



**COMMUNIQUER VOTRE QUALITÉ DE SERVICE
JUSQU'À LA PORTE DES HABITANTS**

COMMUNIQUER VOTRE QUALITÉ DE SERVICE JUSQU'À LA PORTE DES HABITANTS

LES ENJEUX AUXQUELS RÉPOND CETTE FORMATION

Certification de qualité, engagements, label, enquête de satisfaction, contenu du bail, plaquettes d'information, journal des locataires, newsletter, réseaux sociaux, campagne d'information saisonnière, site internet, applications, compte client, gestion des sollicitations, fête des voisins, semaine nationale des HLM, outils de communication... tant d'occasions d'être en relation positive avec les habitants. Pourtant les situations restent encore insatisfaisantes dans la relation entre les représentants du bailleur et les habitants.

Comment utilisez-vous tous ces outils ?

Quelles sont vos pratiques pour être au plus près de vos locataires dans cette communauté de vie qu'est l'entrée d'immeuble, lieu de rencontres au plus proche de la vie de vos habitants ?

Nous vous proposons deux journées de formation pour **innover ensemble** avec l'objectif de vous outiller avec de nouvelles manières d'aller au-devant des habitants pour déployer toutes cette matière, ces occasions d'être en relation avec eux et infuser votre qualité de service jusqu'à la porte de vos locataires.

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Comprendre les besoins et les attentes de la clientèle en termes de relations de communication avec son bailleur
- Construire de nouvelles pratiques de communication dans les communautés de vie que sont les entrées d'immeubles
- Apprendre à mener et à déployer un projet innovant auprès des habitants.

PUBLIC

- Tout leader d'action de communication auprès des habitants
- chargé de communication
- services développement urbain
- services qualité et innovation
- gestion urbaine de proximité
- responsable de site
- gardien d'immeubles
- centre de relation client...



LA FORMATION ABORDERA LES QUESTIONS SUIVANTES

- Comment « désinstitutionnaliser » la communication au sein de l'organisme pour la faire porter par des ambassadeurs de terrain.
- Quelles sont les nouvelles formes de communication permettant d'installer une écoute et un dialogue continue avec les locataires ?
- Comment la communication peut-elle permettre de renforcer un « vivre ensemble » respectueux des autres et de l'environnement ?
- Comment la communication est-elle en mesure de faire évoluer les comportements pour plus de civisme et permettre ainsi un voisinage apaisé ?
- Comment faire adhérer les décideurs de mon organisme à cette stratégie de communication ?

CONCEPT PÉDAGOGIQUE

Une pédagogie active fondée sur une succession d'ateliers pratiques, qui mène à la formulation d'un plan d'action.

Celui-ci est mis en œuvre individuellement avec le soutien de la formatrice et de la communauté d'apprenants, et partagé lors d'un regroupement final.

2 jours de présentiel + équivalent 0,5 jours de travail d'intersession + 0,5 jours de distanciel
Possibilité d'un suivi en coaching individuel ou collectif.

VOTRE FORMATRICE

Solenne DUTHOIT ancienne responsable de la communication en OLS, Solenne est formatrice et coach professionnelle.

TARIFICATION

Intra : 5000 €

Inter local : sur demande.





**Association pour la formation professionnelle continue
des organismes de logement social**

47 rue Popincourt - 75011 Paris. Tél. 01 40 75 52 74
www.afpols.fr

RENSEIGNEMENTS ET CONTACTS

Brigitte Beauzamy

brigitte.beauzamy@afpols.fr

06.64.41.34.46



LA PROXIMITÉ À L'ÈRE DU NUMÉRIQUE