

2023



Parcours Chargé e de Gestion Locative Sociale GROUPE INTER

Modules : Objectifs et programmes

Titre de niveau 5 - Enregistré au RNCP -
Décision d'enregistrement aux répertoires nationaux du 23 novembre 2022

SOMMAIRE

| | |
|--|----------------|
| Public visé par la formation..... | Page 3 |
| Prérequis à la formation..... | Page 3 |
| Objectifs de la formation..... | Page 3 |
| Contenu de la formation..... | Page 3 |
| Ouverture : le métier de chargé.e de gestion locative sociale – Monde HLM – Historique (Bloc 1) | Page 5 |
| Attributions – Mobilité / Aspects juridiques du logement des personnes de nationalité étrangère (Bloc 1) | Page 6 |
| CNIL : Prévention des discriminations (Bloc 1) | Page 7 |
| Commercialisation locative – techniques commerciales orientées clients (Bloc 1) | Page 8 |
| Contrat de location : le bail (Bloc 2) | Page 9 |
| EFOOLS : La vie du contrat de location (Bloc 2) | Page 10 |
| Contrat de location : Aspects économiques du bail (Bloc 2) | Page 13 |
| Aides sociales et familiales (Bloc 2) | Page 14 |
| Copropriété : Gestion du patrimoine locatif (Bloc 2) | Page 15 |
| COPROXI (Bloc 2) | Page 16 |
| Charges récupérables (82 – 87 – 2009) (Bloc 2) | Page 17 |
| EFOOLS : Tour d’horizon des charges récupérables (Bloc 2) | Page 18 |
| Baux commerciaux (Bloc 2) | Page 21 |
| Assurances (Bloc 3) | Page 22 |
| Maîtrise des dépenses énergétiques (Bloc 3) | Page 23 |
| Équipement du logement – vocabulaire (Bloc 3) | Page 24 |
| EFOOLS : Le bâtiment et son environnement (Bloc 3) | Page 25 |
| EFOOLS : Le logement et ses équipements (Bloc 3) | Page 28 |
| EFOOLS : Sécurité du patrimoine (Bloc 3) | Page 31 |
| Gestion des conflits – médiation (Bloc 3) | Page 34 |
| Traitement de la doléance (avec l’accueil) (Bloc 3) | Page 35 |
| Gestion des priorités, Organisation du travail (Bloc 3) | Page 36 |
| Écrits professionnels (Bloc 3) | Page 37 |
| Précontentieux : impayés locatifs (Bloc 4) | Page 38 |
| Troubles de voisinage – approche juridique (Bloc 4) | Page 39 |
| Santé mentale (Bloc 4) | Page 40 |
| Démarche de résolution de problème (Tous les blocs) | Page 41 |
| Durée de la formation..... | Page 42 |
| Modalités d’organisation..... | Page 42 |
| Horaires de la formation..... | Page 42 |
| Lieu de formation..... | Page 42 |
| Nombre de places..... | Page 42 |
| Formateur.trice.s..... | Page 43 |
| Moyens et modalités techniques..... | Page 64 |
| Moyens et modalités de suivi..... | Page 68 |
| Évaluation de la formation..... | Page 68 |
| Examen certifiant..... | Page 69 |

Public visé par la formation

- **Pour les personnes déjà en poste dans le logement social :**

Chargé.e de gestion locative sociale récemment recruté.e, agent d'accueil expérimenté. Toute personne en mobilité professionnelle, ayant satisfait aux tests de positionnement à la demande de l'entreprise.

- **Pour les personnes en reconversion**

Prérequis à la formation

- Bac à Bac+2 dans le domaine de la gestion immobilière, de la gestion de portefeuille
- Et/ou expériences professionnelles dans les métiers alliant la notion de clientèle et de gestion comme, par exemple, la grande distribution, l'administration de biens ...
- Maîtrise de l'outil informatique (traitement de texte, tableur, Internet...)
- Connaissance des principes de la comptabilité
- Capacités transversales (évaluées par test ou entretien) : aisance sociale, compétences relationnelles, hauteur de vue, autonomie, esprit d'équipe, respect des procédures, sens de l'organisation...

Objectifs de la formation

La formation a pour finalité de préparer au titre de niveau 5 enregistré au RNCP « Chargé.e de gestion locative sociale ».

A l'issue de la formation, le/la stagiaire sera en capacité de :

- Gérer les demandes de logements, les demandes de mutations des locataires en place, et la mise en location des logements ;
- Préparer les dossiers de demandes pour le passage en CALEOL, les présenter, et notifier les décisions de la CALEOL ;
- Réaliser la visite de logement à un candidat, et participer à la politique de peuplement de son secteur – Intervenir dans les actions de commercialisation locative, et gérer la livraison de groupes immobiliers neufs ;
- Gérer la signature du bail, ainsi que ses modifications et ses avenants, jusqu'au congé du locataire ;
- Gérer les successions vacantes, les baux glissants, et les baux commerciaux ;
- Gérer les copropriétés en matière d'informations et de demandes des locataires ;
- Organiser la relation clientèle, notamment à travers les réclamations locatives et la gestion des conflits ;
- Gérer les loyers et les charges, et proposer des améliorations dans le cadre de la maîtrise des charges et du développement durable ;
- Rédiger des écrits en réponse aux sollicitations, aux constats et aux réunions, ainsi que rendre compte des activités sur son secteur ;
- Gérer l'inexécution des obligations du contrat jusqu'à la transmission des dossiers au service contentieux :
 - Prévenir les impayés, mener des entretiens avec les débiteurs, assurer le traitement social et administratif des impayés ;

- Prendre en charge les troubles de voisinage, conduire des entretiens avec les plaignants et auteurs de troubles, et assurer le traitement amiable.

Contenu de la formation

Pour valider le titre CHARGÉ.E DE GESTION LOCATIVE SOCIALE, le.la candidate devra valider obligatoirement tous les blocs de 1 à 4 :

Bloc de compétences 1 – Gestion des attributions de logements et commercialisation locative :

Le.la chargé.e de gestion locative sociale a en charge l'optimisation de la location (réception, enregistrement et traitement des demandes de logements, organisation des commissions d'attributions de logements - CALEOL, instruction des candidatures). Il.elle gère les demandes de mutations des locataires en place dans le cadre de la mobilité résidentielle. Il.elle participe à la commercialisation locative des logements pour réduire le taux de vacance et optimiser les délais de relocation.

Bloc de compétences 2 – Le contrat de location : de la signature au congé :

Le.la chargé.e de gestion locative sociale assure la gestion administrative des logements pour un secteur géographique donné. Il.elle a en charge le suivi du client tout au long de la vie du bail, de son entrée dans les lieux jusqu'à son départ. Il.elle accueille le locataire et fait signer le contrat de location et gère les modifications du bail. Il.elle participe aux opérations de quittancement des loyers et charges.

Bloc de compétences 3 – Communication avec les habitants :

Le.la chargé.e de gestion locative sociale assure la relation quotidienne avec les locataires. Il.elle informe, conseille, explique, oriente, régule. Il.elle est à l'écoute des familles pour apporter la réponse adaptée à chaque situation. Il.elle intervient également dans des projets de quartier.

Bloc de compétences 4 – Précontentieux locatif :

Le(la) chargé(e) de gestion locative sociale intervient, 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.

| BLOC 1 | Ouverture : le métier de chargé.e de gestion locative sociale – Monde HLM - Historique | 1 jour |
|------------------|--|---------------|
| Objectifs | <ul style="list-style-type: none"> • Analyser ses tâches et fonctions et leur articulation avec les logiques de l'entreprise • Identifier les enjeux du métier de chargé.e de gestion locative sociale • Intégrer la notion de qualité de service rendu dans ses modes d'intervention • Développer une culture professionnelle et situer sa fonction dans le cadre général du logement social • Appréhender l'histoire du logement social, comprendre les logiques passées et actuelles • Identifier les acteurs du mouvement Hlm | |
| Contenu | <ul style="list-style-type: none"> • Évolution des missions : de l'agent de gestion locative au chargé de clientèle puis au chargé de de gestion locative social, de la logique habitat à la logique habitant • Les enjeux du métier • Les logiques d'intervention : la dialectique de l'économie et du social • Articulation avec la politique de l'organisme • Le métier dans les chaînes de traitement : les procédures, les collaborateurs, les outils • La personnalisation de la relation : de l'accueil à la fidélisation du locataire-client • La prévention des risques locatifs • Le suivi des situations individuelles et l'analyse globale des résultats • Le volume et l'impact du logement social en France • Les lois fondatrices • Les acteurs du logement social : les statuts des entreprises, les Fédérations, les Associations Régionales, U.S.H., les institutions partenaires (Préfecture, Collectivités, C.D.C., D.D.T., les associations de locataires) • Le métier de bailleur social, ses missions | |

| BLOC 1 | Attributions – Mobilité / Aspects juridiques du logement des personnes de nationalité étrangère | 2 jours |
|------------------|---|---------|
| Objectifs | <ul style="list-style-type: none"> • Se repérer dans l'ensemble des textes et dispositifs concernant l'accès au logement • Tenir compte des évolutions législatives récentes (Dalo, Molle, Alur, Elan) • Se repérer dans les règles d'attribution définies au CCH • Renforcer la prévention des discriminations • Connaître l'organisation et le fonctionnement des commissions d'attribution • Connaître les aspects juridiques du logement des personnes de nationalité étrangère : Identifier les titres de séjour permettant l'accès au logement social, Repérer la notion de droit de séjour UE, les documents à exiger, validité et l'opposabilité des actes d'état civil établis à l'étranger, prestations sociales pour les personnes de nationalité étrangère. | |
| Contenu | <ul style="list-style-type: none"> • Conditions d'attribution des logements et plafonds de ressources (bénéficiaires, prioritaires, droit au logement opposable, plafonds de ressources - attribution, mobilité, critères d'attribution, logements réservés) • Cas particuliers : Transfert de bail, décès, pacs et concubinage • Traitement de la demande de logement (service d'enregistrement, instruction de la demande, actualisation, renouvellement de la demande, radiation, délai anormalement long) • Attribution des logements (commission(s) d'attribution, compétences des CALEOL, règlement intérieur, notification et motivation des refus, prévention des discriminations) • Les dispositifs liés aux attributions (convention de délégation, contingent préfectoral, PDALPD, accord collectif départemental, intercommunal, commission de médiation) • Le traitement des demandes de mutations : les enjeux, les process, les droits et les devoirs, • Les spécificités des mises en location e logement : recherche de candidats, informations à fournir, organisation avec la proximité • Mise en situation : traitement de dossier d'attribution et simulation Caleol (sur ½ journée) • Accès au logement social : pour les étrangers non ressortissants de l'UE (Arrêté du 29 mai 2019), bénéficiaire de la protection internationale, pour les ressortissants de l'UE. • Recours DALO : titres de séjour permettant l'accès et conséquences perte de titre de séjour • Situation fiscale des demandeurs étrangers de logements et Prestations sociales | |

| BLOC 1 | CNIL : Prévention des discriminations | 1 jour |
|------------------|--|---------------|
| Objectifs | <ul style="list-style-type: none"> • Appréhender la notion de discrimination sur le plan légal et réglementaire • Analyser la position des institutions et la jurisprudence • Repérer les actes de gestion locative sensibles • Analyser les bonnes pratiques • Disposer de repères juridiques concernant la tenue des fichiers en gestion locative | |
| Contenu | <ul style="list-style-type: none"> • Le mécanisme de construction d'une discrimination • Le système de représentation, de stéréotype et de préjugé • Les effets de généralisation ou de simplification • Une situation différente du racisme, de l'homophobie, du sexisme • La notion de discrimination : critères prévus par la loi (les apports de la loi ALUR), différentes formes de discrimination, les sanctions financières et judiciaires • Le Défenseur des droits : missions, pouvoirs, moyens, modalités de saisine, les délibérations concernant l'accès au logement, concernant les réponses de gestion courante • Les situations sensibles en gestion locative : au moment de l'attribution, dans la gestion des avenants au bail, des réclamations techniques, des troubles de voisinage • Loi Informatique et Libertés du 06/01/1978, formalités préalables, la norme simplifiée n°20, le pack de conformité • Les données à caractère personnel • Protection des données et droit d'accès | |

| BLOC 1 | Commercialisation locative – techniques commerciales orientées clients notamment pour le neuf | 1 jour |
|------------------|--|---------------|
| Objectifs | <ul style="list-style-type: none"> • Identifier les attentes des candidats locataires, • Évaluer l'attractivité de son patrimoine et de son environnement, • Participer à des actions commerciales adaptées, • Identifier les enjeux de la mobilité résidentielle et ses liens avec la qualité de service, • Définir des orientations et des objectifs de mobilité résidentielle adaptés à l'évolution de son patrimoine. | |
| Contenu | <ul style="list-style-type: none"> • Rechercher l'adéquation produit/client : connaître le client, évaluer le patrimoine et les ressources de son environnement, proposer un produit adapté, valoriser les services existants • Faire évoluer la pratique locative : la mise en place d'un argumentaire, l'entretien commercial (découverte ou mutation), le suivi du candidat, la visite commerciale • Savoir organiser une visite de logement et savoir faire face aux objections • Renforcer le processus de relocation : acteurs de la chaîne de relocation, procédures de mise en location (sécurité, propreté), diagnostic des parties communes et des abords, • Fidéliser le locataire : visite-conseil, EDL entrant et sortant, visite de courtoisie, enquêtes de satisfaction et analyse des données, développement des plans d'action | |

| BLOC 2 | Contrat de location : le bail | 2 jours |
|------------------|---|----------------|
| Objectifs | <ul style="list-style-type: none"> • Faire signer un contrat de location, un engagement de caution • Identifier les engagements mutuels issus du contrat de location • Distinguer les différents types de clauses d'un contrat : clauses obligatoires, interdites, résolutoires, pénales, les obligations des parties • Faire appliquer les clauses du bail et expliquer les risques encourus • Baser son argumentation sur des références législatives et réglementaires | |
| Contenu | <ul style="list-style-type: none"> • Les textes applicables : loi de 1948, le Code Civil, les lois de 1986 et 1989 modifiées, le C.C.H. ... • Les différents régimes juridiques : bail d'habitation, bail glissant, bail de garage, convention de location, bail commercial ... • Contenu du bail : obligations, durée, date de prise d'effet ... • Situations familiales et conséquences sur l'exécution du contrat • Modifications du bail : changement de situation familiale, bénéficiaires du transfert de bail, échange de logements ... • Le dépôt de garantie : montant, restitution ... • L'assurance du locataire : obligation et justification • Le congé du locataire : forme, délai de préavis ... • La fin du bail : congé, résiliation, départ furtif • L'engagement de caution : contenu, durée, mentions manuscrites • Situations de non-respect du contrat et le traitement : obligations non tenues, départ furtif, sous-location, squat, la résiliation ... • Le règlement intérieur et autres annexes au contrat • Planification de la visite conseil et état des lieux | |

Objectifs

- Développer sa culture générale technique en lien avec la gestion locative
- Réviser les bases de ses connaissances techniques en les confrontant aux histoires racontées
- Améliorer son premier niveau de réponse aux locataires

Contenu

CHAPITRE 1 : Généralités**Leçon 1 : Un contrat de location, qu'est-ce que c'est ?**

Intro : « Pour la vie ?... »

Notion 1 : Origine du mot bail

Notion 2 : Définition

Notion 3 : usus - absus - fructus

Notion 4 : Différence bail et contrat de location

Notion 5 : Durée et prise d'effet du bail

Notion 6 : Les textes de référence

Leçon 2 : Les différents régimes juridiques

Intro : « Faudrait pas tout mélanger ! »

Notion 1 : La location immobilière en général

Notion 2 : Bail commercial et bail professionnel

Notion 3 : Séparation d'avec les parkings

Notion 4 : Spécificités bail parking

Notion 5 : Bail commercial

Leçon 3 : Obligations du bailleur

Intro : « L'argent du beurre, mais pas le beurre ! »

Notion 1 : Responsabilités dès avant la signature

Notion 2 : Responsabilités en lien avec les logements

Notion 3 : Zoom sur le logement décent

Notion 4 : Critères de décence

Notion 5 : Différence entre indécence et insalubrité

Notion 5 : Les risques

Notion 6 : Les autres obligations

Leçon 4 : Les obligations du locataire

Intro : « j'aimerais bien faire ce qui m'arrange ! »

Notion 1 : Le paiement du loyer

Notion 2 : Usage paisible du logement

Notion 3 : L'entretien courant

Notion 6 : L'obligation d'assurance

CHAPITRE 2 : Les éléments du contrat**Leçon 5 : Le contenu**

| | |
|----------------|---|
| <i>Intro :</i> | <i>« Les choses sont parfois plus faciles que prévues »</i> |
| Notion 1 : | Clauses obligatoires |
| Notion 2 : | Clauses interdites |
| Notion 3 : | Caution solidaire |
| Notion 4 : | Caution versus dépôt de garantie |
| Notions 5 : | VISALE |
| Notion 6 : | Clause résolutoire |

Leçon 6 : Le dépôt de garantie

| | |
|----------------|-------------------------------|
| <i>Intro :</i> | <i>« Avançons, avançons »</i> |
| Notion 1 : | La réglementation |
| Notion 2 : | Le montant |
| Notion 3 : | Utilisation |
| Notion 4 : | Restitution |

Leçon 7 : Les annexes au contrat

| | |
|----------------|---|
| <i>Intro :</i> | <i>« C'est quoi tous ces papiers ? »</i> |
| Notion 1 : | L'état des lieux |
| Notion 2 : | Les obligations à insérer dans l'EDL |
| Notion 3 : | Les zones aériennes |
| Notion 4 : | Décompte de surface habitable |
| Notion 5 : | Différence surface habitable et Loi Carrez |
| Notion 6 : | Le DPE |
| Notion 7 : | L'état des risques naturels et technologiques |

Leçon 8 : La durée du contrat

| | |
|----------------|---|
| <i>Intro :</i> | <i>« Mais combien de temps ça va durer ?!?! »</i> |
| Notion 1 : | Ce que dit la loi de 89 |
| Notion 2 : | Le maintien dans les lieux |
| Notion 3 : | L'impact sur le taux de rotation |
| Notion 4 : | Le cadre du maintien dans les lieux |
| Notion 5 : | Conditions du bail d'un an |

CHAPITRE 3 : Fonctionnement du contrat de location

Leçon 9 : Les signataires du bail

| | |
|----------------|--|
| <i>Intro :</i> | <i>« Pour la vie ?!?! »</i> |
| Notion 1 : | Cotitularité : définition |
| Notion 2 : | Bail servant à l'habitation de 2 conjoint·e·s |
| Notion 3 : | Bail servant à l'habitation de 2 partenaires du PACS |
| Notion 4 : | Bail servant à l'habitation de 2 concubins |
| Notion 5 : | Les preuves à apporter |

Leçon 10 : Le congé

| | |
|----------------|---|
| <i>Intro :</i> | <i>« Partir sans se précipiter ou pas ! »</i> |
| Notion 1 : | Le congé, côté bailleur |
| Notion 2 : | Le congé, côté locataires |
| Notion 3 : | Modalités administratives |
| Notion 4 : | Durée légale du préavis |
| Notion 5 : | Les réductions possibles du préavis |
| Notion 6 : | Point de départ du préavis |

Notion 7 : Préavis et paiement du loyer

Leçon 11 : La perte du maintien dans les lieux

Intro : « Pour le meilleur mais pas toujours pour la vie ! »

Notion 1 : Les situations entraînant la résiliation

Notion 2 : La sous occupation

Notion 3 : Les conditions de départ en cas de sous-occupation

Notion 4 : Les dérogations possibles

Notion 5 : Dépassement des plafonds

Notion 6 : La démolition

Notion 7 : Le logement adapté au handicap

Leçon 12 : Le nom respect des obligations

Intro : « De 'art de vivre en collectif »

Notion 1 : Conséquences du non-paiement du loyer et des charges

Notion 2 : Conséquences des troubles du voisinage

Notion 3 : Conséquences de la non-occupation du logement

Notion 4 : Céder son logement est-ce possible ?

CHAPITRE 4 : Les modification du contrat

Leçon 13 : Transfert de bail

Intro : « Transférer c'est compliqué »

Notion 1 : Définition

Notion 2 : Transfert pour un couple

Notion 3 : Transfert pour les ascendants

Notion 4 : Transfert pour les descendants

Notion 5 : L'abandon du logement et le transfert

Leçon 14 : Départ cloche de bois

Intro : « A la cloche de bois »

Notion 1 : Définition

Notion 2 : Constat d'abandon

Notion 3 : Résiliation

Notion 4 : Non-paiement du loyer + abandon

Leçon 15 : Échange de logement

Intro : « Échanger c'est gagné »

Notion 1 : Des échanges pour quoi faire

Notion 2 : Mode d'emploi

Notion 3 : Les bourses de logement

Leçon 16 : La sous location/co-location

Intro : « Sous louer n'est pas joué ! »

Notion 1 : Ce qu'on peut faire

Notion 2 : Ce qu'on ne peut pas cfaire

Notion 3 : La co-location

Notion 4 : La co-location : pour quoi faire

Notion 5 : La co-location : conditions

Notion 6 : La co-location : modalités de paiement

| BLOC 2 | Contrat de location : Aspects économiques du bail | 2 jours |
|------------------|---|----------------|
| Objectifs | <ul style="list-style-type: none"> • Expliquer les modes de calcul du loyer, du supplément de loyer, les règles de révision • Expliquer le principe des charges récupérables, les provisions et la régularisation annuelle • Expliquer les objectifs et les modalités de gestion du dépôt de garantie • Faire le point sur la lecture des plafonds de ressources • Préciser les principes, le cadre juridique et les modalités d'application du SLS | |
| Contenu | <ul style="list-style-type: none"> • Le loyer : modalités de calcul, surface corrigée – surface utile, le prix au m² • La révision du loyer : révision annuelle, gel des loyers, augmentation à la suite d'une réhabilitation ... • Les charges récupérables : définition, répartition bailleur et locataires, la procédure de récupération (provisions, justification, régularisation, décompte) • Le dépôt de garantie : montant, révision, restitution • Savoir expliquer un avis d'échéance • Le supplément de loyer de solidarité : les enquêtes annuelles et triennales, le calcul, les pénalités, les exonérations ... • La lecture des plafonds de ressources | |

| BLOC 2 | Aides sociales et familiales | 0,5 jour |
|------------------|---|-----------------|
| Objectifs | <ul style="list-style-type: none"> • Repérer les premières conditions d'octroi des revenus et leurs durées de versement • Analyser ces ressources, notamment en termes de fragilité, précarité ou stabilité, de 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. | |
| Contenu | <ul style="list-style-type: none"> • Les minimas sociaux : le revenu de solidarité active socle et/ou activité, le RSA majoré, les allocations versées dans le cadre de l'aide sociale (personnes handicapées, personnes âgées) • Les ressources issues de la protection sociale : les prestations familiales, les indemnités journalières maladie, les pensions d'invalidité, les pensions de retraite, les allocations de retour à l'emploi • Les dispositifs de prévention des exclusions : le PDALPD, les dispositifs d'accueil temporaire et d'insertion (hébergement, résidence sociale...), la commission de médiation, le Fonds de Solidarité pour le Logement, la CCAPEX : commission de coordination des actions de prévention des expulsions • Les mesures d'accompagnement social lié au logement des ménages : ASLL, MASP... | |

| BLOC 3 | Copropriété : Gestion du patrimoine locatif | 0,5 jour |
|------------------|--|-----------------|
| Objectifs | <ul style="list-style-type: none"> • Connaître les fondamentaux de la copropriété • Mesurer les incidences sur la gestion locative • Repérer l'articulation entre les deux statuts : locatif et copropriété | |
| Contenu | <ul style="list-style-type: none"> • La copropriété et les autres organisations : définition de la copropriété, les autres organisations : ASL, AFUL... • La définition d'un lot de copropriété : définition des parties communes et des parties privatives, incidence sur la répartition des compétences locatif/copropriété, notion de millième : droits de vote et répartition des charges • Les acteurs de la copropriété : le syndicat, le syndic, le conseil syndical, les copropriétaires • Le fonctionnement de la copropriété : administration de la copropriété par le syndic (gestion administrative, gestion technique) • Les finances du syndicat : détermination des charges de copropriété, budget et comptes annuels, incidence sur les charges locatives | |

Objectifs

- Bien comprendre les fondamentaux de la copropriété
- Identifier les nouvelles chaînes d'intervention
- Solliciter les bons acteurs à bon escient

Contenu

Niveau 1 : Les fondamentaux de la copropriété

- L'agence et le passage en copropriété
- Les acteurs de la copropriété
- Qu'est-ce que le syndic
- Qu'est-ce qu'une copropriété

Niveau 2 : 4 enquêtes thématiques**Enquête 1 : Incendie de friteuse**

Objectif : Résoudre un incident technique avec le locataire et savoir gérer un sinistre en copropriété

Thèmes traités : Syndic ; Règlement de copropriété ; gestion de travaux en copropriété ; Gestion des sinistres

Enquête 2 : Vélos, vous avez dit vélos ?!

Objectif : Identifier qui fait quoi quand des travaux sont nécessaire dans la copropriété.

Thèmes traités : Déplacement du pouvoir décisionnel → AG et rôle des différents acteurs (conseil syndical, syndic, syndicat) ; Changement du statut du bailleur ; Les acteurs des travaux d'une copropriété

Enquête 3 : Alerte Invasion d'insectes !

Objectif : Mobiliser les acteurs de la résidence pour solutionner les problèmes de gestion courante

Thèmes traités : Répartition des tâches entre le syndic et le bailleur ; Notions de bien commun ; Règlement intérieur

Enquête 4 : Mais quel parquet !

Objectif : Traiter un trouble de voisinage et faire valoir les droits et les obligations des copropriétaires

Thèmes traités : L'application du règlement de copropriété par le syndic ; Troubles de voisinage ; Règlement intérieur : utilisation de l'habitat et transformation du logement ; Techniques de médiation

| BLOC 2 | Charges récupérables (1982 – 2009) | 0,5 jour |
|------------------|---|-----------------|
| Objectifs | <ul style="list-style-type: none"> • Analyser les dimensions juridique, technique et économique de la gestion des charges • Identifier les caractéristiques des charges récupérables et non-récupérables • Appréhender la procédure de régularisation. | |
| Contenu | <ul style="list-style-type: none"> • La définition des charges récupérables : les textes, les principes, l'impact de la nature du bail, distinction entre charges récupérables et réparations locatives • Les natures de dépenses récupérables (ascenseur, chauffage, parties communes, hygiène...) • La répartition des charges et clefs de répartition : niveau de répartition, unités de répartition, calcul des charges des locataires en fonction du choix de différentes clefs de répartition • La procédure de récupération : provisions, budgets prévisionnels, justification des dépenses, formalisme et délais. | |

Objectifs

- Développer sa culture générale technique en lien avec la gestion locative
- Réviser les bases de ses connaissances techniques en les confrontant aux histoires racontées
- Améliorer son premier niveau de réponse aux locataires

Contenu

CHAPITRE 1 : Généralités**Leçon 1 : Le cadre juridique**

Intro : « S'y retrouver avant de signer ! »

Notion 1 : La notion de charge

Notion 2 : La notion de charges récupérables

Notion 3 : Le terme « accessoire »

Notion 4 : Précision sur les réparations locatives

Notion 5 : Le cadre de référence : le décret

Notion 6 : Universalité des charges

Leçon 2 : L'esprit du décret

Intro : « Qu'est-ce que c'est que cette histoire de décret ? »

Notion 1 : Paiement des charges = obligation principale

Notion 2 : Philosophie du récupérable

Notion 3 : Liste nominative et exhaustive

Notion 4 : Justification

Notion 5 : 3 grandes familles de charges récupérables

Notion 6 : Interprétation

Notion 7 : Synthèse en vidéo

Leçon 3 : La répartition

Intro : « Bien répartir pour être équitable »

Notion 1 : Clés de répartition

Notion 2 : Les 4 grands principes

Notion 3 : Répartition individuelle

Notion 4 : Dépenses non individualisable

Notion 5 : Synthèse en vidéo

Notion 6 : Les risques d'un manque de transparence

Leçon 4 : Ce qui est récupérable ou pas

Intro : « Tu récupères ou tu ne récupères pas ? »

Notion 1 : Ascenseur

Notion 2 : Chauffage

Notion 3 : Eau

Notion 4 : Parties communes intérieures

Notion 5 : Parties communes extérieures

Notion 6 : Équipements divers

Notion 7 : Taxes et impôts

CHAPITRE 2 : De la commande à la facture

Leçon 5 : Engagement des dépenses

Intro : « Prêt pour l'engagement ? »
Notion 1 : Marché ou contrat
Notion 2 : Commande en plus d'un marché
Notion 3 : Commande ponctuelle
Notion 4 : Intervention interne (régie par exemple)

Leçon 6 : Les accords collectifs

Intro : « Sécurité bien ordonnée »
Notion 1 : Définition
Notion 2 : Accords avec associations
Notion 3 : Accords avec les locataires en direct
Notion 4 : Échelle d'un accord
Notion 5 : Limites d'un accord
Notion 6 : Zoom sur les encombrants

Leçon 7 : La facture

Intro : « Payer n'est pas joué, il faut facturer ! »
Notion 1 : Qualification
Notion 2 : Affectation
Notion 3 : Inventaire
Notion 4 : Vérification
Notion 5 : Conséquences
Notion 6 : Informations sur les factures

Leçon 8 : Zoom sur des natures de charges importantes

Intro : « Il n'y a pas de mauvaises questions »
Notion 1 : L'eau
Notion 2 : Les frais de personnel
Notion 3 : Hygiène et déchets
Notion 4 : Encombrants
Notion 5 : Charges et logement vacants

CHAPITRE 3 : Paiement et régularisation

Leçon 9 : Provisions

Intro : « Si on allait faire des solutions »
Notion 1 : Définition
Notion 2 : Anticipation et transparence
Notion 3 : Provisions = estimations
Notion 4 : Dépenses au forfait versus dépenses au réel
Notion 5 : Synthèse en vidéo

Leçon 10 : Calcul et règle de durée

Intro : « De l'art d'être fort en calcul »
Notion 1 : Comparaison
Notion 2 : Décompte individuel
Notion 3 : Charges et départ en cours d'année
Notion 4 : Durée : Définition /explication
Notion 5 : Habitude du paiement au mois

Leçon 11 : Régularisation

Intro : « Demande de régularisation ! »

Notion 1 : Principe

Notion 2 : Solde créditeur

Notion 3 : Solde débiteur

Notion 4 : Information locataires

Notion 5 : Délais de prescription

Leçon 12 : Réparations locatives

Intro : « De l'art de bien réparer ! »

Notion 1 : Définition

Notion 2 : Régime juridique des réparations locatives

Notion 3 : Les obligations des locataires

Notion 4 : Liste non limitative

Notion 5 : Réparations locatives et dégradations.

Objectifs

- Développer une connaissance juridique approfondie des baux commerciaux
- Améliorer la rédaction d'un bail commercial et de ses avenants à partir d'un modèle commenté
- Traiter la question du prix du loyer au bout de 9 ans, lors du renouvellement du bail
- Savoir introduire une clause d'échelle mobile
- Savoir traiter la question des commerces en cas de démolition de l'immeuble
- Saisir les conséquences d'une demande de révision triennale tardive

Contenu

- Le statut des baux commerciaux : conditions d'application, baux commerciaux, baux professionnels : quand proposer l'un ou l'autre, forme, durée et conclusion du bail
- Effets du bail : obligations des parties, charges et réparations locatives, clauses nulles, clauses résolutoires
- Le loyer : loyer d'origine, révision triennale, clause d'échelle mobile, loyer du bail renouvelé, incidence de la création de l'indice des loyers commerciaux
- La fin du bail : congé, renouvellement, refus de renouvellement
- La déspécialisation
- La sous-location
- Principe cession de bail commercial

Objectifs

- Maîtriser les procédures du règlement d'un sinistre
- Identifier les clauses d'un contrat d'assurance (police, garanties ...)
- Distinguer les étendues des couvertures des contrats

Contenu

- L'assurance du bailleur et celle du locataire (obligations)
- La justification de la qualité d'assurés des locataires : recueil des attestations, relances
- Le contrat multirisque habitation : les obligations de l'assuré, les obligations de l'assureur, le contenu et la portée des garanties, le règlement des sinistres
- Les sinistres particuliers : l'incendie, le dégât des eaux - la convention IRSI, le formulaire de constat
- Les rapports bailleurs/locataires : les règles de droit, le règlement de sinistres incendie, tempête, le vol, la force majeure ...
- L'assurance dommage-ouvrage : les personnes assujetties, les bénéficiaires de la garantie, l'expertise, le règlement des sinistres (délais, sanctions, recours)

Objectifs

- Repérer les dysfonctionnements énergétiques et les principaux facteurs de la consommation, afin de donner des conseils très concrets pour aborder un locataire en impayé
- Transmettre des techniques/manières de faire, visant à sensibiliser les locataires par rapport à leur consommation énergétique
- Convaincre le locataire du bien-fondé de la réduction des dépenses énergétiques, en matière d'impayé.

Contenu

- Culture générale sur l'énergie et ses enjeux : consommation d'énergie et effet de serre, énergie et budget des ménages, les différentes visions du confort (technique, culturel, sociologique...)
- Les consommations d'énergie et leur coût : chauffage, eau chaude sanitaire, éclairage ; les équipements électroménagers (chaud, froid, lavage...) ; évocation des charges récupérables, avec les dépenses liées à l'entretien des parties communes, au traitement des déchets ; les facteurs de la consommation
- Les conseils adaptés en matière de consommation énergétique dans une approche sociale et pédagogique : les techniques de communication, l'approche pédagogique afin de créer une prise de conscience chez le locataire et de susciter l'adhésion.

| BLOC 3 | Équipement du logement - vocabulaire | 1 jour |
|------------------|---|---------------|
| Objectifs | <ul style="list-style-type: none"> • Maîtriser le vocabulaire technique pour savoir nommer les équipements et leurs éléments • Identifier les équipements et les revêtements du logement • Expliquer le fonctionnement des équipements et leur entretien courant • Expliquer l'obligation contractuelle d'entretien courant | |
| Contenu | <ul style="list-style-type: none"> • Les équipements du logement : plomberie, menuiserie, quincaillerie, électricité, interphone, ventilation. • Les revêtements du logement : papiers peints, peinture, sols • Les pathologies du second œuvre • L'analyse d'un désordre : constat, essai, diagnostic, degré d'urgence, mesure conservatoire | |

Objectifs

- Développer sa culture générale technique en lien avec le bâtiment
- Réviser les bases de ses connaissances techniques en les confrontant aux histoires racontées
- Améliorer son premier niveau de réponse aux locataires

Contenu

CHAPITRE 1 : Généralités**Leçon 1 : Le patrimoine HLM**

| | |
|----------------|--|
| <i>Intro :</i> | « A la guerre comme à la guerre » |
| Notion 1 : | Quelques statistiques |
| Notion 2 : | Construction ou réhabilitation |
| Notion 3 : | Critères pour réhabiliter |
| Notion 4 : | Pourquoi on construit et comment |
| Notion 5 : | Gros œuvre |
| Notion 6 : | Second œuvre |
| Notion 7 : | Diversité des produits dans le logement social |
| Notion 8 : | HLM et innovation |

Leçon 2 : Qui fait quoi

| | |
|----------------|-------------------------------------|
| <i>Intro :</i> | « La tuile » |
| Notion 1 : | Proximité : pilier central |
| Notion 2 : | Maître d'ouvrage |
| Notion 3 : | Responsabilités du maître d'ouvrage |
| Notion 4 : | Maître d'œuvre |
| Notion 5 : | Sous-traitance |
| Notion 6 : | Synthèse des acteurs |
| Notion 7 : | Espaces communs |
| Notion 8 : | Règlement intérieur |

Leçon 3 : Le constat des désordres

| | |
|----------------|--|
| <i>Intro :</i> | « Une histoire bien sinistre » |
| Notion 1 : | Définition d'un désordre |
| Notion 2 : | Détection d'un désordre par le gardien |
| Notion 3 : | Vétusté |
| Notion 4 : | Constat des désordres |
| Notion 5 : | Conseils pour un bon état |
| Notion 6 : | Destinataires du constat |
| Notion 7 : | Évaluation du niveau de risque |

Leçon 4 : L'entretien et la maintenance

| | |
|----------------|-----------------------------|
| <i>Intro :</i> | « Ça grouille » |
| Notion 1 : | Entretien du patrimoine |
| Notion 2 : | Anticipation de l'entretien |
| Notion 3 : | Types d'entretien |
| Notion 4 : | Niveaux de maintenance |

CHAPITRE 2 : Structure de l'immeuble

Leçon 5 : L'infrastructure des bâtiments

Intro : « *Jamais trop prudent* »
Notion 1 : Règles avant construction
Notion 2 : Fondations superficielles
Notion 3 : Fondations profondes
Notion 4 : Béton de propreté
Notion 5 : Types de murs
Notion 6 : Soubassement
Notion 7 : Joints de dilatation

Leçon 6 : La superstructure de l'immeuble

Intro : « *Sans dessus dessous* »
Notion 1 : Matériaux de base
Notion 2 : Matériaux de la façade
Notion 3 : Vocabulaire de la façade
Notion 4 : Parements
Notion 5 : Bardages
Notion 6 : Balcons

Leçon 7 : Le clos et le couvert

Intro : « *Huis clos couvert* »
Notion 1 : Charpente et couverture
Notion 2 : Toitures et terrasses
Notion 3 : Éléments des toitures terrasses
Notion 4 : Isolation
Notion 5 : Éléments de la fenêtre
Notion 6 : Types de fenêtres

Leçon 8 : L'eau dans l'immeuble et la résidence

Intro : « *On ne va pas laisser couler ça !* »
Notion 1 : Eau en sous-sol
Notion 2 : Étanchéité et imperméabilisation
Notion 3 : Fuites
Notion 4 : Réseau et compteur
Notion 5 : Chaufferie collective
Notion 6 : Évacuation des eaux usées

CHAPITRE 3 : Les équipements collectifs

Leçon 9 : Espaces extérieurs d'une résidence

Intro : « *Il n'y a pas que la beauté intérieur* »
Notion 1 : Signalétique extérieure
Notion 2 : Éclairage extérieur
Notion 3 : Parkings extérieurs
Notion 4 : Aires de jeu
Notion 5 : Espaces verts

Leçon 10 : Parties communes

Intro : « *Tout est à tout le monde, rien n'est à personne* »
Notion 1 : Surveillances des parties communes
Notion 2 : Sécurité des parties communes
Notion 3 : Colis
Notion 4 : Coursives et couloirs

Notion 5 : Caves
Notion 6 : Gaines techniques

Leçon 11 : Les locaux et équipements communs

Intro : « *Pris la main dans le sac* »
Notion 1 : Local vélo
Notion 2 : Parkings souterrains
Notion 3 : Entretien spécifique local poubelles
Notion 4 : Les point d'apports volontaires
Notion 5 : Colonnes vide-ordures

Leçon 12 : Ascenseurs et portes automatiques

Intro : « *Qui peut le plus, peut le moins* »
Notion 1 : Machinerie d'ascenseur
Notion 2 : Entretien général
Notion 3 : Contrôles essentiels
Notion 4 : Ce qu'il ne faut pas faire
Notion 5 : Prévention et sécurité
Notion 6 : Zoom sur les portes automatiques

CHAPITRE 4 : Les désordres du bâtiment

Leçon 13 : Les encombrants

Intro : « *Débarrassez-moi le plancher* »
Notion 1 : Encombrants et dépôts sauvages de déchets
Notion 2 : Risques et sécurité
Notion 3 : Dépôts sauvages extérieurs
Notion 4 : Encombrants et punaises de lit

Leçon 14 : Les désordres des équipements communs

Intro : « *Ne surtout pas faire la sourde oreille* »
Notion 1 : Désordres sur les aires de jeux
Notion 2 : Désordres sur les ascenseurs
Notion 3 : Désordres sur les gaines techniques
Notion 4 : Vandalisme

Leçon 15 : Les désordres causés par l'eau

Intro : « *Attention, ça glisse !* »
Notion 1 : Infiltration en façade
Notion 2 : Désordres en toitures terrasses
Notion 3 : Remontées capillaires
Notion 4 : Fuite en parties communes

Leçon 16 : Désordres de la structure

Intro : « *Ravalement de façade* »
Notion 1 : Types de fissures
Notion 2 : Désordres des parements
Notion 3 : Épaufures
Notion 4 : Ponts thermiques
Notion 5 : Désordres sur les balcons

Objectifs

- Développer sa culture générale technique en lien avec le logement
- Réviser les bases de ses connaissances techniques en les confrontant aux histoires racontées
- Améliorer son premier niveau de réponse aux locataires

Contenu

CHAPITRE 1 : Fonctionnement général dans le logement**Leçon 1 : Bailleur/Locataire : qui paie quoi**

Intro : « Qui paie quoi »

Notion 1 : Décret de 87

Notion 2 : Ce qui est du ressort du bailleur

Notion 3 : Aménagements

Notion 4 : Transformations

Notion 5 : Contrats d'entretien

Notion 6 : Contrats et marché à bons de commande

Notion 7 : Traitement des réclamations

Leçon 2 : Ventilation dans les logements

Intro : « Pourquoi ventiler »

Notion 1 : Principe de ventilation

Notion 2 : Systèmes de ventilation naturels

Notion 3 : Ventilation simple flux

Notion 4 : Ventilation double flux

Notion 5 : Comment vérifier le fonctionnement d'une bouche d'aération

Notion 6 : Désordres sur une bouche d'aération

Notion 7 : L'entretien par les locataires

Leçon 3 : Électricité

Intro : « Et la lumière fût ! »

Notion 1 : Fonctionnement circuit électrique domestique

Notion 2 : Compteur électrique

Notion 3 : Tableau électrique

Notion 4 : Disjoncteur

Notion 5 : Mise à la terre

Notion 6 : Fusibles

Notion 7 : Règles de sécurité électrique

Leçon 4 : Chauffage

Intro : « Ça va chauffer ! »

Notion 1 : La référence du 19° dans les logements

Notion 2 : Fonctionnement du chauffage électrique

Notion 3 : Règles de sécurité du chauffage électrique

Notion 4 : Radiateur à eau

Notion 5 : Pourquoi et quand purger

Notion 6 : Comment purger

CHAPITRE 2 : L'eau dans les logements**Leçon 5 : Robinetterie**

Intro : « Petit dépôt deviendra gros »

- Notion 1 : Robinets mitigeurs
- Notion 2 : Robinets mélangeurs
- Notion 3 : Baignoires
- Notion 4 : Fuites
- Notion 5 : Les impacts du calcaire
- Notion 6 : Me compteur d'eau

Leçon 6 : les WC

- Intro :* « Mauvaise chute »
- Notion 1 : Types de WC
- Notion 2 : Fonctionnement de la chasse d'eau
- Notion 3 : Types de commandes de la chasse d'eau
- Notion 4 : Détection d'une fuite
- Notion 5 : Fuite sur mécanisme
- Notion 6 : Autres origines de fuites

Leçon 7 : Plomberie

- Intro :* « Complètement siphonné »
- Notion 1 : Types de siphon
- Notion 2 : Garde d'eau
- Notion 3 : Clapet et bonde
- Notion 4 : Entretien du siphon
- Notion 5 : Ballon d'eau chaude
- Notion 6 : Chauffe-eau individuel

Leçon 8 : Humidité

- Intro :* « Je suis sous l'eau »
- Notion 1 : Différence infiltration/condensation
- Notion 2 : Conséquences de la condensation
- Notion 3 : Conséquences des infiltrations
- Notion 4 : Ponts thermiques

CHAPITRE 3 : Murs et sols

Leçon 9 : Portes

- Intro :* « Se prendre la porte ! »
- Notion 1 : Portes palières
- Notion 2 : Vocabulaire de la porte
- Notion 3 : Vocabulaire de la serrure
- Notion 4 : Règle de fracturation d'une porte
- Notion 5 : Serrure multipoints
- Notion 6 : Entretien de la porte

Leçon 10 : Fenêtres

- Intro :* « Vu de l'intérieur »
- Notion 1 : Dormant et ouvrant
- Notion 2 : Types de fenêtres
- Notion 3 : Doubles vitrages
- Notion 4 : Verre feuilleté
- Notion 5 : Persiennes et volets
- Notion 6 : Entretien de la fenêtre

Leçon 11 : Escaliers

Intro : « Quand il y a deux niveaux »
Notion 1 : Vocabulaire de l'escalier

Leçon 12 : **Revêtements sols et murs**

Intro : « Les revêtements »
Notion 1 : Généralités sur les revêtements
Notion 2 : Norme UPEC
Notion 3 : Types de revêtement
Notion 4 : Classement au feu des matériaux
Notion 5 : Faux plafonds décoratifs
Notion 6 : Types de revêtements au mur

| | |
|------------------|--|
| Objectifs | <ul style="list-style-type: none"> • Développer sa culture générale technique en lien avec la sécurité du patrimoine • Réviser les bases de ses connaissances techniques en les confrontant aux histoires racontées • Améliorer son premier niveau de réponse aux locataires |
| Contenu | <p>CHAPITRE 1 : L'amiante</p> <p>Leçon 1 : L'amiante : le produit</p> <p><i>Intro :</i> « Le magic mineral »</p> <p>Notion 1 : Un peu d'histoire</p> <p>Notion 2 : Nature de l'amiante</p> <p>Notion 3 : Structure de l'amiante</p> <p>Notion 4 : Propriétés de l'amiante</p> <p>Notion 5 : Utilisations de l'amiante</p> <p>Leçon 2 : Amiante : les dangers</p> <p><i>Intro :</i> « Attention danger »</p> <p>Notion 1 : Dangérosité des fibres</p> <p>Notion 2 : Pénétration de fibres</p> <p>Notion 3 : Les dangers</p> <p>Notion 4 : Latence des maladies</p> <p>Notion 5 : Quand il y a-t-il danger ?</p> <p>Notion 6 : Qui est concerné</p> <p>Leçon 3 : L'amiante dans le logement social</p> <p><i>Intro :</i> « Dans le HLM »</p> <p>Notion 1 : Les applications dans le logement social</p> <p>Notion 2 : Les diagnostics</p> <p>Notion 3 : Le DAPP</p> <p>Notion 4 : Le DAT</p> <p>Notion 5 : Zoom sur les EPI</p> <p>Notion 6 : Conséquences sur l'activité des bailleurs</p> <p>Leçon 4 : L'amiante : réglementation</p> <p><i>Intro :</i> « Mais qui décide de quoi ? »</p> <p>Notion 1 : Repères dans la réglementation</p> <p>Notion 2 : Les bailleurs face à la réglementation</p> <p>Notion 3 : Les sous-sections du code du travail</p> <p>Notion 4 : Responsabilités vis-à-vis des salarié·e s</p> <p>Notion 5 : Information et responsabilités des locataires</p> <p>Notion 6 : Bilan de la situation aujourd'hui.</p> <p>CHAPITRE 2 : Le plomb</p> <p>Leçon 5 : Le plomb : le produit</p> <p><i>Intro :</i> « On ne va pas plomber l'ambiance mais... »</p> <p>Notion 1 : Un peu d'histoire</p> <p>Notion 2 : Où trouve-t-on le plomb</p> <p>Notion 3 : Malléabilité du plomb</p> |

Notion 4 : Propriétés du plomb
Notion 5 : Différentes formes du plomb
Notion 6 : Utilisations du plomb

Leçon 6 : Le plomb : les dangers

Intro : « Du plomb partout ? »
Notion 1 : Les 3 grands dangers
Notion 2 : Toxicité
Notion 3 : Dangers concrets
Notion 4 : Saturnisme
Notion 5 : Où rencontre-t-on le danger ?
Notion 6 : Impact sur l'environnement

Leçon 7 : Le plomb dans l'habitat

Intro : « On en trouve encore mais pas de panique »
Notion 1 : 1949
Notion 2 : Danger peinture
Notion 3 : Différentes peintures dangereuses
Notion 4 : Danger : canalisations
Notion 5 : Danger : sol
Notion 6 : Danger avec les encombrants

Leçon 8 : Le plomb : réglementation

Intro : « Devenir propriétaire enfin »
Notion 1 : Le CREP
Notion 2 : Le CREP : mode d'emploi
Notion 3 : Le CREP : validité
Notion 4 : Le CREP : obligations

CHAPITRE 3 : Le risque incendie

Leçon 9 : La sécurité incendie

Intro : « Il n'y a pas de petit feu »
Notion 1 : Le triangle du feu
Notion 2 : Les classes de feux
Notion 3 : Mode d'extinction
Notion 4 : Conduite à tenir
Notion 5 : Prévention locataires

Leçon 10 : Les BAES

Intro : « Surtout, ne pas perdre le nord »
Notion 1 : Les pictogrammes des BAES
Notion 2 : Utilité des BAES
Notion 3 : L'autonomie
Notion 4 : Les autres usages
Notion 5 : L'entretien
Notion 6 : La surveillance

Leçon 11 : Les extincteurs

Intro : « Tout le monde est un peu pompier »
Notion 1 : Obligation de présence
Notion 2 : Fonctionnement général
Notion 3 : Zoom sur la goupille et le plomb

Notion 4 : Étiquette d'entretien
Notion 5 : La surveillance

Leçon 12 : Le désenfumage

Intro : « Ça n'est pas l'enfumage ! »
Notion 1 : Principe de la trappe de désenfumage
Notion 2 : Fonctionnement
Notion 3 : Les usages
Notion 4 : Le « tirer-lâcher »
Notion 5 : La surveillance
Notion 6 : Les types de trappes
Notion 7 : Les pictogrammes

CHAPITRE 4 : LES AUTRES RISQUES

Leçon 13 : Les ascenseurs

Intro : « Pas de panique »
Notion 1 : Les bases du fonctionnement d'un ascenseur
Notion 2 : La cabine
Notion 3 : Les portes
Notion 4 : Les autres points de surveillance
Notion 5 : Ce qu'on ne doit pas faire

Leçon 14 : Dans les parties communes

Intro : « Communes et sous surveillance »
Notion 1 : Porte coupe-feu
Notion 2 : La barre anti-panique
Notion 3 : Les caves
Notion 4 : Les gaines techniques
Notion 5 : Les colonnes sèches

Leçon 15 : Les parkings

Intro : « Une intégration sur les chapeaux de roues »
Notion 1 : Sécurité générale
Notion 2 : Le bac à sable de sécurité
Notion 3 : Les accès pompiers
Notion 4 : Les bornes incendie

Leçon 16 : Dans les logements

Intro : « Privatives mais sous contrôle »
Notion 1 : Le DAAF
Notion 2 : Sécurité générale gaz
Notion 3 : Détection d'une fuite de gaz
Notion 4 : Le ROAI
Notion 5 : Conduite à tenir en cas de fuite de gaz
Notion 6 : Le risque autour des balcons
Notion 7 : Le risque de la toiture terrasse

| | |
|------------------|---|
| Objectifs | <ul style="list-style-type: none"> • Établir et maintenir un dialogue • Repérer le conflit le plus tôt possible et le désamorcer • Analyser les causes et conséquences des situations conflictuelles • Identifier les interventions possibles auprès des partenaires institutionnels et/ou sociaux • Organiser les confrontations des points de vue des locataires et conduire la médiation • Repérer, identifier les situations complexes et alerter les services concernés • Développer des comportements adaptés |
| Contenu | <ul style="list-style-type: none"> • Analyse des situations conflictuelles : inventaire des situations conflictuelles, enjeux des parties en présence, analyse des causes, place et rôle de l'émotion, les difficultés tenant aux comportements des personnes (la personne agressive, la personne passive « assistée »), les difficultés liées à la capacité de refuser • 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 • La méthode de résolution de problème appliquée à la gestion des conflits : repérage des faits, écoute des points de vue, analyse des causes et conséquences, négociation d'une solution • Les comportements à développer : se fixer des objectifs, se définir une stratégie, s'affirmer, donner des marques d'apaisement • Les partenaires relais : interlocuteurs, champ d'intervention, modalités de signalement, rencontres • La phase contentieuse de la gestion des conflits : process • Trouble de voisinage : <ul style="list-style-type: none"> - Les obligations du locataire, les obligations du bailleur en matière de trouble de voisinage - Définition des différents troubles - Relativité et subjectivité du trouble - Distinction avec les problèmes d'insécurité - Inconvénient normal de voisinage - Dimensions civiles et pénales des troubles, jurisprudence - Les étapes de la procédure - La traçabilité des situations et des actions menées - Les moyens d'action précontentieux, contentieux - Prévention des troubles de voisinage (la charte de bon voisinage, les réunions avec les habitants) |

| BLOC 3 | Traitement de la doléance (avec l'accueil) | 1 jour |
|------------------|---|---------------|
| Objectifs | <ul style="list-style-type: none"> • Recueillir une réclamation, aider à sa formulation • Analyser les causes d'une réclamation et identifier les modes de traitement possibles • Apporter une première réponse sur la suite donnée • Transmettre une réclamation vers les services et entreprises compétents | |
| Contenu | <ul style="list-style-type: none"> • Rappel des textes qui définissent le partage des responsabilités : obligations du bailleur renforcées par la loi S.R.U., obligations d'entretien et de réparation du locataire • Analyser et diagnostiquer les demandes d'interventions : équipements et revêtements dans les parties privatives, désordre ou dysfonctionnement dans les parties communes • Le recueil de la réclamation : conduite d'entretiens efficaces, mener un questionnement méthodique, clarifier la demande, apporter une première réponse sur les suites données • Du recueil au traitement : vérification du bien-fondé • Les dispositifs de suivi et de contrôle des réclamations techniques • La responsabilité du bailleur et du locataire au regard du décret de 87 | |

Objectifs

- Acquérir des outils pour optimiser l'organisation de son travail
- Utiliser son temps en fonction de son rôle, de ses priorités et de celles des autres
- Planifier ses activités
- diminuer les pertes de temps en hiérarchisant ses tâches

Contenu

- Le contexte professionnel et la gestion de son temps : les contraintes et les marges de manœuvre, le rapport au temps, la dimension temps dans ses missions et activités, flexibilité
- Ajustement entre ses priorités et celles de son entourage : rôles et responsabilités, rôles principaux et besoins – attentes – contraintes, graduation des différents niveaux de priorité, priorités et plan d'actions, priorités individuelles et collectives
- Emploi du temps : analyse de son emploi du temps sur une semaine, emploi du temps et rôle, critique chiffrée de son emploi du temps, les pertes de temps, les impondérables, les mangeurs de temps
- Outils de base pour optimiser la gestion de son temps : les outils (dissocier l'important, l'essentiel et l'urgent), plans de travail, gestion des imprévus, l'organisation (répartir le temps de travail, regrouper les activités, gérer les interruptions, canaliser le téléphone...), gestion individuelle de son temps, gestion du temps et équipe de travail, le travail en équipe (méthodes, avantages et inconvénients), les pistes pour mieux travailler ensemble, la délégation
- Faire évoluer ses comportements : avantages et inconvénients de ses comportements en matière de gestion du temps, les freins à la bonne gestion de son temps

Objectifs

- Identifier les composants d'une communication écrite efficace
- Adapter les formes d'écrits aux objectifs visés
- Transmettre des informations montantes et descendantes
- prendre en compte les éléments déontologiques et juridiques de la communication en direction des habitants et des partenaires de l'organisme

Contenu

- Les écrits professionnels : le compte-rendu, le rapport, la note de synthèse, la lettre ...
- La rédaction : fixer l'objet, trier les informations à transmettre, utiliser un style clair, précis, respecter les règles de rédaction (syntaxe, grammaire, ponctuation ...), définir un plan
- La communication avec les habitants : répondre à leurs demandes, rappeler le règlement, affichage
- La communication extérieure : image de l'entreprise
- Règles de présentation d'une lettre, les formules de politesse
- Courriers personnalisés, les lettres-types
- Courriers de procédures : mise en demeure, attestation, injonction ...
- Diffusion de l'information
- Déontologie et relation bailleur / locataire
- Éléments à intégrer dans sa pratique (discrimination, diffamation)

Objectifs

- Identifier les différents supports de recouvrement des loyers
- Identifier les différents moyens de paiement
- Expliquer les conséquences d'un impayé locatif et informer sur les risques encourus
- Personnaliser le contact avec les locataires en retard de paiement
- Repérer les situations à risque et orienter vers les différents dispositifs d'aides sociales
- Transmettre les informations au service contentieux de l'organisme

Contenu

- Les enjeux du recouvrement, de la prévention des impayés (plan d'apurement...)
- La transmission d'informations et le contrôle des encaissements effectués
- L'appui de la conseillère sociale de l'entreprise
- L'impayé locatif : définition, les phases du traitement (amiable, précontentieux, contentieux), la clause résolutoire, les risques encourus, la procédure d'expulsion
- Le traitement social et administratif de l'impayé : les institutions et les aides sociales, l'accord de paiement, le protocole d'accord, la commission de surendettement ...
- La prévention : politique d'information, intégration du risque dans la procédure d'attribution, le repérage des situations à risques sur le terrain
- Préparation des dossiers pour transmission au service contentieux : modalités

Objectifs

- Analyser les situations de troubles de voisinage pour définir les actions à mener
- S'appuyer sur le cadre juridique approprié pour juger de la légitimité à intervenir
- Être capable de mener des actions avec les partenaires-relais
- connaître les moyens d'actions juridiques et leurs limites et les utiliser comme argumentation

Contenu

- Les obligations du locataire, les obligations du bailleur en matière de trouble de voisinage
- Définition des différents troubles
- Relativité et subjectivité du trouble
- Distinction avec les problèmes d'insécurité
- Inconvénient normal de voisinage
- Dimensions civiles et pénales des troubles, jurisprudence
- Les étapes de la procédure
- La traçabilité des situations et des actions menées
- Les moyens d'action précontentieux, contentieux
- Prévention des troubles de voisinage (la charte de bon voisinage, les réunions avec les habitants)

| BLOC 4 | Santé mentale | 1 jour |
|------------------|---|---------------|
| Objectifs | <ul style="list-style-type: none"> • 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. | |
| Contenu | <ul style="list-style-type: none"> • Les représentations sur la santé mentale : normal / pathologique. Névrose, psychose, état limite : les 3 structures de personnalité. • Des leviers pour dynamiser les partenariats : panorama et rôle des acteurs sur un territoire, le rôle du bailleur et ses limites. Orientation, information, signalements, modes d'hospitalisation. • Des outils pour agir sur les troubles d'occupation du logement, les troubles du voisinage. | |

| TOUS LES BLOCS | Démarche de résolution de problème | 4 jours |
|------------------|--|---------|
| Objectifs | <ul style="list-style-type: none"> • Mettre en œuvre une démarche de résolution de problème dans la gestion de ses activités quotidiennes • Définir un problème et choisir son thème de recherche personnelle (définir une situation problématique et identifier les objectifs à atteindre) • Recueillir tous les points de vue et identifier les aspects • Analyser des situations, rechercher les causes et mesurer les conséquences • Proposer des solutions adaptées au regard des objectifs fixés et des contraintes en présence | |
| Contenu | <ul style="list-style-type: none"> • Le travail de recherche personnelle : le choix du sujet, les limites de l'étude, les étapes • Les étapes de la méthode : du constat aux propositions • La définition du problème : les faits, les différents aspects, les personnes impliquées • Le recueil des points de vue : les moyens d'investigation, les valeurs, les personnes ressources • L'analyse des causes et conséquences, l'identification des contraintes • Les propositions de solutions, la formulation de préconisations, plan d'action • Le déroulement du projet, le contrôle et l'évaluation • L'application aux situations professionnelles, notamment la réalisation d'un guide de réponses aux questions les plus fréquentes des locataires | |

Durée de la formation

La durée de ce parcours certifiant est de 34 journées de formation, soit 238 heures.

Modalités d'organisation

La formation se déroule sous format

- présentiel, en salle
- distanciel, via visio-conférence Zoom,
- digital, via modules de e-learning et microlearning (5 journées planifiées par l'apprenant.e).

Horaires de la formation

9h00-12h30

13h30-17h00

Lieu de formation

Les modules de formation présentiels se déroulent à l'AFPOLS, au 9 boulevard des italiens 75002 PARIS.

Les modules de formation distanciels se déroulent via l'application Zoom.

Nombre de places

La formation est limitée à 12 participants.

Formateur.trice.s

Vincent VINOLO
Consultant-formateur

CHAMP(S) D'INTERVENTION

Gestion locative et réglementation : l'attribution, le contrat de location, la vie du bail, les charges locatives, le premier niveau d'impayés, la pratique des procédures civiles d'exécution, les aspects juridiques des troubles du voisinage, la procédure d'expulsion

EXPERIENCE PROFESSIONNELLE

| | |
|---------------------|--|
| Depuis juillet 2013 | Consultant-formateur. |
| 2004-2013 | ICF HABITAT LA SABLIERE – Groupe ICF (Paris 10) ESH de 30 000 logements en Ile de France Directeur des Achats et du Contrôle Interne - Equipe de 11 personnes (2006-3013) Responsable du pôle Gestion Locative - Equipe de 7 personnes (2005-2006) Responsable Juridique - Equipe de 3 personnes (2004-2005) |
| 2002-2004 | OPAC DU BAS RHIN OPH de 8 700 logements sur le Bas-Rhin Responsable du Service Juridique et Contentieux – Equipe de 8 personnes |
| 1999 -2001 | ETUDE HAEM-LABBE-BOMBART Etude d'huissiers de justice Clerc principal - Equipe de 6 personnes |

FORMATION

2000 : Troisième cycle en procédures et voies d'exécution à l'Ecole Nationale de Procédures
1998: Maîtrise en droit des affaires
1997: Certificat d'études judiciaires
1996: Maîtrise en droit public

Formation continue régulière sur les thématiques juridiques, financières et de management

Marie-Claude TOUITOU
Formatrice

CHAMP(S) D'INTERVENTION

- Réglementation de la gestion locative
- Attributions
- Pilotage d'une agence

EXPERIENCE PROFESSIONNELLE

- Formatrice auprès de l'AFPOLS depuis 2019
- 2012-2019 ESH EFIDIS
 - ▣ Directrice Régionale en charge d'une nouvelle DR issue de la de la fusion-absorption d'une filiale par EFIDIS : 6000 logements, 80 collaborateurs
- 2007-2012 EFIDIS ESH
 - ▣ Directrice Régionale
- 2002 à 2007 ASH, COLLECTEUR 1% GESTIONNAIRE DE PATRIMOINE IMMOBILIER
 - ▣ Directrice de la Gestion locative.
- 1994 à 2001 GROUPE IMMOBILIER 3F
 - ▣ Gestionnaire de patrimoine immobilier. 2700 logements.
- 1989 à 1994 GROUPE IMMOBILIER 3F
 - ▣ Conseillère sociale.
- 1981 à 1989 MINISTERE DE LA DEFENSE
 - ▣ Assistante de Service social

FORMATION

- 2001 MASTER 2 GESICA Sorbonne/Ecole des Ponts.
Gestion et Stratégie industrielle de l'Immobilier la Construction et l'Aménagement urbain.
- 1984 Licence S.S.A.T. Paris X Nanterre (Sciences Sociales appliquées au travail)
Droit social et organisation du travail, sociologie des organisations.
- 1981 Diplôme d'Etat d'assistance de service social.

**Amélie WINTREBERT DUBOIS
FORMATRICE**

CHAMP(S) D'INTERVENTION

- **Gestion locative, attribution et bail dans le logement social**
- **Gestion locative dans le secteur privé**
- **Gestion de la copropriété**
- **Les mesures de protection judiciaires des majeurs**

REFERENCES

Depuis 2013 :

FORMATRICE

- AFPOLS (Association de Formation professionnelle continue pour le logement social)
- Formatrice dans les domaines des attributions, la gestion locative et le contrat de location dans le secteur social et des mesures de protections judiciaires)
- Co-animation avec l'association régionale de Poitou-Charentes et de Bordeaux sur une formation concernant « les attributions et la gestion locative au regard de la loi ALUR »
- Lycée Louis Pasteur à Lille – Formatrice sur le logement social niveau BTS
- SUPERTIAIRE à Lille – Formatrice sur le logement social et la gestion locative secteur privé niveau licence professionnelle.
- EFAB à Lille – Formatrice sur la copropriété niveau certificat de qualification professionnelle.

2013 :

Déléguée à la protection des majeurs - ATINORD

- CDD de 4 mois - Gestion des mesures de protection de 22 personnes.
- Accompagnement social, gestion administrative et budgétaire

2008-2012 :

DIRECTRICE CLIENTELE – PARTENORD HABITAT

- Management d'une équipe de 27 personnes et coordination des actions autour du client.
- Membre de la commission DALO du Nord en tant que représentant des bailleurs sociaux.
- Pilotage de projets d'entreprise concernant la CUS et le déploiement de la proximité.
- Animation, conseil et appui de dix agences gérant 40 000 logements.

2004-2007

RESPONSABLE CLIENTELE – ICF NOVEDIS

- Management opérationnel d'une équipe de 4 personnes avec comme domaines d'activités : le contentieux, la régularisation des charges, l'animation du plan de concertation locative, la gestion locative, la commercialisation.
- Animation d'un réseau de six agences gérant 4 400 logements

2003-2004

GESTIONNAIRE DE COPROPRIETES – CABINET JACQUIER

- Portefeuille d'une cinquantaine d'immeubles dans la région parisienne. Suivi des travaux. Relationnel avec le conseil syndical. Rédaction des convocations, des procès-verbaux et tenue des assemblées générales.
- Gestion des dossiers d'assurance des immeubles.

2002-2003

GESTIONNAIRE LOCATIF – SCI OPALE

- Organisation des visites, rédaction des EDL, montage de dossiers et signatures des baux.
- Organisation et suivi des travaux d'amélioration.

FORMATION

2015 : Certificat Professionnel pour Formateur pour ADULTES

SIPCA

2013 : Certificat National de compétence

IRTS LOOS

2001 : Mastère Spécialisée « Gestion Fiscale de l'Entreprise »

ESC LILLE

2000 : Maîtrise de Droit des Affaires

FACULTE DE DROIT DE LILLE

Laurence DENIS-RETAILLAUD
Juriste en droit du travail

CHAMPS D'INTERVENTION

- **Relations individuelles** : contrat de travail, congés payés, maladie, durée du travail, pouvoir disciplinaire, ruptures du contrat de travail, santé, sécurité,...
- **Relations collectives** : conseil économique et social (élections, attributions,...), négociations collectives

REFERENCES

- **Logement social** : Emmaüs Habitat, Clamart Habitat, Seine-Saint-Denis Habitat, Loire Habitat, 3F, 1001 Vies Habitat, LMH, CUS Habitat, Habitat de l'III, Courbevoie Habitat, Vallophis Habitat, Valloire Habitat,...
- **Autres secteurs** : La Poste, Le Cent Quatre, cabinet de recrutement (Vac Health), consultant énergie (CESE), ONF
- **Ecoles** : EMIS, CIEFA/IGS, Next Formation, ESME, CESI, Direction RH

EXPERIENCE PROFESSIONNELLE

FORMATRICE EN DROIT DU TRAVAIL (EN PRESENTIEL ET A DISTANCE)

Depuis août 18: Animation de modules dans des **organismes de formation** (Gereso, HM Formation) et **écoles** (IGS/CIEFA, Next formation, ESME)

Depuis nov. 06: **AFPOLS** (organisme de formation professionnelle du logement social)
Conception et animation de modules en droit du travail pour des managers

Sept.09/juin16: **DIRECTION RH Paris**, établissement d'enseignement supérieur
Animation de formation en droit du travail pour des étudiants en ressources humaines

Janv.08/déc.11: **IFOCOP**, organisme de formation professionnelle
Animation de près de 100 jours de formation en droit du travail pour des collaborateurs RH de la Poste de droit privé et de droit public

JURISTE EN DROIT DU TRAVAIL

Fév.10/janv.19: **COOP'HLM, Fédération des Coopératives d'HLM**
Conseil juridique en droit du travail auprès des employeurs (contrat de travail, pouvoir disciplinaire, ruptures du contrat, représentants du personnel)
Participation à la négociation collective nationale (rédaction d'avenants, commission paritaire,...)

Sept. 01/oct. 06: **Union Sociale pour l'Habitat, organisation professionnelle**
Conseil juridique auprès de différents acteurs (DRH, DG,...) des organismes Hlm
Création, rédaction et suivi d'une convention collective nationale de branche

Mai 98/sept.01: **CCI France**
Conseil juridique auprès des DRH des chambres de commerce et d'industrie

FORMATION

FORMATION INITIALE

Master 1 et 2/ DESS de Juriste en droit social, Paris I

AUTRES FORMATIONS

Former à distance en classe virtuelle (Emy digital)

Licence de philosophie, Université Paris Nanterre

Formation de formateurs, Afpols

Psychologie du travail (CNAM, niveau licence)

Licence d'histoire, Paris I, Panthéon Sorbonne

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

Depuis 2017

Formatrice pour l'AFPOLS

Dans le cadre des parcours certifiants et des activités intra.

Depuis 2013

Auprès de personnes en reconversion professionnelle : remise à niveau Français-Math et posture professionnelle (Action Tremplin & POEC du CG94) –

Initiation à l'informatique et à Internet (pour des Assistantes Maternelles) –

Formation avec une approche sophrologique : préparation aux examens pour des futurs moniteurs-éducateurs / Action auprès de personnels soignants pour gérer des situations professionnelles difficiles

Atelier sophrologique pour les aidants familiaux

Sophrologue à domicile auprès de personnes âgées, d'aidants familiaux, d'enfants & d'adultes en situation de stress.

2008-2014 :

Assistante formation dans un organisme de formation pour le personnel soignant

2001-2008

Assistante formation dans un organisme de formation pour acheteurs publics

2000

Secrétaire pédagogique au CRA - CNAM de Lyon

FORMATION

Habilitation de formatrice en Premiers Secours en Santé Mentale, délivrée par PSSM France - 2022

Formation de formateur - Formation Evoliane animée par Isabelle SERIEYE - 2013

Praticien certifié en sophrologie diplômée du CEAS Paris - 2011-2012 - Stage pratique de fin de cursus effectué auprès de personnels soignants intervenant à domicile sur le thème « Gestion du stress au quotidien »

CHAMPS D'INTERVENTION

- Management
- Gestion des ressources humaines
- Conduite d'entretiens professionnels
- Evaluation des compétences
- Coaching individuel > accompagnement de dirigeants et managers
- Conseil RH

EXPERIENCE PROFESSIONNELLE

CONSULTANTE -FORMATRICE & COACH - depuis 2012

- **Formation** : prendre ses nouvelles fonctions de manager, motiver et dynamiser son équipe, la posture cadre chez EDF, réussir ses entretiens annuels d'évaluation, conduire ses entretiens professionnels, donner du feed-back et recadrer, manager son équipe terrain, manager à distance, développer la performance de son équipe, communication interpersonnelle, améliorer ses performances commerciales grâce au théâtre, réussir sa prospection commerciale, développer l'impact de sa voix, prendre la parole en public, optimiser son message téléphonique dans la relation client, conduire le changement, développer l'estime de soi et l'assertivité, gérer le stress et les conflits, gérer son temps et ses priorités, formation de formateurs, formation de tuteurs, mener ses entretiens RH, piloter la formation, méthodes et outils pour réussir ses recrutements.
- ❖ **Conseil** : accompagner des dirigeants ou DRH (stratégie de développement, conduite du changement, stratégie RH, réorganisation), audits RH pour démarche GPEC (analyse de l'entreprise sur les aspects processus, business et RH, évaluation des compétences, préconisations, rédaction de rapports, restitution au dirigeant), conduite d'entretiens professionnels en Office HLM (200 entretiens)
- **Coaching individuel** : prise de poste, gestion du stress, management, bilan de compétences, orientation professionnelle et scolaire

Références : Organismes HLM, First Finance, CIC, Crédit Mutuel, Cegos, Association de Formation Professionnelle pour Organisme de logement Social, Groupe National pour la Formation Automobile, Interformat, AGEFOS PME, CESI, Coach RH, Allianz, Picard, IFG, GES, PPA, Sport sans Frontières, STEM Propreté, Polyflame, EDF, TFN, Groupe Flo, Ecole Vétérinaire, SKODA, FIAT, Université Versailles Saint Quentin, Norauto, Renault, ANFA, Peugeot, Citroën, Safran, Roche Diagnostic, Monoprix, Veolia

Pédagogie ludique et interactive avec l'utilisation des outils du théâtre

RESPONSABLE RESSOURCES HUMAINES – 2001 à 2012

Chez un industriel et un éditeur de Logiciels en simulation numérique

Conseil aux managers (droit, management, carrière) et management équipe RH

Recrutement : 30 personnes / an, profils techniques (ingénieurs informatique, mécanique, électronique...) et managers, définition de la stratégie recrutement, création la page RH site web, développement des relations écoles, parcours d'intégration

Formation : axes, besoins, budget, cahier des charges, financements, déclarations, communication aux IRP, animation de modules RH en Ecoles de Commerce et Universités

Gestion des compétences (entretiens, évaluation, parcours)

Restructuration : réorganisation avec plan de sauvegarde de l'emploi (100 postes supprimés, mise en place de la procédure et des consultations avec les documents à fournir, suivi de l'antenne emploi)

Audit et accompagnement du changement : scission d'entreprise, harmonisation des processus suite à rachats de sociétés, nouvelles organisations ...

Gestion de situations de crise

CONSULTANTE FORMATION - 1996 à 2000

OPCA pour Branche du Commerce et de la Réparation Automobile-> **4 ans**

Développement Commercial et Conseil RH pour PME: adhésion au titre du plan de formation, conseil en formation (financement, déclarations, offre), conseil en recrutement

Animation d'un réseau d'organismes de formation : impulsion de la politique de branche (orientation et financement), ingénierie de formation, audit de formation, animation de conférences, orientation des jeunes.

FORMATION

- 2020 **Formation de Formateurs « Animer une Classe Virtuelle » Emy Digital**
- 2018 **Formation certifiante Praticien Approche Neurocognitive et comportementale, INC**
- 2017 **Formateur Laïcité et Valeurs de la république habilité CGET**
- 2015 **Formation Formateurs Cegos**
- 2015 **Formation Consultant Expert (titre RCNP PNL**
- 2013 **Formation Analyse Transactionnelle approfondie 202**
- 2012 **Formation Formateurs Comcolors, 6 types de personnalité, applications en formation et coaching (communication interpersonnelle, management, motivation, stress et conflits, développement du potentiel)**
- 2005 : **Formation de Comédien en Théâtre et Improvisation**
- 1999 **Unité de Valeur de Droit Social CNAM**
- 1996 **Master 2 "Gestion des Ressources Humaines", Université de Bourgogne**
- 1995 **MAITRISE de Sciences Gestion, mention Economie Industrielle, PARIS I**

Valérie CAZCARRA

Formatrice

CHAMP(S) D'INTERVENTION

- Gestion locative, démarche de résolution de problème, management d'une équipe de proximité

EXPERIENCE PROFESSIONNELLE

REGIE IMMOBILIERE DE LA VILLE DE PARIS

De 2010 à 2013 **Responsable d'agence** (2300 logements - 52 immeubles)

Management

- Encadrer et animer une équipe de 45 collaborateurs (10 administratifs - 35 gardiens d'immeuble)
- Décliner les objectifs fixés par la direction et contrôler leur application
- Organiser le travail des équipes en assurant la coordination avec les services supports
- Evaluer et développer les compétences des collaborateurs

Gestion locative

- Analyser les indicateurs de gestions (impayés, délais de relocation...) et mettre en place les actions correctives
- S'assurer de la mise en œuvre du processus de facturation des loyers et charges
- Garantir la fiabilité des régularisations de charges en liaison avec le contrôle de gestion
- Gérer les relations avec les associations de locataires (5)

Qualité de service

- Superviser le traitement des réclamations locataires dans le respect des délais
- S'assurer que l'information diffusée auprès des locataires est conforme aux règles de communication édictées par la direction
- Développer les partenariats locaux (partenaires associatifs...)
- Représenter le bailleur auprès des instances locales (municipalités, préfecture...)

Gestion technique

- Coordonner l'ensemble des interventions sur le patrimoine en collaboration avec les services supports
- Participer à la prévision des investissements dans le cadre des plans pluriannuels en liaison avec la direction technique
- Garantir la gestion des budgets alloués dans le respect des procédures d'appels d'offres
- Optimiser les dépenses d'entretien courant en anticipant et corrigeant les dysfonctionnements

De 2007 à 2010 **Adjointe responsable d'agence**

SOCIETE ANONYME DE GESTION IMMOBILIERE

- De 2006 à 2007 **Responsable gestion locative**
- De 2002 à 2006 **Chargée de projets « Marketing »**
- De 1999 à 2001 **Chargée d'attribution**
- De 1991 à 1999 **Assistante responsable d'agence**

REGIE IMMOBILIERE DE LA VILLE DE PARIS

- De 1988 à 1991 **Chargée de clientèle**

UDECO

- De 1987 à 1988 **Agent de recouvrement**

FORMATION

1986 Baccalauréat Technologique

1997 Brevet de Technicien Supérieur tourisme (accueil – animation)

Abdel SAKHRI

FORMATEUR

CHAMP(S) D'INTERVENTION

- Etat des lieux,
- Le vocabulaire technique,
- Les demandes d'interventions techniques et la commande de travaux,
- La surveillance du bâti et des parties communes,
- Les équipements du logement,
- Contrôle des équipements et sécurité
- Maintenance du patrimoine

EXPERIENCE PROFESSIONNELLE

Depuis janvier 2016 : Intervenant AFOLS, principalement pour l'EMIS sur Etats des lieux, vocabulaire technique, notions techniques de base (immeuble et logement), bases de la gestion locative, surveillance et sécurité technique du patrimoine, remise en état des logements, gestion des sinistres, traitement de la réclamation, contrats de maintenance, mises-en œuvre et application de standards qualité de relocation...

2010 à 2016 : Consultant-formateur pour l'ACET

2007-2011 : Chef de secteur pour ICF La Sablière, agence du Val d'Oise : gestion de l'exploitation, commercialisation, gestion technique et gros entretien, accompagnement de réhabilitations.

2004-2007 : Responsable de la Gestion de Proximité pour l'OPAC Val d'Oise Habitat : accompagnement de la réorganisation en cours - gestion de l'exploitation et technique pour 6200 logements, commercialisation - management de 70 collaborateurs.

2001-2004 : Gestionnaire de patrimoine pour 3C Gestion Immobilière, Syndic et administrateur d'un patrimoine de prestige de 2000 logements en région parisienne sur les plans technique, financier et juridique ; ressources humaines et communication.

FORMATION

Formation continue : actualité juridique des baux d'habitation, diagnostics techniques.

2002-2003 CNAM, formation à l'Institut des Etudes Economiques et Juridiques liées à la Construction et à l'Habitat (I.C.H.). Unités de valeur : Droit général et Droit de la propriété (privé et public).

2002 Brevet Professionnel des Professions Immobilières.

2000 Certificat de qualification en sécurité des Biens et des Personnes

REFERENCES EN FORMATION

Groupe 3F, Groupe Logement Français, 13 Habitat, La Maison du CIL, Le Mans Habitat, Habitat 70, ARPEJ, SA HLM Logiseine, SA HLM Logéal, Habitat 35, AREAL (association régionale Alsace-Lorraine), Montluçon Habitat, Manche Habitat, Lille Métropole Habitat, OPH d'Aulnay-sous-Bois, Plaine Commune Habitat, OPAC de l'Oise, Habitat Saint Quentin, ICF Novedis, Groupe SNI, SEQENS

Céline MAZUEL

Formatrice

CHAMP(S) D'INTERVENTION

- Réglementation de la gestion locative
- Contentieux et pré-contentieux des impayés locatifs
- Etat des lieux et les équipements du logement
- Fondamentaux de la copropriété
- Troubles de voisinage

EXPERIENCE PROFESSIONNELLE

Depuis 2022 : **Afpols : Formatrice Gestion locative**

Depuis 2020 : Consultante indépendante en gestion locative sociale :

- **2021 : Missions au profit de Léman-Habitat** (Thonon-les-Bains) :
 - Mise à jour et optimisation des contrats de location (logements et de stationnements), rédaction des documents de gestion, formation des utilisatrices
 - Optimisation du traitement informatique des entrées et départs (logiciel ARAVIS)
- **2020 : Mission au profit de Léman-Habitat** : Audit des process de gestion locative : attributions, entrée et départ du locataire, vie du contrat de location : analyse des pratiques et élaboration d'un plan d'action

2017 à 2019 : Responsable de la Filière Gestion Locative – Cristal Habitat (Chambéry)

- Responsable « métier » de l'activité de gestion locative (8500 logements)
- Rédaction des process internes et modes opératoires Gestion Locative
- Formation des collaborateurs de la filière : procédures métier, informatique, juridique
- Assistance aux collaborateurs sur les dossiers complexes (attributions, avenants, pré-contentieux, départs spécifiques)
- Suivi de dossiers spécifiques (baux glissants, logements étudiants...)

2016 : Responsable par interim de l'Espace location (enregistrement des demandes, commercialisation, attributions de logements) - Chambéry Alpes Habitat

- Management d'une équipe de 12 personnes
- Pilotage de la commercialisation des logements
- Préparation et suivi des Commissions d'attribution de logements

2011 à 2017 : Chargée de missions – Direction Clientèle et Patrimoine - Chambéry Alpes Habitat

- Management de projets fonctionnels
- Membre de la Commission Départementale de Conciliation
- Traitement d'enquêtes spécifiques HLM
- Suivi des budgets d'entretien courant et gros entretien
- Conception de projets en faveur du lien social

2009 à 2011 : Responsable du Pôle commercial – Adjointe au Responsable d'Agence - SCIC HABITAT Rhône-Alpes, Annecy :

- Pilotage de la commercialisation du patrimoine (2500 logements), gestion du partenariat avec les réservataires
- Pilotage de l'activité de traitement des impayés (précontentieux et contentieux)
- Animation et management de l'équipe commerciale

2006 à 2009 : Responsable de Patrimoine, SCIC HABITAT Rhône-Alpes, Annecy :

- Responsable de la gestion locative d'un patrimoine de 600 logements conventionnés
- Elaboration des budgets et suivi des travaux d'entretien du patrimoine
- Management de l'équipe de proximité

2003 à 2005 : Responsable de Patrimoine- GFF HABITAT, Annecy :

- Responsabilité du Site d'Annecy : coordination de la gestion locative de l'ensemble du parc (1000 logements)
- Gestion de 500 logements conventionnés : attributions, rédaction des baux et avenants, mise en œuvre des actions pré-contentieuses et contentieuses, gestion des réclamations locataires.

2001 à 2003 : Conseillère juriste – Association Départementale d'Information sur le Logement (ADIL) de Saône et Loire, Agence de Chalon sur Saône

- Conseils aux particuliers sur tous domaines de l'immobilier (gestion locative, construction, accession à la propriété, voisinage...)
- Chargée de la prévention des expulsions locatives

FORMATION

1999 : D.E.A. de Droit privé fondamental, Université Jean Moulin Lyon III

1997 : Maîtrise en Droit, Carrières judiciaires, Université de Savoie

1993 : Baccalauréat Sciences économiques et sociales

2014-2016 : Formation Management de projet niveaux 1 et 2 (CEGOS, Lyon)

2017 : Formation de formateur niveau 1 (INSEEC, Chambéry)

2018 : Certificat de formateur en entreprise (CCI Formation, Grenoble)

Arnaud FRERE

CHAMP(S) D'INTERVENTION

- Management : Construire et animer un entretien annuel ; Animer ses réunions dans la coopération ; Travailler en équipe ; Développer ses qualités de manager opérationnel
- Développement commercial et relationnel : Développement de la relation client ; Techniques de vente additionnelle ; Dynamique relationnelle ; Marketing adapté au logement social ; Écrits professionnels et commerciaux ; Accueil client

EXPERIENCE PROFESSIONNELLE

Depuis 2021 : **Formateur à l'Afpols**

2013-2021 : **Formateur à l'ACET, formations spécialisées dans le logement social**

2007-2014 : **Picsolve, Directeur de développement commercial Nord Europe**

- Direction de projet (Arthur 4D, Lapins Crétins - Futuroscope ; Oz'Iris, N7 - Parc Asterix ; Tiger Express - Mer de Sable). process budgétaire, coordination des équipes, mise en Oeuvre...
- Négociation des contrats de partenariat
- Gestion des grands Comptes (CDA, Futuroscope, Legoland, Groupe Merlin)
- Élaboration et suivi des budgets d'exploitation et d'investissements
- Plans marketing, nouveaux produits (+5% Panier Moyen)
- Expertise et conseil opérationnel (+15% Dépense Par Visiteur), conception et animation de formation

2002-2006 : **Directeur de site, Micropolis /France Miniature**

- Progression de 13% de la fréquentation. Augmentation de la Dépense Par Visiteur (+2.5%)
- Taux de satisfaction optimisé sur la clientèle familiale (96%) Management général (11 permanents, 40 saisonniers, 30 ETP)
- Élaboration et suivi des budgets d'investissement et d'exploitation. Assainissement de la gestion (20 points de gain en RBE) Construction des Plans Marketing et Commercial
- Mise en place de référentiels de qualité (95% de taux de satisfaction)
- 1995-2002 : Responsable d'exploitation commerce/jeux, Parc Asterix
- Management des équipes, recrutement, évaluation (80 saisonniers)
- Élaboration et suivi des budgets d'exploitation
- Amélioration de la marge de 7%
- Organisation et mise en place de nouvelles structures de fonctionnement (procédures, définition de poste...)
- Conception et implantation de nouveaux points de vente

1992-1996 : **Responsable de magasin, Music Way**

1986 – 1992 : **Merchandiser, Relais H**

FORMATION

Cornell University - USA - 2003 -Amusement Industry Institute - IAAPA

BTS Distribution – 1984 – IDRAC Paris –

Emmanuelle DAUBERT
CONSULTANTE - FORMATRICE

CHAMPS D'INTERVENTION

- GESTION LOCATIVE
- GESTION TECHNIQUE
- MANAGEMENT
- ORGANISATION
- ACCOMPAGNEMENT AU CHANGEMENT

EXPERIENCE PROFESSIONNELLE

Depuis 2022 **INDEPENDANTE**

Consultante Formatrice – Directrice de SECONFORM HABITAT

De 05/21 à 12/21 **SICF HABITAT HOLDING (Société Immobilière des Chemins de Fer)**
Cheffe de projet Process métiers.

De 2015 à 2021 **SCET, filiale du groupe CDC, Direction de l'Animation du Réseau et de la Communication et Direction de la Stratégie Patrimoniale et de l'Immobilier. France et outre-mer.**

Chargée de Développement Logement Social, Cheffe de projet, Cheffe de missions.

De 2010 à 2015 **SCET, filiale du groupe CDC, Direction Ile de France – Dom Com**
Responsable d'Unité de Gestion Locative.

De 2004 à 2010 **Paris Habitat OPH (OPAC DE PARIS)**
Gérante de patrimoine.

De 2003 à 2004 **SAINT DENIS HABITAT**
Rédacteur territorial.

De 2002 à 2003 **GFF Institutionnel**
Gérante de Patrimoine.

De 1998 à 2002 **EDF/GDF**
Chargée d'Affaires Immobilières.

FORMATION

- Niveau 1 (FR), Niveau 7 (EU) Master Habitat Social
- Niveau 2 (FR), Niveau 6 (EU) Licence Management du Logement Social
- Niveau 3 (FR), Niveau 5 (EU) BTS Professions Immobilières

Philippe AUVILLE
FORMATEUR

REFERENCES

Gestion sociale

Vers des pratiques décloisonnées d'ingénierie sociale
Consolider les pratiques et les outils de la fonction sociale
Les dispositifs d'accès et de maintien dans le logement
Aides aux ménages en impayés

Gestion de proximité

Prévention et traitement des risques agression

EXPERIENCE FORMATEUR

- Depuis 2010 : Afpols
Intervenant spécialisé dans les domaines de la gestion et de l'accompagnement social
- Depuis 2000 : EPSS de Cergy et IRTS Parmentier.
Formateur auprès de travailleurs sociaux.

EXPERIENCE PROFESSIONNELLE

- 2012-2016 : ICF Atlantique (12 400 logements)
Responsable de la gestion sociale et des services aux habitants
- Depuis 2009 ICF La Sablière (37 000 logements)
Responsable du pôle qualité de service
Pilotage de la politique sociale, (Action sociale individuelle et collective)
Pilotage du marketing et de la commercialisation
Pilotage des services aux clients
Pilotage du Centre de la relation clients (centre d'appels téléphonique)
- 2005-2009 Immobilière des Chemins de Fer
(5 filiales, 100 000 logements, 35 travailleurs sociaux)
Responsable gestion sociale et services aux habitants
Définition de la politique sociale du groupe,
Animation du réseau des responsables sociaux régionaux et du réseau de partenaires à l'échelon national
Veille règlementaire et conseil aux filiales
Développement de services à destinations des populations spécifiques (Personnes âgées, personnes handicapée, troubles psychiques, ...)
Valorisation et développement de moyens d'action spécifiques (Travail social collectif, Médiation, Renouvellement Urbain)
- Auparavant : SA HLM La Sablière
Conseiller social

Foyer de jeunes travailleurs et Foyer étudiant

Directeur adjoint

Hôpital Henri MONDOR
Assistant socio-éducatif

FORMATION

Master 1, Sciences de l'éducation, option formation des adultes

Diplôme d'Université de 3ème cycle : La Médiation.

Mémoire: « La médiation : analyse du processus à travers les pratiques de médiateurs »

Licence de Sciences de l'Education.

Sociologie des organisations. (Modules A et B)

Diplôme d'Etat d'Assistant de Service Social.

Mémoire: « Le surendettement ou la gestion du désir »

Émilie MOREAU
Formatrice

CHAMP(S) D'INTERVENTION

- 1^{er} niveau de réponse en matière de GL
- Pré-diagnostic/diagnostic technique
- Premier niveau de réponse sur les charges locatives
- Les charges récupérables
- Contrat de location / Aspects économiques du bail

EXPERIENCE PROFESSIONNELLE

Depuis 2021 - Consultante et formatrice Free Lance

2017 - 2020 - Responsable du Back Office de Gestion Locative (dont service formation) – Direction Client

Groupe 1001 Vies Habitat (Ex logement Français)

Responsable de l'activité de Gestion Locative et de l'Exploitation d'un groupe de 90 000 Logement (quittancement, base patrimoine, cellule data, recouvrement locataires partis, gestion des sinistres, assistance métier). Coordination avec les process Owner

2015 - 2016 - Responsable des études (MOA) – Direction Informatique

Groupe Logement Français

Co-animation du dispositif de gouvernance SI (priorisation et arbitrage des projets SI)
Pilotage du projet Quali Bail / Co-pilotage du chantier transformation digitale du Groupe

2013-2014 - Responsable du pôle Gestion Locative (MOA) – Direction Informatique

Groupe Logement Français

Pilotage des projets SI et de l'assistance/formation utilisateur
Montage du dispositif de gouvernance SI (priorisation et arbitrage des projets SI)
Coordination des projets / Référent des métiers

06/2011 – 2012 – Responsables formation dans le cadre du démarrage du nouveau SI

Groupe Logement Français

Pilotage et montage du dispositif de formation de 1 000 utilisateurs pour un démarrage d'ERP
Montage et pilotage du dispositif d'accompagnement au démarrage
Coordination des équipes d'assistance / Référent des métiers

2010 - 05/2011 Responsable des systèmes d'information et de l'informatique

OPH Courbevoie Habitat – Courbevoie (92)

Pilotage du service informatique et des projets SI

2007- 2009 – Responsable du système d'information et des méthodes - MOA

Groupe Arcade – Antin Résidences (Paris 9)

Chef de projet Utilisateurs Progiciel ERP (Ikos) – Formation et Assistance Utilisateur

2001 - 2006 – Responsable de Pôle Gestion

Groupe Arcade – Antin Résidences Versailles

Responsable des pôles gestion et recouvrement (Agence de 6000 lgts)
Utilisateur clés en lien avec les services MOA et DSI

1998 - 2000 – Assistante Contrôle de Gestion

Groupe AXA - Suresnes

FORMATION

DUT Gestion des entreprises et des administrations

Martine VAN BIERVLIET

Formateur Consultant

Après avoir réalisé une formation de formateur, Martine Van Biervliet a pendant 10 ans, été formatrice pour le CFRH (Centre de Formation en Relations Humaines). Dans ce cadre, elle concevait des supports pédagogiques et intervenait sur des thématiques managériales, commerciales et relationnelles. Consultante formatrice depuis 1994 dans le secteur du logement social, elle collabore avec l'Afpols depuis 2 ans sur les domaines liés à l'animation d'équipe, à la politique commerciale des bailleurs sociaux et au relationnel client.

Elle intervient essentiellement sur des dispositifs de formations/actions, des cycles de formation/coach qui nécessitent la mise en œuvre de modalités pédagogiques actives, participatives, impliquantes et créatives. Dans ce cadre, elle s'appuie sur des exercices pratiques, des mises en situation, des ateliers, des jeux en grand groupe et/ou en équipes, des exercices de prise de conscience, etc...

CHAMP(S) D'INTERVENTION

- Animation d'équipes
- Communication commerciale
- Commercialisation et affirmation de soi
- Les impayés de loyer : approche relationnelle et commerciale
- Améliorer les situations d'accueil lors des périodes de tension
- Relation client

EXPERIENCE PROFESSIONNELLE

Depuis 2011 : Formatrice AFOLS

Spécialisée dans la communication interprofessionnelle, la gestion de la relation client, la relation commerciale, la gestion du stress, l'accueil des publics, la formation de formateurs, la prise de parole en public et l'animation d'équipes.

De 1994 à 2011 : Formatrice pour l'ACET

De 1985 à 1994 : Formatrice pour le Centre de Formation en Relations Humaines

REFERENCES

LMH, Maisons & Cités, SCIC Habitat, Paris Habitat, SNI, OPIEVOY, ICADE, ICF La Sablière, Val d'Oise Habitat, etc...

FORMATION

Formation de formateur

DESS Administration des Entreprises

Moyens et modalités techniques

Supports de formation



Le premier jour de la formation, le stagiaire reçoit des identifiants, qui lui permettent de se connecter à une plateforme LMS, MY Afpols. Cette dernière permet d'accéder en ligne à tous les supports de formation.

Il est possible d'y accéder par le biais du téléphone, d'une tablette ou d'un ordinateur. En cas de besoin, il est possible d'imprimer les supports de formation.




Cinq thématiques sont proposées, offrant la possibilité d'un apprentissage ludique et innovant pour développer la culture générale technique et gestion locative, cœur de métier de la proximité :

- **Le bâtiment et son environnement.**
- **Le logement et ses équipements.**
- **La sécurité du patrimoine**
- **La vie du contrat de location**
- **Tour d'horizon des charges récupérables**

Notre recherche pédagogique a montré que ces trois thématiques étaient particulièrement adaptées à cette approche en microlearning. eFool's, c'est une nouvelle façon de se former grâce à des « capsules » de 2 mns 30 de lecture.


Chaque parcours est découpé de la manière suivante :

 3 ou 4 chapitres :

Eux-mêmes découpés en :

 4 leçons :

Elles-mêmes découpées en :

 4 à 8 notions :

Chaque notion est « triée » par l'apprenant·e : soit il ou elle la connaissait déjà, soit il ou elle souhaite la garder dans son antisèche de révision, soit il ou elle ne souhaite pas la retenir.

L'apprenant·e reçoit une leçon sur sa boîte mel, à un rythme défini par lui.elle. Il ou elle est ainsi sollicité·e activement pour tenir le rythme d'apprentissage.

La « couleur » des parcours :

- Les chapitres sont introduits par une histoire : la « mise en bouche » et illustrés dans un esprit BD :

“ Lorsque l'on expulse un locataire de son logement, faute de paiement de son loyer, on lui adresse une mise en demeure... Bizarre... ”
Damien CAILLAUD

“ La loi est dure, mais c'est la loi. ”
Proverbe romain

"Privatives mais sous contrôle !"

Où l'on démontre que vivre chez soi c'est aussi des contraintes !

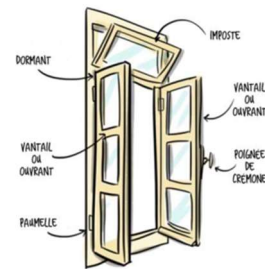
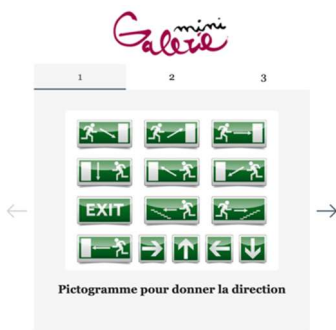


"Qui paie quoi !?"

Où chacun fait attention à son porte-monnaie



- Les notions présentent une grande variété de mises en forme pour capter l'attention : mini-galeries photos, vidéos, illustrations techniques, schémas...



Les éléments de la fenêtre

- Un quiz d'autoévaluation, apparaît à la fin de chaque chapitre, puis à la fin du parcours. Les questions proposées sont issues du tri réalisé tout au long du parcours par l'apprenant.e.

Ces jeux de questions/réponses, renouvelables autant de fois qu'on le souhaite, permettent d'évaluer les progrès réalisés et de renforcer la confiance en soi de l'apprenant.e.

Ce pictogramme sous entend...

| | |
|---|--|
| 1. Qu'il y a une présence d'amiante et alors ?... | 2. Qu'il y a une présence d'amiante et donc du danger |
| 3. Qu'il n'y a pas de présence d'amiante | 4. Qu'il y a une présence d'amiante et qu'on peut donc être tranquille |

Quand il y a une réparation à faire dans un logement :

| | |
|--|--|
| 1. C'est le locataire ou le bailleur qui paie en fonction de la nature du désordre | 2. C'est toujours le locataire qui paie |
| 3. C'est toujours le bailleur qui paie | 4. C'est le bailleur qui décide qui paie |

Quelle image vous parle de transformation ?

| | |
|--|--|
| 1. La pose d'un papier sur de la peinture posée par le bailleur | 2. La pose d'étagères dans un placard |
| 3. Le remplacement d'une prise | 4. La pose d'une cuisine équipée |



COPROXI est un parcours ludique et interactif, ancré sur le terrain. Il propose aux participant.e.s de maîtriser les changements induits par la mise en place d'une copropriété à travers la résolution de problèmes concrets issus du terrain.

Un parcours en 2 niveaux

- Les apprenants partent des fondamentaux pour résoudre ensuite 4 enquêtes issues de situations spécifiques mais très fréquentes.
- Une évaluation des compétences accessible : à tout moment concernant les différentes thématiques : qualité de service, relations partenaires, relation habitants, connaissance juridique de la copropriété.

Un déploiement facilité

- Accès par internet via tout type de navigateur (éviter Internet Explorer)
- Planification autonome par le ou la participant.e.
- Historique des connexions consultable facilement.
- ½ journée de temps de formation à organiser en un créneau ou 3 créneaux.

Le contenu

- Des vidéos d'expert.e.s pour appréhender l'essentiel de la théorie.
- Des situations vécues, des témoignages d'acteurs du terrain.
- Des apports de contenus clairs et synthétiques.
- De nombreux quiz pour améliorer la mémorisation.
- Des jauges de compétences pour mesurer son niveau de compétences en continu.
- Une documentation synthétique téléchargeable en pdf et imprimable.



Modalités et conditions techniques :

- Parcours 100% digital
- Sur ordinateur ou tablette avec connexion à internet et équipé d'un navigateur récent (éviter Internet Explorer)

- Un casque est recommandé
- COPROXI est accessible sur le web à l'adresse : <https://app.coproxi.fr/>. Les emails d'invitation à activer le compte et de relance éventuelle émanent de contact@auth.coproxi.fr.

Accompagnement utilisateurs :

Avant

- Une séance de prise en main est organisée le premier jour du parcours.
- Un guide utilisateur est fournie avec le mail de convocation.

Pendant

- Un bouton Aide est disponible sur COPROXI permettant de télécharger le guide utilisateur et indiquant les coordonnées de la hotline.
- Une hotline est disponible pour tous les utilisateurs du lundi au vendredi de 9h à 18h : supportformationsdigitales@afpols.fr 01 40 75 79 81
- Des relances automatiques sont prévues

Après

- Une séance de débrief est proposée avec un formateur afpols au moment de la demi-journée d'animation dédiée à la Copropriété.

Moyens et modalités de suivi

Coordination pédagogique

Le parcours de formation est suivi par un coordinateur pédagogique, qui fait le lien entre les participants, les formateurs et les entreprises.

Des échanges réguliers sont réalisés avec les participant.e.s.

Le coordinateur réalise l'ouverture du parcours et communique ses coordonnées aux participants. En lien avec les différents acteurs, il évalue la progression des participants par rapport au planning prévu, et identifie les difficultés afin d'apporter de l'aide et éviter les ruptures en cours de parcours.

Évaluation de la formation

Différentes évaluations sont effectuées tout au long du parcours :

- En amont du parcours, un dossier pédagogique est constitué : un test de positionnement, ainsi qu'un entretien sont effectués afin d'évaluer le niveau et la posture du.de la participant.e. Ce dossier permet de vérifier les pré-requis, et d'affiner l'identification des besoins de la personne.
- En début, milieu et fin de parcours, des tests d'auto-positionnement sont réalisés, afin de suivre et vérifier la montée en compétences du.de la participant.e.
- En fin de parcours, un questionnaire de satisfaction est également rempli par le.la participant.e, permettant de mesurer le niveau de satisfaction.

Tout au long du parcours, les feuilles d'émargement sont signées par les stagiaires et les formateur.trices.

Examen certifiant

L'examen visant la certification totale est composé d'épreuves sur table et d'épreuves orales devant un jury :

- Mini-études de cas : Le.a candidat.e doit gérer des situations quotidiennes centrées sur les différents thèmes de ses activités. Chaque mini-étude de cas est composée d'un contexte, de questions ouvertes et fermées.
- Epreuve pratique de réalisation d'un courrier : le.a candidat.e dispose d'un dossier qui retrace une situation où interviennent plusieurs personnes internes et externes sur un dossier locataire. Les points de vue se croisent ou s'opposent. Dans ce dossier, un élu ou un supérieur hiérarchique demande un point sur ce dossier. Le candidat doit rédiger un courrier pour lui répondre.
- Travail de recherche personnel : le.a candidat.e doit mettre en application d'une démarche de résolution de problème (identification et définition d'un problème, analyse des causes/conséquences et préconisations d'amélioration), portant sur un thème choisi par l'intéressé.e en début de parcours. Ce travail fait l'objet d'un document écrit et est présenté devant un jury.
- Mise en situation relationnelle : le.a candidat.e est mis en situation à partir d'un jeu de rôle centré sur des situations de relations avec des locataires et/ou des demandeurs de logements. Le.a candidat tient le rôle du chargé.e de gestion locative et est confronté.e à 1 ou 2 comédiens jouant le rôle des locataires. Toutes les situations, conçues à partir de cas réels et tirées au sort, font appel à des compétences juridiques qui doivent être expliquées.

Si le.la candidat.e obtient une moyenne supérieure à 10 sur l'ensemble des épreuves, le titre certifiant de Chargé.e de Gestion Locative Sociale.

En cas de validation partielle, un certificat de blocs de compétences est délivré pour les domaines où la moyenne est supérieure à 10.