INTRA

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

DEMANDE DE DEVIS : intra@afpols.fr

DÉROULÉ & CONTENU

1 AVANT

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

2 PENDANT - EN GROUPE

Les leviers et les ressources au service de sa réussite

- état des lieux du chemin parcouru
- le why
- l'arbre de vie selon les pratiques narratives

Préserver sa motivation et améliorer son relationnel client dans un environnement changeant

- se préparer et gérer la tension
- gérer ses émotions ou comment être plus efficace en travaillant grâce à son intelligence émotionnelle (ce que je ressens, ce que je perçois...)
- s'initier à des outils au service de sa motivation : l'auto-recadrage, la matrice des priorités
- laisser place à plus de créativité et de confiance grâce à la pensée positive

Piloter son activité pour gagner en robustesse

- co-construire un plan d'actions efficace et réalisable en mode collaboratif
- distinguer les différentes méthodes de feedback
- analyser les résultats et distinguer les leviers d'actions individuelles aidés des indicateurs instaurés pour un suivi motivant et rassurant
- favoriser l'autonomie des collaborateurs
- instaurer et faire vivre un climat de confiance
- découvrir une séance d'analyse de la pratique type codéveloppement pour favoriser sa créativité.

3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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



AGIR EN CONCERTATION LOCATIVE

1 JOUR (7 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

Renforcer la participation des locataires

Inscrite par la loi SRU de 2000, la concertation locative a évolué avec la Loi égalité et citoyenneté (Lec) de 2017 : moyens plancher et inscription dans les Conventions d'utilité sociales accompagnent une évolution des pratiques. Par ailleurs, le dialogue avec les locataires et leurs représentants, le rôle des Conseils de concertation locative (CCL) et leur organisation inscrite au Plan de concertation locative (PCL) constituent un des points à traiter pour la transformation de nombre d'OLS changeant de statut, engagés dans des fusions-absorptions, intégrant un groupe d'OLS... Enfin, les administrateurs représentants des locataires ont été élus, comme tous les 4 ans entre le 15 novembre et le 15 décembre 2023 au sein des gouvernances de la plupart des OLS. Une formation qui propose un état des lieux, une analyse et une projection du cadre et des pratiques.

PUBLIC

Personnel et membre de direction.

Toute personne partie-prenante potentielle de la concertation locative.

PRÉ-REQUIS

Aucun.

OBJECTIFS

- › définir le cadre légal de la concertation locative au sein des OLS
- › identifier les obligations et possibilités et disposer d'une connaissance des pratiques
- › inscrire la concertation locative dans les mutations en cours.

PÉDAGOGIE

Exposé en échanges dynamiques et co-analyse documentaire. Les participants sont invités à transmettre en amont ou à apporter les PCL et éventuels accords collectifs locaux de leur OLS, si possible en format électronique projetable.

ÉVALUATION

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

ANIMATION

Éric ARNAULT ou Laura SCHMITLIN, Consultants expert de la concertation locative.

DATES DES SESSIONS INTER

le 11 juin 2027 - Distanciel

le 19 novembre 2027 - Distanciel

le 19 novembre 2027 - Présentiel à Paris

PRIX NET : 830 EUROS

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

justine.homawoo@afpols.fr - 06 58 75 61 46

EN INTRA

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

DEMANDE DE DEVIS : intra@afpols.fr

DÉROULÉ & CONTENU

1 AVANT

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

2 PENDANT - EN GROUPE

Historique de la concertation locative

- définitions et évolutions de la relation locataires-bailleurs
- la loi Méhaignerie de 1986 et ses actualisations

Les instances, leurs rôles et leur fonctionnement

- nationalement les 3 conseils ou commissions (concertation locative, habitat, consommation...)
- à l'échelle de chaque OLS : conseils de concertation locative (CCL), obligations et pratiques

Les accords collectifs

- les deux échelles nationales et locales
- leurs fonctions, élaboration et contenus
- l'application de ces accords dans le cadre des réhabilitations

L'action des locataires

- les nouveaux administrateurs représentants des locataires
- les relations bailleurs / organisations de locataires et locataires
- les autres formes participatives de proximité

Les plans et conseils 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

Les pratiques de concertation locative

- retours d'expériences à partir d'analyse de PCL
- la concertation locative dans la restructuration du secteur du logement social (loi Elan).

3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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



RÉGULARISATION DES CHARGES : PRÉSENTATION ET CONCERTATION LOCATIVE

1 JOUR (7 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

Faire de la régularisation des charges un moment clé de la concertation locative

La régularisation des charges est souvent vécue comme un temps de tension : incompréhensions, contestations, sentiment d'injustice. En s'appuyant sur le cadre de la concertation locative – et notamment sur le Conseil de concertation locative – elle peut devenir au contraire un rendez-vous d'explication, de transparence et de co-construction. Cette formation propose d'utiliser la régularisation des charges comme levier de dialogue avec les représentants des locataires, de sécuriser les pratiques de l'organisme et de faire émerger des chantiers partagés autour des charges (lisibilité, qualité de service, maîtrise des coûts).

PUBLIC

Collaborateur en charge du plan de concertation locative, de l'animation de la concertation locative, des conseils de concertation locative en lien avec les représentants des locataires ou les associations des locataires, responsable d'agence – de territoire ou de secteur.

PRÉ-REQUIS

Aucun.

OBJECTIFS

- › identifier le cadre de la concertation locative et le rôle du CCL sur la question des charges
- › se repérer dans les règles applicables à la régularisation des charges
- › identifier les temps pertinents d'association des locataires au cycle des charges
- › identifier les étapes clés d'un plan d'actions de concertation spécial charges.

PÉDAGOGIE

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

ÉVALUATION

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

ANIMATION

Marie-Frédérique BLANC ou Nicolas DELEPINE, Consultants spécialisés en gestion locative.

DATES DES SESSIONS INTER

le 28 mai 2027 - Distanciel

le 26 novembre 2027 - Présentiel à Paris

le 26 novembre 2027 - Distanciel

PRIX NET : 830 EUROS

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

justine.homawoo@afpols.fr - 06 58 75 61 46

EN INTRA

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

DEMANDE DE DEVIS : intra@afpols.fr

DÉROULÉ & CONTENU

1 AVANT

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

2 PENDANT - EN GROUPE

Les fondamentaux juridiques "concertation et charges"

- textes de référence sur la concertation locative
- rappel sur le cadre de la régularisation des charges (délais, pièces justificatives, information des locataires)
- rôle, pouvoirs et limites du CCL sur les charges.

La régularisation des charges comme support de concertation

- ce qui relève de l'obligation réglementaire
- ce qui relève du choix de l'organisme (regroupement des postes, modalités d'information)
- comment transformer une régularisation en temps de dialogue plutôt qu'en simple envoi de documents ?

Associer les représentants de locataires au "cycle des charges"

- en amont : partage des enjeux (budgets, contrats et provisions) / identification des sujets sensibles ou des résidences "à risques"
- au moment de la régularisation : préparation de la présentation en CCL / lecture et compréhension des décomptes / construction de messages clés à destination des locataires) / en aval : retour d'expériences partagées / pistes d'amélioration.

Travailler les supports de régularisation

- le décompte individuel
- le courrier d'accompagnement
- les supports collectifs : note au CCL / kit "comprendre ma régularisation"

Préparer un temps fort "charges" en CCL

- construire un ordre du jour centré sur les charges
- choisir les indicateurs (évolution, comparatifs et focus par résidence)
- fixer les règles du jeu pour un échange constructif et la suite à donner.

3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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



CONSEILLER LES LOCATAIRES EN MATIÈRE D'ÉCONOMIE D'ÉNERGIE

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

Aider les locataires à maîtriser leur consommation d'énergie

La facture énergétique du logement représente un coût souvent élevé pour les ménages à faibles revenus. Pour anticiper les situations de précarité énergétique et mener un accompagnement efficace des ménages, les personnels de proximité doivent désormais intégrer à leurs activités la sensibilisation des familles (équipements et modification des comportements). Cette formation vous permettra de suite d'aider les habitants à diminuer leurs consommations d'énergie. Vous identifierez un micro-projet à mettre en œuvre dans vos missions.

PUBLIC

Responsable de site, chargé de clientèle, gardien, conseiller social.

PRÉ-REQUIS

Aucun.

OBJECTIFS

- › identifier les impacts des pratiques quotidiennes sur la consommation énergétique
- › repérer les sources de pertes d'énergie génératrices de dépenses pour les ménages
- › identifier les gestes utiles pour maîtriser la facture énergétique
- › orienter les locataires vers les aides existantes
- › élaborer son Plan d'Actions Individuel (PAI).

PÉDAGOGIE

Alternance d'exposés techniques et de cas pratiques.
Présentation d'exemples.

Accès à une documentation pédagogique à distance.

ÉVALUATION

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

ANIMATION

Yannick LABROT, Consultant-formateur, ingénieur et expert en efficacité énergétique ou Jean-Pierre MOYA, Consultant-formateur, Architecte DPLG, thermicien, Docteur en urbanisme.

DATES DES SESSIONS INTER

les 3 et 4 juin 2027 - Distanciel

les 17 et 18 juin 2027 - Présentiel à Paris

les 25 et 26 novembre 2027 - Distanciel

PRIX NET : 1 610 EUROS

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

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

EN INTRA

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

DEMANDE DE DEVIS : intra@afpols.fr

DÉROULÉ & CONTENU

1

AVANT

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

2

PENDANT - EN GROUPE

Introduction

L'énergie et ses enjeux : changement climatique et transition énergétique

- les impacts des consommations d'énergie sur l'environnement (effet de serre, sobriété)
- sensibiliser les résidents aux économies d'énergie : pourquoi ? comment ?

Identifier les facteurs de consommation d'énergie dans le logement et sur le parc immobilier

- la consommation et les coûts :
- enjeux financiers pour la famille (grille de consommation)
- impacts des modes de vie sur la consommation / comment vit-on dans un logement performant (neuf ou rénové) ?

Conseils adaptés à donner aux locataires

- bonnes pratiques au quotidien :
- lire et comprendre ses factures énergétiques, repérer ses consommations / identifier les gestes du quotidien favorisant les économies d'énergie / utiliser la grille de consommation du logement pour orienter le locataire / quels outils pour suivre sa consommation ?
- accéder aux aides pour faire baisser la facture / comment bénéficier des actions solidarité disponibles ?

Atelier pratique : construire son plan d'actions Individuel "Économies d'Énergie" auprès des résidents

- contenus mis à disposition pour relayer les informations : supports, partenaires...
- travail individuel sur la mise en place d'une opération de communication : mise en place d'un micro événement auprès des habitants

Échanger sur les pratiques relatives à la sensibilisation des occupants à la maîtrise de l'énergie.

3

APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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



TRAVAUX D'AMÉLIORATION, LOYERS ET CONCERTATION DANS LE PARC SOCIAL

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

Réhabiliter, ajuster les loyers et concertation : harmoniser les enjeux dans le parc social

Les opérations de réhabilitation des logements sociaux qu'effectuent les organismes HLM depuis plus de 40 ans sont structurellement déséquilibrées car les recettes supplémentaires qu'elles génèrent ne couvrent pas les dépenses. Ces travaux sont en outre de plus en plus lourds au regard des exigences environnementales. Les évolutions des loyers restent très encadrées alors que les textes successifs, depuis le conventionnement, ont apporté quelques marges de manœuvre en fonction des contraintes d'équilibre des opérations. Les exigences de la concertation avec les locataires apportent aussi leur lot de contraintes.

PUBLIC

Chargé d'opérations de réhabilitation du patrimoine,
Personne chargée de la gestion locative et aux agences.

PRÉ-REQUIS

Aucun.

OBJECTIFS

- › construire et développer son action en rapprochant réhabilitation, loyers et concertation
- › proposer une offre d'habitat en rapport avec les territoires
- › porter et partager les enjeux avec les acteurs locaux (bailleur, locataires, collectivités locales)
- › assimiler le cadre réglementaire des travaux d'amélioration du parc social
- › repérer le parcours du conventionnement et des évolutions potentielles des loyers et organiser la concertation avec la population.

PÉDAGOGIE

La méthode pédagogique alterne la présentation des cadres réglementaires et l'échange avec les participants, sur des thèmes transversaux dans lesquels ils sont impliqués.

ÉVALUATION

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

ANIMATION

Gérard LE BIHAN, Consultant-formateur en maîtrise d'ouvrage, architecte-urbaniste et programmiste.

DATES DES SESSIONS INTER

les 21 et 22 juin 2027 - Présentiel à Paris

les 21 et 22 juin 2027 - Distanciel

les 13 et 14 décembre 2027 - Distanciel

PRIX NET : 1 610 EUROS

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

justine.homawoo@afpols.fr - 06 58 75 61 46

EN INTRA

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

DEMANDE DE DEVIS : intra@afpols.fr

DÉROULÉ & CONTENU

1 AVANT

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

2 PENDANT - EN GROUPE

La réhabilitation des logements sociaux

- la stratégie patrimoniale et d'entretien de l'organisme dans ses choix d'intervention (PSP, PE)
- la Convention d'Utilité Sociale (CUS) et la définition de la politique de l'organisme HLM
- les aspects techniques et réglementaires des interventions sur les bâtiments existants
- les financements adossés à l'amélioration des logements (PALULOS, FNAP, subventions, prêts, fonds propres)

Les règles d'évolution des loyers à la suite de travaux de réhabilitation en milieu HLM

- le conventionnement des logements sociaux, éléments de compréhension (historique, plafonds, limites)
- la réglementation de l'encadrement des loyers : les textes successifs
- en cas de travaux de réhabilitation, l'autorité administrative peut autoriser une augmentation des loyers (FTM, lois Molle, Alur, Égalité Citoyenneté)
- la Nouvelle Politique des Loyers (NPL, CUS), introduite par la loi Égalité et Citoyenneté

La concertation avec les locataires et leurs représentants

- le cadre réglementaire de la concertation avec les locataires (Plan de concertation locative)
- le diagnostic technique préalable à l'élaboration d'un programme de travaux (DIAG Moe), et les diagnostics complémentaires
- les niveaux de concertation des locataires et de la collectivité avant travaux
- concertation, consultation, accord collectif, site occupé (MOUS, OPC).

3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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



LA COMMUNICATION AU QUOTIDIEN AVEC LES LOCATAIRES ET LES PARTENAIRES

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

Être à l'aise et efficace en toute situation

Les personnels de proximité entretiennent un lien avec des locataires ayant chacun leurs spécificités. Affronter cette diversité demande une adaptation constante. Être dans une posture d'accueil, apporter des réponses efficaces et garder un équilibre dans l'échange demandent des qualités relationnelles et une sérieuse maîtrise des outils de communication. De la même manière, la relation avec les partenaires et les prestataires est renforcée par une communication adaptée.

PUBLIC

Personnel de proximité en contact avec les locataires ou les demandeurs, chargé de clientèle, responsable de site, gardien d'immeuble.

PRÉ-REQUIS

Aucun.

OBJECTIFS

- › situer son rôle en tant que représentant de l'organisme auprès des habitants
- › créer les conditions d'accueil en fonction des situations relationnelles
- › communiquer les informations nécessaires à la vie pratique des locataires
- › adapter sa communication aux différentes situations
- › mettre en œuvre l'attitude adaptée à la situation rencontrée.

PÉDAGOGIE

Le stage fait alterner des apports méthodologiques et des entraînements intensifs à partir des situations professionnelles rencontrées par les participants.

ÉVALUATION

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

ANIMATION

Thomas BLANCO ou Ludovic RENZI, Consultants-formateurs expert en gestion de proximité

DATES DES SESSIONS INTER

les 3 et 4 juin 2027 - Présentiel à Paris

les 3 et 4 juin 2027 - Distanciel

les 21 et 22 octobre 2027 - Distanciel

PRIX NET : 1 610 EUROS

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

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

EN INTRA

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

DEMANDE DE DEVIS : intra@afpols.fr

DÉROULÉ & CONTENU

1

AVANT

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

2

PENDANT - EN GROUPE

La qualité de service et la relation au client

- la typologie et les spécificités des situations
- le locataire est un habitant et un client

Gérer la relation au quotidien

- analyse des éléments entrant en jeu dans la communication
- les techniques favorisant la communication : reformulation, écoute active, questionnement
- les caractéristiques d'évolution de la communication

Conduire différentes situations de communication

- recueillir de l'information
- transmettre une consigne
- donner une explication
- orienter vers un autre service

Adapter sa communication à différentes situations professionnelles

- la demande de logement
- la demande d'intervention technique
- le rappel des engagements liés au contrat de location
- le traitement du conflit de voisinage
- la visite de logement

Se positionner dans la relation

- développer une relation positive en maintenant une attitude professionnelle
- se positionner dans un échange tripartite : partenaire / locataire / bailleur
- maîtriser ses propres réactions
- s'affirmer dans sa fonction
- faire face aux signes d'opposition et à l'agressivité.

3

APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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



ENTRETIEN DE RELOGEMENT DANS LE CADRE DU NPNRU

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

Faire du relogement un temps fort de la relation client

L'objectif de cette formation est d'appréhender dans les meilleures conditions les relogements de l'ensemble des ménages qui seront concernés par le NPNRU. En premier lieu, l'étape incontournable de l'entretien de relogement doit être réalisée dans les meilleures conditions et accompagnée d'un argumentaire solide afin de concilier le cadre réglementaire, la politique de peuplement des organismes et les attentes nombreuses des locataires en passe d'être relogés. La visée est de faire de cet entretien un temps fort de la relation avec le client-locataire.

PUBLIC

Chargé de clientèle, conseiller en relogement, collaborateur de la gestion locative, gardien.

PRÉ-REQUIS

Aucun.

OBJECTIFS

- › identifier les attentes et les besoins des locataires en matière de relogement
- › créer une relation de confiance avec les locataires
- › identifier les points forts et les limites du projet
- › traiter les objections et développer un argumentaire adapté
- › accompagner la prise de décision du locataire et susciter l'adhésion au projet.

PÉDAGOGIE

Alternance d'apports théoriques et méthodologiques. Mises en situation d'entretien. Échanges avec les participants sur leurs expériences et problématiques.

ÉVALUATION

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

ANIMATION

Gaëlle CANOVA-LAMARQUE, Consultante-formatrice spécialisée sur les thématiques de relogement.

DATES DES SESSIONS INTER

les 24 et 25 juin 2027 - Présentiel à Paris

les 21 et 22 octobre 2027 - Distanciel

PRIX NET : 1 610 EUROS

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

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

EN INTRA

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

DEMANDE DE DEVIS : intra@afpols.fr

DÉROULÉ & CONTENU

1 AVANT

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

2 PENDANT - EN GROUPE

La politique de relogement : le dispositif réglementaire

- rappel du cadre réglementaire NPNRU
- les relogements sur sites, les relogements " tiroirs ", les décohabitations
- veiller aux équilibres territoriaux
- favoriser les dynamiques résidentielles plus larges (mobilités résidentielles)

Initier des dispositifs partenariaux

- bailleurs, réservataires, associations
- élargir l'offre disponible
- négocier les conditions de mise à disposition
- argumenter efficacement auprès des partenaires

Analyser la demande

- les attaches aux quartiers et les raisons de cet attachement
- analyser l'occupation sociale
- déceler les besoins d'accompagnement

L'entretien commercial : trouver le bénéfice client

- maîtriser les points d'appui et les points de vigilance du projet NPNRU
- créer et utiliser des supports visuels
- répondre aux objections : les mots-clés et ceux à éviter
- développer un argumentaire adapté
- accompagner le client dans sa prise de décision
- assurer un suivi après l'acceptation du client afin de pérenniser la relation de confiance

Échanges sur les expériences des stagiaires et cas pratiques.

3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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

COMPRENDRE LES CULTURES ÉTRANGÈRES POUR MIEUX COMMUNIQUER

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

Décrypter les pratiques sociales pour identifier des solutions adaptées

L'exercice quotidien des métiers de proximité requiert de savoir maintenir une relation constructive avec tous les locataires, quels que soient leur appartenance culturelle et les modes de communication ou d'usage du logement. La qualité des relations quotidiennes demande aux acteurs de terrain de mieux comprendre les codes culturels qui facilitent ou bloquent la communication afin d'établir une relation efficace. Cette formation porte à la fois sur la compréhension des cultures étrangères et sur la thématique complexe de la communication interculturelle. Comment se positionner pour éviter les incompréhensions d'origine culturelle ? Comment éviter le piège du particularisme ? Quelles passerelles établir pour construire le dialogue ?

PUBLIC

Conseiller social, responsable d'agence, chargé de clientèle, technicien.

PRÉ-REQUIS

Aucun.

OBJECTIFS

- › décoder concrètement les pratiques sociales et culturelles des locataires
- › identifier les potentiels d'évolutions culturelles des modes d'habiter des locataires
- › appliquer les bases de la communication interculturelle.

PÉDAGOGIE

Le formateur s'appuiera sur l'expérience vécue des participants en faisant alterner témoignages et apports théoriques. Mises en situations professionnelles centrées sur des problématiques d'usages et de gestion.

ÉVALUATION

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

ANIMATION

Thierry BEROT-INARD ou Emilie FRANCEZ, Consultants-formateurs.

DATES DES SESSIONS INTER

les 7 et 8 juin 2027 - Présentiel à Paris

les 7 et 8 juin 2027 - Distanciel

les 2 et 3 décembre 2027 - Distanciel

PRIX NET : 1 610 EUROS

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

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

EN INTRA

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

DEMANDE DE DEVIS : intra@afpols.fr

DÉROULÉ & CONTENU

1 AVANT

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

2 PENDANT - EN GROUPE

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
- notion de code culturel : échanger sur les valeurs, les comportements verbaux, les gestes et attitudes

La communication interculturelle

- rechercher les conditions de la coopération et les accords possibles
- développer des techniques de communication appropriées
- repérer des ressources extérieures et construire des solutions innovantes
- prendre du recul par rapport à ses repères et cadres de références
- reconnaître et gérer ses stéréotypes et préjugés
- tenir compte de ses émotions et mesurer l'impact du contexte sur la relation
- faire face à des situations de communication perçues comme délicates
- tolérer l'ambiguïté et admettre les points de vue différents

Laïcité et valeurs de la République

- idées reçues sur la laïcité
- notions clés à retenir dans la pratique professionnelle
- se situer dans des contextes de contradiction : conflits de valeur, laïcité...

3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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



COMMUNICATION ADAPTÉE AUX PERSONNES ÂGÉES

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

Adapter votre communication pour mieux accompagner les locataires âgés

La clientèle âgée représente en moyenne un locataire sur trois. Cette croissance exponentielle de la population âgée doit être prise en compte par les organismes qui s'engagent dans des démarches de qualité de service où l'accueil et l'accompagnement des locataires jouent un rôle prépondérant. Pour les personnels en lien avec les locataires, il devient essentiel de comprendre les attentes et les besoins liés à l'âge et d'adapter son mode de communication.

PUBLIC

Chargé d'accueil, personnel de proximité, conseiller social, responsable d'agence.

PRÉ-REQUIS

Aucun.

OBJECTIFS

- › définir les attentes et les besoins inhérents à l'avancée en âge
- › adapter sa communication en fonction des comportements et des situations rencontrées
- › construire le déroulé d'une action gériatrique coordonnée autour de la personne âgée et de sa problématique
- › identifier les aides mobilisables et les partenaires possibles.

PÉDAGOGIE

Des apports théoriques permettront de situer la problématique de l'âge.

ÉVALUATION

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

ANIMATION

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

DATES DES SESSIONS INTER

les 29 et 30 avril 2027 - Distanciel

les 11 et 12 octobre 2027 - Présentiel à Paris

les 11 et 12 octobre 2027 - Distanciel

PRIX NET : 1 610 EUROS

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

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

EN INTRA

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

DEMANDE DE DEVIS : intra@afpols.fr

DÉROULÉ & CONTENU

1 AVANT

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

2 PENDANT - EN GROUPE

Comprendre les spécificités de l'âge pour adapter sa communication

- repérer les éléments démographiques, socio-économiques et socioculturels
- appréhender la personne âgée à travers différentes typologies
- comprendre le processus de vieillissement et l'évolution des habitudes de vie
- identifier les besoins spécifiques et les incapacités liés à l'âge
- appréhender le système de valeur des personnes

Pratiquer l'écoute active

- observer sa façon de communiquer
- écouter les émotions
- être en capacité de reformuler, synthétiser
- gérer les situations difficiles

Construire une relation adaptée pour permettre l'expression des besoins des personnes

- travailler sur ses propres représentations de la vieillesse
- permettre et encourager l'expression des besoins de la personne
- valoriser le réseau de la personne
- s'appuyer sur des professionnels de la gériatrie

Se situer dans une logique de service

- répondre aux engagements de service
- saisir les liens existants entre vieillissement et sous-occupation, parcours résidentiels, mixité sociale, rapports entre les générations
- repérer les signes de fragilité et d'isolement
- tisser des partenariats pluridisciplinaires (médico-social, sanitaire, caisses de retraite)

Se poser la question des limites du champ d'action

- responsabilité des personnels en relation avec la personne âgée
- réflexion sur sa posture professionnelle.

3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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

COMMENT IMPLIQUER LES HABITANTS DANS DES MICRO-PROJETS LOCAUX ?

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

La participation des habitants, un élément-clé de la réussite des actions

Depuis la loi SRU, le principe d'échanges réguliers entre bailleur et locataires sur tous les aspects de la qualité de vie dans les quartiers a été structuré. Les opérations de rénovation urbaine ont introduit des dynamiques de participation qu'il est nécessaire de maintenir dans la durée, et de déployer au service d'un "mieux vivre ensemble". De plus, les locataires sont les premiers utilisateurs des espaces et des services et contribuent, avec les gestionnaires, au fonctionnement du quartier. La participation des habitants nécessite une démarche de projet durable qui reconnaisse les expertises d'usage des locataires et les associe dans la définition et la co-construction des actions.

PUBLIC

Responsable d'agence, de site, chargé de mission DSU, responsable de proximité.

PRÉ-REQUIS

Aucun.

OBJECTIFS

- › accompagner et structurer une démarche de mobilisation des habitants sur un projet commun
- › repérer les logiques d'acteurs pour développer les collaborations et les initiatives (collectivités locales, représentants d'amicales, référents associatifs et habitants)
- › identifier les possibilités offertes par la loi SRU, les dispositifs réglementaires associant les locataires et les dispositions récentes en matière de QPV
- › identifier l'ensemble des outils et des leviers.

PÉDAGOGIE

Afin de renforcer ses capacités d'animation de projet des participants.

ÉVALUATION

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

ANIMATION

Emilie FRANCEZ, Consultante-formatrice spécialisée en concertation.

DATES DES SESSIONS INTER

les 22 et 23 mars 2027 - Distanciel

les 28 et 29 juin 2027 - Présentiel à Paris

les 29 et 30 novembre 2027 - Distanciel

PRIX NET : 1 610 EUROS

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

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

EN INTRA

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

DEMANDE DE DEVIS : intra@afpols.fr

DÉROULÉ & CONTENU

1 AVANT

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

2 PENDANT - EN GROUPE

Consultation, concertation ou participation

- le cadre réglementaire : un appui, un atout
- les degrés de participation : outil théorique pour préciser son projet
- les outils de communication

Participation et implication des locataires

- l'analyse de l'environnement et la qualité du lien social
- la recherche de la bonne échelle
- les registres de mobilisation et leur effet de levier
- les partenaires-ressources et les habitants-relais
- l'intégration des associations

Développement d'un projet avec les habitants

- stimuler les idées
- concevoir des projets adaptés
- élaborer une stratégie prospective
- aider à la décision et planifier le projet
- réunir le financement et veiller au suivi et au pilotage
- transférer les compétences acquises

Dispositifs de mobilisation

Types de projets : amélioration du cadre de vie, jardins partagés, maîtrise des consommations énergétiques, développement de services, l'insertion par l'activité économique...

Organisation et méthode : comités de voisinage, ateliers d'habitants, actions d'animations...

Techniques d'animation de groupe

Les démarches abordées seront fonction des projets étudiés.

3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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



DÉMARCHE PARTICIPATIVE : MÉTHODE ET OUTILS

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

Facilitez la créativité et augmentez la productivité de vos réunions

Dans le cadre de projets internes, de réunions avec des habitants, d'animation des partenaires, les collaborateurs d'organismes Hlm sont amenés à animer des temps de production d'idées ou à finaliser des choix en lien avec des objectifs annoncés. Les méthodes collaboratives ont fait la preuve de leur efficacité. Elles permettent d'initier, développer, renforcer l'intelligence collective d'une équipe ou d'un réseau. Ce stage aide à réfléchir à sa posture d'animateur, de facilitateur et de s'outiller en fonction de la phase de son projet. Ces 2 jours permettent de se décentrer, de lever les freins conscients ou inconscients et d'ouvrir les possibles.

PUBLIC

Responsable d'agence, de site, chargé de mission DSU, responsable de proximité.

PRÉ-REQUIS

Aucun.

OBJECTIFS

- › définir l'objectif de production d'un groupe participatif
- › pratiquer la recherche de pensées nouvelles, décalées et stimulantes
- › animer des ateliers collaboratifs en s'appuyant sur des méthodes spécifiques
- › présenter à un décideur les choix sélectionnés.

PÉDAGOGIE

Utilisation des projets à venir ou ceux déjà existants que chaque participant apportera. De nombreuses mises en situations permettent à chacun d'expérimenter les techniques, d'avoir un retour du groupe et de la formatrice. Des vidéos montrant des réalisations seront visionnées.

ÉVALUATION

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

ANIMATION

Solenne DUTHOIT, Consultante-formatrice, coache certifiée, spécialiste en communication interne et externe.

DATES DES SESSIONS INTER

les 22 et 23 mars 2027 - Distanciel

les 15 et 16 septembre 2027 - Présentiel à Paris

les 15 et 16 septembre 2027 - Distanciel

PRIX NET : 1 610 EUROS

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

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

EN INTRA

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

DEMANDE DE DEVIS : intra@afpols.fr

DÉROULÉ & CONTENU

1 AVANT

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

2 PENDANT - EN GROUPE

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

Comprendre la mécanique de l'intelligence collective

- l'origine de l'intelligence collective
- les différentes manières de la développer

Faciliter un groupe

- la posture du facilitateur
- l'état d'esprit, votre rôle, votre animation

Produire

- mettre en place une énergie de production
- veiller à la cohésion du groupe et aux interactions
- les techniques pour produire des idées
- veiller à la relation et se quitter

Sélectionner des idées

- de la continuité à la rupture
- la présentation aux décideurs
- présentation de pratiques en œuvre dans des organismes Hlm.

3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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



C0158

GESTION DE PROXIMITÉ RELATIONS AVEC LES HABITANTS

TRANQUILLITÉ RÉSIDENTIELLE ET SÉCURITÉ PUBLIQUE : QUELLE EST LA PLACE DES BAILLEURS ?

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

Une démarche multi-acteurs

Occupations illicites des parties communes, dégradations, agressions des personnels, trafic de stupéfiants, sont des exemples de comportements auxquels peuvent être confrontés les bailleurs sociaux. Sollicités par les locataires, les pouvoirs publics, mais également par le personnel, les bailleurs doivent être en capacité d'apporter des réponses opérationnelles et de développer une stratégie de tranquillité résidentielle en cohérence avec les dispositifs locaux de sécurité publique. La démarche se pense en partenariat avec tous les acteurs de la sécurité publique et de la prévention de la délinquance, mais également avec les habitants. A cet effet, la loi du 25 mai 2021 renforce la place du bailleur en tant qu'acteur de prévention et de tranquillité à l'échelle de leur patrimoine.

PUBLIC

Chargé de mission en charge de la tranquillité ou de la sécurité, responsable d'agence et ses adjoints, responsable de site ou de secteur, responsable de proximité.

PRÉ-REQUIS

Aucun.

OBJECTIFS

- › identifier le cadre réglementaire
- › repérer le rôle et les limites de la mission du bailleur en la matière et identifier le réseau des partenaires
- › élaborer des stratégies de tranquillité résidentielle à l'échelle du bailleur et des patrimoines
- › impliquer le locataire citoyen dans les démarches inter-acteurs
- › structurer des outils et des procédures internes.

PÉDAGOGIE

Alternance d'apports didactiques et méthodologiques sur l'élaboration d'outils et de conventions avec les partenaires. Les participants sont invités à se munir des outils et conventions utilisés dans leur organisme.

ÉVALUATION

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

ANIMATION

Céline TISSOT et Ludovic PRAT DOUANE, Formateurs en tranquillité résidentielle et violences familiales.

DATES DES SESSIONS INTER

les 26 et 27 avril 2027 - Distanciel

les 15 et 16 novembre 2027 - Distanciel

les 15 et 16 novembre 2027 - Présentiel à Paris

PRIX NET : 1 610 EUROS

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

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

EN INTRA

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

DEMANDE DE DEVIS : intra@afpols.fr

DÉROULÉ & CONTENU

1 AVANT

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

2 PENDANT - EN GROUPE

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 criminologique des typologies des troubles à la tranquillité résidentielle et à la sécurité publique

- actes de délinquance et d'incivilité
- les troubles de voisinage

Développement d'outils spécifiques

- à la mise en place de stratégies internes : référents sûreté / mise en place de procédures adaptées / traitement technique des atteintes au patrimoine / gestion juridique
- définition d'outils de communication et d'information au fonctionnement de partenariats
- conventionnement et rapports avec les opérateurs institutionnels
- partenariats en matière de prévention de la délinquance et de politique de la ville

Les instances chargées de la sécurité publique et de la prévention de la délinquance

- la roue des acteurs et les dispositifs existants : Conseil local de sécurité et de prévention de la délinquance, Groupe local de traitement de la délinquance, Conseil des droits et des devoirs des familles...

3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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



LE CADRE JURIDIQUE DE LA VIDÉOSURVEILLANCE

1 JOUR (7 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

Les questions-clés avant de mettre en place la démarche

Au regard de diverses dispositions législatives et réglementaires, les bailleurs ont l'obligation d'assurer et de garantir la tranquillité de leurs locataires et la sécurité de leurs patrimoines. À cet effet, les bailleurs sociaux peuvent installer des dispositifs de vidéoprotection et des systèmes de vidéosurveillance au sein de leurs patrimoines pour lutter entre autres contre les vols, les dégradations ou les agressions dans les parkings ou les halls d'entrée. Si de tels dispositifs sont soumis à une réglementation précise, il n'en demeure pas moins que la vidéoprotection soulève des questionnements sur l'organisation devant être mise en œuvre par les organismes, sur les modalités d'exploitation et sur les droits et garanties à apporter aux locataires, mais aussi aux personnels.

PUBLIC

Correspondant informatique et libertés, délégué à la protection des données, Responsable tranquillité résidentielle, responsable de site.

PRÉ-REQUIS

Aucun.

OBJECTIFS

- › identifier les contours juridiques et réglementaires applicables aux systèmes de vidéoprotection et de vidéosurveillance
- › analyser les conditions de visionnage, d'exploitation et de destruction des images
- › repérer les modalités pratiques et juridiques de l'extraction des images pour les services judiciaires et à la demande des tiers
- › appliquer les droits et garanties à respecter en matière de données personnelles.

PÉDAGOGIE

Exposés théoriques et interactivité avec les stagiaires. Mises en situation à partir de cas pratiques, d'exercices, de retours d'expériences.

ÉVALUATION

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

ANIMATION

Patrick LE BAS, Formateur en tranquillité résidentielle, Sécurité publique et prévention de la délinquance.

DATES DES SESSIONS INTER

le 22 mars 2027 - Présentiel à Paris

le 22 mars 2027 - Distanciel

le 27 septembre 2027 - Distanciel

PRIX NET : 830 EUROS

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

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

EN INTRA

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

DEMANDE DE DEVIS : intra@afpols.fr

DÉROULÉ & CONTENU

1 AVANT

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

2 PENDANT - EN GROUPE

Contexte de développement de la vidéoprotection

- en France et plus particulièrement au sein des patrimoines des bailleurs sociaux

Les finalités de la vidéoprotection

- Le choix de recourir à l'installation de système de vidéosurveillance et de vidéoprotection s'inscrit dans une démarche globale de tranquillité résidentielle des patrimoines

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 du travail
- les évolutions législatives en cours notamment les usages des caméras augmentées (avec dispositif algorithmique)
- les procédures et démarches pour l'installation d'un dispositif de vidéoprotection et de vidéosurveillance selon les lieux protégés :
- Constitution du dossier de demande d'autorisation d'exploitation d'un système de vidéoprotection auprès des préfetures.
- démarches RGPD - Procédures et organisation interne d'exploitation de système de vidéoprotection et de vidéosurveillance
- modalités opérationnelles d'exploitation des systèmes de vidéoprotection et de vidéosurveillance (visionnage en temps réel en temps réel et en différé; extraction et transmission des images aux services judiciaires)
- les garanties aux données personnelles et les modalités d'accès d'image aux personnes filmées
- les modalités de transmission des images aux forces de sécurité intérieure et à des sociétés privées de surveillance et de gardiennage
- la responsabilité pénale de l'exploitant du dispositif de vidéoprotection en cas de manquement aux obligations.
- la responsabilité pénale de l'exploitant du dispositif de vidéoprotection en cas de manquement aux obligations.

3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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



C0462

GESTION LOCATIVE ET SOCIALE RELATIONS AVEC LES HABITANTS

LES PHÉNOMÈNES DE BANDE ET DE DÉLINQUANCE : COMPRENDRE POUR AGIR

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

NOUVEAUTÉ

Comprendre les phénomènes de bandes et les processus de délinquance pour concevoir des actions de prévention adaptées

Préserver le cadre de vie et la sécurité des habitants est un enjeu majeur pour les bailleurs. Si d'un côté, ils nécessitent des réponses pratiques et techniques indéniables en termes de sécurisation des bâtiments et des espaces de vie partagés, il est important aussi d'inclure dans cette réflexion une approche à même de renforcer en amont la compréhension des phénomènes de bandes qui peuvent déboucher sur des actes de délinquance et de dégradation.

PUBLIC

Chargé de sûreté et de tranquillité résidentielle, directeur d'agence, responsable de proximité chargé de secteurs, conseiller social et toute personne du logement social et des services de proximité intéressés par ce sujet.

PRÉ-REQUIS

Aucun.

OBJECTIFS

- › identifier ses représentations des bandes, de la jeunesse et de la délinquance
- › nommer les réalités des phénomènes de bande
- › décrire les mécanismes sociaux de la délinquance
- › identifier des actions de prévention
- › adapter son accompagnement (social, relationnel).

PÉDAGOGIE

La méthode pédagogique employée est interactive.

Elle s'appuie sur des exemples concrets en lien avec le logement social. Elle comprend des exercices pratiques, actifs et participatifs, à partir d'analyses de documents visuels et audiovisuels, d'études de cas et de situations.

NB : les participants qui le souhaitent peuvent apporter des situations issues de leurs réalités de terrain pour les partager.

ÉVALUATION

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

ANIMATION

Emilie FRANCEZ, Anthropologue et formatrice consultante.

DATES DES SESSIONS INTER

les 28 et 29 janvier 2027 - Distanciel

les 23 et 24 septembre 2027 - Distanciel

les 23 et 24 septembre 2027 - Présentiel à Paris

PRIX NET : 1 610 EUROS

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

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

EN INTRA

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

DEMANDE DE DEVIS : intra@afpols.fr

DÉROULÉ & CONTENU

1 AVANT

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

2 PENDANT - EN GROUPE

Jeunesse et phénomènes de bande : représentations et réalités (Jour 1)

- introduction des deux journées : identifier les représentations sociales de la jeunesse et de la délinquance : brainstorming
- définir la « jeunesse » : temps participatif à partir de supports documentaires (vidéos, photos, audio, textes).
- jeunesse et conditions de vie : une hétérogénéité de situations
- grandir dans les périphéries (villes et ruralité) : précarité, ségrégation socio-spatiale, stigmatisation... et leurs impacts sur la jeunesse : portraits et témoignages
- les « bandes de jeunes », un processus social : temps participatif à partir de supports documentaires (vidéos, photos, audio, textes).
- jeunesses et sociabilités : la « bande » comme espace de reconnaissance et d'affirmation
- phénomènes de bande, transgressions et prises de risque

Contextualiser les processus de délinquances : mécanismes sociaux (Jour 2 - matin)

- définir la délinquance : retour sur le brainstorming de la veille et mise en lien avec des rappels de chiffre et des définitions juridiques et sociologiques de cette notion
- combattre les idées reçues sur la délinquance (jeunesse, immigration, pauvreté...) : temps participatif avec analyses de documents visuels et audiovisuels (couverture de presse, reportages TV ou internet...) et apports historiques et sociologiques
- facteurs de risques (précarité, déscolarisation, discriminations...) : études de cas

Prévenir la délinquance : quels leviers pour agir ? (Jour 2- après-midi)

- panorama des politiques de prévention de la délinquance en France : exemples
- accompagnement social : identifier des leviers de prévention à partir d'analyse de situations apportées par les stagiaires ou par la formatrice.

3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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



LES PERSONNELS ASSERMENTÉS : COMPÉTENCES, MISSIONS ET RESPONSABILITÉS

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

Formation obligatoire pour son dossier d'assermentation

Le Code de procédure pénale permet aux organismes d'habitat social de désigner un garde particulier assermenté pour surveiller son bien et pour en constater les atteintes à la propriété. Les gardes particuliers au sein des bailleurs sociaux ne peuvent exercer leurs fonctions qu'à la condition préalable d'avoir suivi une formation juridique et technique spécifique, décrite dans le module 1 de l'annexe 1 de l'arrêté du 30 août 2006. Le statut de garde particulier au sein des bailleurs sociaux peut se juxtaposer avec d'autres fonctions de proximité, telles celles de gardiens d'immeuble ou de surveillants médiateurs. Dans cette hypothèse, il est impératif de clarifier les positionnements professionnels et les missions pour chacune de ces missions.

PUBLIC

Personnel devant être habilité et assermenté.

PRÉ-REQUIS

Aucun.

OBJECTIFS

- › définir les missions du garde particulier et ses domaines d'intervention dans le contexte de l'habitat social
- › utiliser les connaissances juridiques, techniques et déontologiques nécessaires aux missions de garde particulier
- › se familiariser avec des outils facilitant le constat d'infractions
- › situer les missions du garde particulier dans son environnement professionnel.

PÉDAGOGIE

Exposés théoriques et interactivité avec les stagiaires.

ÉVALUATION

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

ANIMATION

Lilian DUTREUX, Consultant-formateur spécialisé en tranquillité sécurité ou Christophe PARIER, Avocat, Formateur.

DATES DES SESSIONS INTER

les 22 et 23 mars 2027 - Distanciel

les 5 et 6 juillet 2027 - Présentiel à Paris

les 29 et 30 novembre 2027 - Distanciel

PRIX NET : 1 610 EUROS

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

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

EN INTRA

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

DEMANDE DE DEVIS : intra@afpols.fr

DÉROULÉ & CONTENU

1 AVANT

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

2 PENDANT - EN GROUPE

Notions juridiques de base

- les bases générales du droit pénal français et les institutions judiciaires
- la police judiciaire et ses agents
- la procédure pénale (les règles de procédure et la rédaction des procès-verbaux)
- l'infraction pénale (la notion d'infraction, la responsabilité pénale, les différentes catégories d'infractions et les peines)
- le déroulement de l'instruction des procédures judiciaires

Droits et devoirs du garde particulier

- place du garde particulier au sein de la police judiciaire
- les devoirs, prérogatives et limites de compétence du garde particulier
- le contrôle des contrevenants dans le respect des libertés individuelles et du droit de propriété

Déontologie et techniques d'intervention

- comportement du garde dans l'exercice de ses fonctions
- communication et présentation

L'environnement du garde particulier

- la relation avec les locataires
- le partenariat avec les forces de sécurité intérieure et le parquet
- le positionnement du garde particulier au sein de son organisation.

3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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



PRÉVENIR ET GÉRER LES SITUATIONS DE CONFLIT

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

Une posture juste pour éviter les situations délicates.

Dans le cadre de l'évolution de la population locative et de l'augmentation des situations de fragilité économique et sociale, les personnels de gestion des services de proximité ont à faire face, au quotidien, à des situations relationnelles conflictuelles. Pour éviter qu'une situation ne s'aggrave, et pour que le dialogue puisse continuer à exister entre les représentants du bailleur et les locataires, il est nécessaire de pouvoir anticiper les conflits éventuels et de réagir au mieux lorsque ceux-ci surviennent. Il peut, par exemple, s'agir d'une situation dans laquelle le locataire s'est vu opposer un refus, la prise en charge d'une réparation etc. Même si le locataire est agressif, il faudra communiquer avec lui et le convaincre.

PUBLIC

Personnel du siège et des agences en relation directe avec les locataires, personnel des services précontentieux et contentieux.

PRÉ-REQUIS

Aucun.

OBJECTIFS

- › repérer le conflit le plus tôt possible
- › désamorcer un conflit
- › utiliser les techniques de négociation
- › pratiquer une communication assertive.

PÉDAGOGIE

Les apports théoriques s'inscrivent dans le cadre d'une pédagogie active avec étude de cas réel. De nombreuses mises en situation permettent d'entraîner sa compétence de gestion de conflits.

ÉVALUATION

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

ANIMATION

Géraldine LAURENT et Christophe WOJCIK, Consultants-formateurs spécialisés en management, conduite du changement et gestion des conflits.

DATES DES SESSIONS INTER

les 8 et 9 avril 2027 - Distanciel

les 8 et 9 juillet 2027 - Présentiel à Paris

les 22 et 23 novembre 2027 - Distanciel

PRIX NET : 1 610 EUROS

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

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

EN INTRA

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

DEMANDE DE DEVIS : intra@afpols.fr

DÉROULÉ & CONTENU

1 AVANT

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

2 PENDANT - EN GROUPE

Analyse des situations conflictuelles

- inventaire des situations conflictuelles
- enjeux des parties en présence
- analyse des causes : refus, délais dans l'attente de réponses, sentiment de discrimination
- place et rôle de l'émotion, gestion du stress
- les difficultés tenant au comportement des personnes

Les étapes-clés de la négociation

- expression des points de vue : les faits, le ressenti, les besoins des interlocuteurs
- écoute et reconnaissance de l'interlocuteur
- formulation d'une réponse réaliste
- expression d'un accord

Les comportements à développer

- savoir contrôler son stress pour gérer l'agressivité
- savoir se positionner pour gérer la dominance ou les rapports de force
- se définir une stratégie de résolution de conflit
- s'affirmer et développer son assertivité
- prendre du recul et donner des marques d'apaisement.

3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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



VIOLENCES FAMILIALES ET CONJUGALES : COMPRENDRE, ÉCOUTER, ORIENTER, SIGNALER

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

Détecter tôt, intervenir juste : une réponse humaine et professionnelle

Les personnels de proximité ont à faire face, au quotidien, à des situations relationnelles complexes. Pour éviter qu'une situation ne s'aggrave, il est nécessaire de fournir des repères et des appuis aux violences intra familiales. Il est important de réfléchir comment en parler avec les personnes concernées, au partenariat de droit commun mais aussi local.

PUBLIC

Conseiller en économie sociale familiale, médiateur, personnel de proximité assistante de gestion locative.

PRÉ-REQUIS

Aucun.

OBJECTIFS

- › identifier les situations de violences familiales et conjugales
- › se repérer dans la législation afférente
- › repérer les signes de détresse et comprendre le cycle de la violence, l'emprise et le psychotraumatisme vécu
- › s'interroger sur son positionnement et sa place de professionnel dans le cadre de ces situations complexes
- › identifier les partenaires et le cadre légal pour orienter de façon pertinente.

PÉDAGOGIE

Le stage s'appuie sur une pédagogie active, qui fait alterner des échanges entre les participants sur des situations professionnelles et des apports conceptuels, le tout dans une démarche participative.

ÉVALUATION

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

ANIMATION

Stéphane PUNEL ou Céline TISSOT, Consultantes-formatrices en tranquillité résidentielle et violences familiales.

DATES DES SESSIONS INTER

les 18 et 19 mai 2027 - Présentiel à Paris

les 18 et 19 mai 2027 - Distanciel

les 21 et 22 octobre 2027 - Présentiel à Paris

PRIX NET : 1 610 EUROS

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

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

EN INTRA

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

DEMANDE DE DEVIS : intra@afpols.fr

DÉROULÉ & CONTENU

1 AVANT

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

2 PENDANT - EN GROUPE

Le contexte des violences faites aux personnes

- distinguer les différents types de violences
- les principaux dispositifs législatifs et les politiques publiques

Les mécanismes des violences conjugales

- distinguer violence et conflit / comprendre le phénomène d'emprise
- comprendre l'approche tripartite : auteur, victime, enfant : mécanismes et psychotraumatisme
- les parcours de sortie de la violence conjugale
- la roue des acteurs institutionnels et associatifs

Bientraitance et maltraitance

- définition de la responsabilité civile et/ou pénale
- définition du déni, de la courbe de deuil
- le signalement de la personne vulnérable : le secret professionnel, éthique et déontologie

Les violences sexuelles contre les femmes et la prostitution des mineurs

- prévalence du phénomène / lutter contre les mythes de l'étranger agresseur dans la rue
- les politiques de lutte contre les violences sexuelles en 2020
- prostitution des mineurs : repérage et signalement
- mutilations génitales

Outil de lecture des situations

- parent, adulte, enfant : les 3 "états du moi"
- repérer et déjouer les pièges des relations humaines
- changer de posture avec l'aide de la systémie

Les situations professionnelles impliquant l'accueil de femmes victimes de violences

- la diversité des situations rencontrées par les participants
- l'accueil régulier de la locataire victime de violences conjugales
- conserver sa posture professionnelle et orienter vers les bons partenaires

La dynamique partenariale

- panorama des acteurs sur un territoire national et local : la roue des acteurs
- le rôle de l'accompagnement social et ses limites.

3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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

TROUBLES DE VOISINAGE : QUELLES ACTIONS MENER ?

3 JOURS (21 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

Deux intervenants, un double regard pour mieux agir sur les troubles de voisinage

Aujourd'hui, les troubles de voisinage ont parfois des conséquences mettant en péril l'équilibre social et économique d'un immeuble : départ de locataires, logements vacants... De plus, le bailleur doit contractuellement la jouissance paisible du logement au locataire. Or les manquements aux règles de la vie collective sont fréquents. Les limites du cadre juridique impliquent de trouver des réponses pratiques avant ou à la place du recours en justice : réponses internes, recherche de relais, appel aux partenaires.

PUBLIC

Responsable de site, chargé de clientèle, agent de gestion locative, gestionnaire contentieux.

PRÉ-REQUIS

Aucun.

OBJECTIFS

- › analyser les situations de troubles de voisinage pour définir les actions à mener
- › s'appuyer sur le cadre juridique
- › repérer les actions possibles avec les partenaires-relais
- › identifier les moyens d'actions juridiques et leurs limites.

PÉDAGOGIE

Les participants mettront en œuvre une méthodologie de résolution de problèmes, à partir de leur expérience.

ÉVALUATION

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

ANIMATION

Christophe CHAUMANET et Daniel BOURGY ou Ludovic DUHEN, Consultants-formateurs spécialisés en tranquillité résidentielle.

DATES DES SESSIONS INTER

les 25-26 mars 2027 et le 2 avril 2027 - Distanciel
 les 24-25 juin 2027 et le 2 juillet 2027 - Distanciel
 les 20-21 et 22 octobre 2027 - Présentiel à Paris
 les 20-21 et 22 octobre 2027 - Distanciel

PRIX NET : 2 410 EUROS

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

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

EN INTRA

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

DEMANDE DE DEVIS : intra@afpols.fr

DÉROULÉ & CONTENU

1 AVANT

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

2 PENDANT - EN GROUPE

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
- moyens d'action contentieux

Prévention des troubles de voisinage

- mettre en place une procédure : phase amiable pour convenir de solutions pérennes entre les acteurs en cause et éviter les étapes "contentieux"
- mettre en place des actions pour contribuer au "bien vivre ensemble" : affiches, réunions, guides, fête des voisins...

Démarche d'investigation

- écouter le(s) plaignant(s)
- établir et analyser les faits
- apprécier le degré d'implication du bailleur

Moyens d'action

- conduire des entretiens avec le fauteur de troubles et phase amiable et pré-contentieuse
- rechercher des solutions pour chaque type de troubles
- concevoir des courriers-types gradués en fonction de l'étape de traitement du trouble.

3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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



SANTÉ MENTALE EN LOGEMENT SOCIAL

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

Comprendre pour agir

Les organismes de logement social sont confrontés à la présence, dans leurs ensembles immobiliers, de locataires présentant des troubles de santé mentale et pouvant représenter un danger pour eux-mêmes ou pour leur entourage. Comment maintenir ces personnes dans leur logement, éviter leur expulsion tout en assurant la jouissance paisible du logement ? Comment aborder ces situations complexes, agir en tenant compte des besoins de la personne et en s'appuyant sur des partenaires qualifiés ?

PUBLIC

Chargé de clientèle, conseiller social, cadre de la gestion locative.

PRÉ-REQUIS

Aucun.

OBJECTIFS

- › définir la notion de trouble psychique et ses expressions
- › analyser les situations pour dégager des démarches en tenant compte des limites de son champ d'action
- › identifier les acteurs institutionnels et les personnes ressources constituant un relais sur son territoire
- › renouveler ses modes d'interaction avec les locataires
- › adapter son comportement et son mode de communication pour limiter les tensions.

PÉDAGOGIE

Apports théoriques et méthodologiques. Réflexion collective à partir de cas concrets. Mises en situation interactives, jeux de rôles.

ÉVALUATION

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

ANIMATION

Sébastien BERTHO, Assistant social en psychiatrie et formateur ou Samuel MERGUI, Psychologue clinicien et formateur.

DATES DES SESSIONS INTER

les 1 et 2 avril 2027 - Distanciel

les 16 et 17 septembre 2027 - Présentiel à Paris

les 23 et 24 septembre 2027 - Distanciel

PRIX NET : 1 610 EUROS

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

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

EN INTRA

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

DEMANDE DE DEVIS : intra@afpols.fr

DÉROULÉ & CONTENU

1

AVANT

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

2

PENDANT - EN GROUPE

Des repères pour comprendre

- les représentations sur la santé mentale : normale / pathologique

Approche structurale

- névrose, psychose, état limite : les 3 structures de personnalité

Approche psychiatrique

- les principales catégories de troubles mentaux : psychose, troubles de l'humeur, anxiété, phobies, tocs, syndrome de Diogène, - état de stress post-traumatique, troubles de la personnalité...

Des leviers pour dynamiser les partenariats

- panorama et rôles des acteurs sur un territoire
- le rôle du bailleur et ses limites
- orientation, information, signalements, modes d'hospitalisation
- participer à l'élaboration de réponses adaptées
- le secret professionnel : éthique et déontologie

Des outils pour agir sur les troubles d'occupation du logement, les troubles du voisinage

Les outils systémiques

- identifier le client, le visiteur et le plaignant
- résistances et bénéfices secondaires

L'analyse transactionnelle

- parent, enfant, adulte : les 3 "états du moi"
- repérer et déjouer les pièges des relations humaines : les jeux psychologiques et le triangle dramatique.

3

APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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

TROUBLES DU COMPORTEMENT EN LOGEMENT SOCIAL

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

Renouveler ses pratiques

Les organismes Hlm accueillent des populations de plus en plus fragiles et vulnérables cumulant parfois des difficultés économiques, sociales, psychologiques... Les équipes "Fonction sociale" et "Proximité" sont confrontées à des situations complexes. Cette formation fournit des repères sur les troubles du comportement : troubles psychiques, incurie, addiction (alcool et jeu), violence faites aux femmes. Elle permet de découvrir de nouvelles manières de travailler en équipe en interne et avec des partenaires extérieurs. En générant de la fluidité dans le traitement de ces situations complexes, elle permet aussi d'apaiser les tensions et de sortir des impasses.

PUBLIC

Chargé de clientèle, conseiller social, technicien, responsable d'agence.

PRÉ-REQUIS

Aucun.

OBJECTIFS

- › repérer les comportements associés aux addictions
- › analyser les situations en tenant compte des limites de son champ d'action
- › identifier les acteurs institutionnels et adapter son comportement et sa communication pour limiter les tensions
- › renouveler les pratiques en réponse à des situations complexes.

PÉDAGOGIE

Apports théoriques et méthodologiques. Réflexion collective à partir de cas concrets. Mises en situation interactives.

ÉVALUATION

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

ANIMATION

Sébastien BERTHO, Assistant social en psychiatrie et formateur ou Adel FERNANE Consultant-formateur, expert en santé mentale.

DATES DES SESSIONS INTER

les 25 et 26 mars 2027 - Distanciel

les 29 et 30 novembre 2027 - Présentiel à Paris

les 29 et 30 novembre 2027 - Distanciel

PRIX NET : 1 610 EUROS

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

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

EN INTRA

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

DEMANDE DE DEVIS : intra@afpols.fr

DÉROULÉ & CONTENU

1 AVANT

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

2 PENDANT - EN GROUPE

Gestion de la violence faite aux femmes

- discussion sur le cadre légal actuel et la responsabilité de devenir lanceur d'alerte
- formation à la méthode de l'écoute active pour améliorer l'interaction avec les victimes

Compréhension des addictions et des comportements associés

- examen des dépendances à l'alcool, aux médicaments, et aux jeux (en ligne et d'argent)
- discussion sur les interventions et les soutiens disponibles pour ces addictions

Dynamique partenariale et gestion des cas

- analyse collective des cas apportés par les participants pour identifier des pistes de solutions
- présentation d'un panorama des acteurs institutionnels et de leur rôle sur le territoire
- discussion sur les limites du rôle du bailleur, les procédures d'orientation, d'information, de signalement, et les modalités d'hospitalisation

Outils méthodologiques avancés

- approfondissement de l'analyse transactionnelle et de la systémie pour la résolution des problèmes humains

Application pratique de la grille d'analyse des déviances

- exploration interactive des comportements déviants observés en logement social, utilisant une grille d'analyse pour classer les incidents et déterminer les réponses appropriées, enrichie par des études de cas

Explorations théoriques approfondies

- exploration des trois "états du moi" (parent, enfant, adulte) et des stratégies pour repérer et déjouer les pièges des relations humaines, incluant les jeux psychologiques au niveau du triangle dramatique
- analyse pratique et résolution de problèmes : utilisation de situations réelles apportées par les participants pour développer et discuter des solutions et des scénarios types.

3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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



C0173

GESTION DE PROXIMITÉ RELATIONS AVEC LES HABITANTS

LES SYNDROMES DE DIOGÈNE ET DE NOÉ : SAVOIR INTERVENIR

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

Intervenir efficacement face aux troubles de l'accumulation pathologique

Les bailleurs sociaux sont confrontés à la souffrance psychique de certains locataires qui s'exprime notamment par le syndrome de Diogène. Ils sont dépourvus de moyens pour identifier rapidement les locataires, communiquer durablement et efficacement avec eux. Les professionnels doivent être formés à l'identification rapide de ces syndromes, afin de pouvoir agir tout en préservant un lien avec le locataire et en communiquant avec lui de manière adaptée.

PUBLIC

Conseiller social, personnel technique, responsable d'agence, responsable de proximité.

PRÉ-REQUIS

Aucun.

OBJECTIFS

- › identifier les signes observables d'une situation d'incurie susceptibles d'être rencontrés et comprendre la genèse à l'origine du développement des deux syndromes étudiés
- › adapter la communication professionnelle dans ces situations complexes
- › identifier les différentes catégories de syndromes de Noé et évaluer la réponse professionnelle à apporter
- › mobiliser les partenaires internes et externes dans le respect du cadre légal
- › affiner la compréhension des manifestations associées aux syndromes étudiés.

PÉDAGOGIE

Alternance d'apports théoriques, cliniques et pratiques à partir d'outils opérationnels, d'études de cas apportés par les stagiaires. Séquences d'analyse de pratiques.

ÉVALUATION

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

ANIMATION

Sébastien BERTHO, Assistant social en psychiatrie et formateur ou Christophe PERROT, Consultant-formateur, psychanalyste.

DATES DES SESSIONS INTER

les 25 et 26 février 2027 - Distanciel
les 20 et 21 mai 2027 - Distanciel
les 27 et 28 mai 2027 - Distanciel
les 21 et 22 octobre 2027 - Distanciel
les 21 et 22 octobre 2027 - Présentiel à Paris

PRIX NET : 1 610 EUROS

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

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

EN INTRA

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

DEMANDE DE DEVIS : intra@afpols.fr

DÉROULÉ & CONTENU

1

AVANT

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

2

PENDANT - EN GROUPE

Le syndrome de Diogène

- définition, caractéristiques et critères
- signaux d'alerte
- causes, variabilité, particularités de l'habitat et de l'habitant
- fiche pratique de repérage et d'identification du syndrome

Le syndrome de Noé ou la compulsion liée aux animaux

- prédisposition, genèse, prévalence, typologie, structure et enfance des sujets atteints
- manifestations du syndrome de Noé ou "Animal Hoarding" et ses différentes formes
- le mode de communication avec les locataires souffrant de ce syndrome

Le syndrome de Noé et la loi

- habitat indigne et insalubre
- rappels des textes
- pistes de travail avec les locataires atteints et avec les associations partenaires

Séquences pratiques - Aide au diagnostic

- comprendre la nécessité de ne pas rester seul et contribuer à la mobilisation des partenaires
- grille d'évaluation

Le cadre d'intervention du bailleur social

- prise en charge, libertés fondamentales, légitimité de l'intervention
- 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 pluri-partite)
- mobilisation des partenaires : mairie, département, services de santé...
- limites de la prise en charge : entre pathologie, choix de vie et mise en danger de soi ou d'autrui.

3

APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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



LES PROCÉDURES DE RECOUVREMENT FORCÉ

1 JOUR (7 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

Le recouvrement forcé à l'éclairage de la réforme de la saisie des rémunérations de juillet 2025

Depuis juillet 2025, les procédures civiles d'exécution sur les biens - les « saisies » - relèvent du monopole des commissaires de justice. Cette réforme a transféré aux commissaires de justice la compétence en matière de saisie des rémunérations, auparavant partagée avec le juge de l'exécution et son greffe.

Pour les organismes de logement social, cette évolution modifie directement les modalités de recouvrement des impayés locatifs et suppose une actualisation des pratiques des équipes chargées du contentieux.

PUBLIC

Collaborateurs des organismes de logement social en charge du recouvrement des créances locatives (gestion locative, contentieux, précontentieux)

PRÉ-REQUIS

Aucun

OBJECTIFS

- › Définir une stratégie de recouvrement forcé adaptée à chaque profil de débiteur
- › Repérer les modifications législatives récentes issues de la réforme de juillet 2025
- › Envisager les conséquences, notamment financières, de l'évolution de la procédure de saisie des rémunérations.

PÉDAGOGIE

ÉVALUATION

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

ANIMATION

Christophe CHAUMANET ou Julie FERNANDES DE SOUSA ou Jean VANOVERSCHELDE, Consultants-formateurs spécialisés en impayés.

DATES DES SESSIONS INTER

le 19 mars 2027 - Distantiel

le 2 juillet 2027 - Distantiel

le 2 juillet 2027 - Présentiel à Paris

le 21 septembre 2027 - Distantiel

le 26 novembre 2027 - Présentiel à Paris

le 26 novembre 2027 - Distantiel

PRIX NET : 830 EUROS

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

justine.homawoo@afpols.fr - 06 58 75 61 46

EN INTRA

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

DEMANDE DE DEVIS : intra@afpols.fr

DÉROULÉ & CONTENU

1 AVANT

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

2 PENDANT - EN GROUPE

Introduction : le cadre de l'exécution forcée

- Rappel du rôle des acteurs de l'exécution forcée au regard de la réforme ;
- Les différents modes d'obtention du titre exécutoire ;
- L'exécution provisoire.

Les procédures civiles d'exécution sur les biens : « Les Saisies »

La saisie des rémunérations à l'éclairage de la réforme

- Les sommes saisissables ;
- Le déroulement pas à pas des actes nécessaires à la procédure.
La saisie-vente
- Les biens saisissables ;
- Le mode opératoire de la procédure.
La saisie-attribution
- Les sommes saisissables détenues par un tiers (établissement bancaire)
- La chronologie des actes nécessaires
La saisie des véhicules terrestres à moteur
- Par déclaration auprès de la préfecture
- Par immobilisation sur la voie publique
Les saisies conservatoires
- Forme et délais des démarches nécessaires à leur validité ;
- Les saisies conservatoires mobilières ;
- Les saisies conservatoires de créances entre les mains d'un tiers.

3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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



BULLETIN D'INSCRIPTION

Bulletin à retourner par :

› **mail** à : inscriptionsinter@afpols.fr ou à l'assistant(e) mentionné(e) en bas de page de chaque stage.

Dès réception de ce bulletin d'inscription, nous vous adresserons un accusé de réception.

› **notre site internet** www.afpols.fr

MERCI DE COMPLÉTER ENTIÈREMENT CE BULLETIN D'INSCRIPTION

L'ORGANISME

RAISON SOCIALE

ADRESSE

CODE POSTAL

N° ADHÉRENT

VILLE

N° DE SIRET

TÉLÉPHONE

› RESPONSABLE FORMATION

NOM

PRÉNOM

TÉLÉPHONE

PRÉNOM

FONCTION

E-MAIL (OBLIGATOIRE)

INSCRIPTION 1

TITRE DE LA FORMATION

CODE FORMATION

DATES

NOM

PRÉNOM

FONCTION

TÉLÉPHONE

E-MAIL

INSCRIPTION 2*

TITRE DE LA FORMATION

CODE FORMATION

DATES

NOM

PRÉNOM

FONCTION

TÉLÉPHONE

E-MAIL

***Offre Duo : - 10% de remise à partir de la deuxième inscription à une même session**

LA FACTURE DOIT ÊTRE LIBELLÉE...

☐ Au nom de l'organisme

☐ Au nom d'un tiers payant - Lequel :

Cachet de l'organisme

Date et signature

Dès confirmation du stage, une convention de formation vous sera envoyée. Il est indispensable de nous retourner par mail un exemplaire signé et tamponné avant la formation. En cas d'annulation tardive ou d'abandon en cours de formation, les frais engagés par l'Afpols pour l'organisation et le déroulement du stage seront facturés conformément à nos Conditions Générales de Vente.

N.B. : La participation aux stages est réservée aux membres de l'Afpols. La cotisation est facturée avec le 1er stage de l'année. (Réglementation des associations loi 1901).



MODALITÉS D'INSCRIPTION ET CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

INSCRIPTIONS

Par mail : Retournez le bulletin d'inscription complété (également téléchargeable sur www.afpols.fr) à l'assistante mentionnée en bas de page de chaque stage.

En ligne : vous devez disposer d'un code d'accès que nous vous adressons sur demande écrite. [quelle adresse](#)

La participation aux stages est réservée aux membres de l'association.

Une cotisation annuelle est facturée à l'organisme avec le premier stage de l'année (réglementation des associations loi 1901).

ANNULATION

Annulation du fait de l'adhérent

En cas d'annulation avant le début de la formation, une indemnité forfaitaire sera facturée comme suit :

- › 50 % du prix dans un délai compris entre 15 jours et 4 jours francs avant le début de la formation.
- › 100 % du prix dans un délai inférieur ou égal à 3 jours.

L'indemnité forfaitaire ne relève pas de la formation professionnelle continue.

Annulation du fait de l'Afpols

L'Afpols se réserve la possibilité, en cas d'insuffisance de participants, de reporter ou d'annuler la prestation. L'Afpols en informe les adhérents jusqu'à 15 jours avant le début de la formation.

MODALITÉS PRATIQUES POUR LES WEB-FORMATIONS

Environ un mois avant la web-formation, vous recevrez par mail un dossier contenant :

- › la convention de formation à nous retourner signée avant le début de la formation avec le bon de commande éventuel
- › un rappel du programme
- › le tutoriel de connexion à Espace 47
- › la documentation du stage sera disponible dans Espace 47 du stagiaire

MODALITÉS PRATIQUES POUR LES STAGES EN PRÉSENTIEL

Environ un mois avant la formation, vous recevrez par mail un dossier contenant :

- › la convention de formation à nous retourner signée avant le début de la formation avec le bon de commande éventuel
- › un rappel du programme
- › le tutoriel de connexion à l'Espace 47
- › la documentation du stage sera disponible dans l'Espace 47 du stagiaire
- › les indications pratiques pour se rendre sur le lieu du stage et une liste d'hôtels

Une attestation de fin de formation est remise à chaque participant à l'issue du stage.

HORAIRES

Sauf indications contraires, les stages débutent le premier jour à 9 h 15 (9 h les jours suivants) et se terminent à 17 h 15 (17 h les jours suivants). Pour faciliter les échanges informels entre les participants, les déjeuners sont pris en commun.

ÉVALUATIONS

Chaque stagiaire recevra sur son adresse mail professionnelle, des liens pour compléter les questionnaires d'évaluation. Ces mails seront envoyés depuis l'adresse equipe@afpols.fr.

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.

BONJOUR



Vous me connaissez tous déjà depuis quelques années, je suis **LILO** et je suis chargé à l'AFPOLS de faire la veille sur le web pour dénicher les contenus les plus pertinents en lien avec le secteur Hlm.

Recevoir les informations de LILLO :

<https://bit.ly/AfpolsLilo>



Quant à moi, **BÂTIBOT**, je suis chargé de travailler sur la maîtrise d'ouvrage et plus spécifiquement sur la RE2020.

Recevoir les informations de BÂTIBOT :

bit.ly/AfpolsBatibot



Association pour la formation professionnelle
continue des organismes du logement social
47 rue Popincourt - 75011 Paris

www.afpols.fr