

Parcours Directeur·trice d'agence en habitat social GROUPE INTER

Modules : Objectifs et programmes

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 4
Ouverture : Rôle et enjeux d'une agence décentralisée, cadre institutionnel (Bloc 1)	Page 5
Gestion financière à l'échelle de l'agence (Bloc 1)	Page 6
Piloter une agence : Posture, enjeux, missions (Bloc 1)	Page 7
Gérer un centre de profit : Gestion de budget (Bloc 1)	Page 8
Organisation d'une démarche et tableaux de bord (Bloc 1)	Page 9
Conduite de réunion : réunion de service, rencontre publique, distanciel ... (Bloc 2)	Page 10
Manager une équipe terrain (Bloc 2)	Page 11
Droit du travail – prévention des RPS (Bloc 2)	Page 12
Santé mentale (Bloc 2)	Page 13
Réglementation de la gestion locative (Bloc 3)	Page 14
EFOOL'S(micro-learning) : La vie du contrat de location (Bloc 3)	Page 15
Charges récupérables, régulation de charges (Bloc 3)	Page 18
EFOOL'S (micro-learning) : Tour d'horizon des charges récupérables (Bloc 3)	Page 19
Attributions et mutations : Actualités attributions logements (Bloc 3)	Page 22
Contentieux : Prévention et gestion des situations contentieuses / Suivi des indicateurs (Bloc 3)	Page 23
Attributions : Préventions des discriminations et politique de peuplement (Bloc 4)	Page 24
Copropriété : gestion (Bloc 4)	Page 25
COPROXI (e-learning) : La Copropriété (Bloc 4)	Page 26
Gestion budgétaire patrimoniale (Mise en place l'entretien prévisionnel) (Bloc 5)	Page 27
Vocabulaire technique et principales pathologies (Bloc 5)	Page 28
EFOOL'S (micro-learning) - Le bâtiment et son environnement (Bloc 5)	Page 29
Sécurité du patrimoine : Prévention des risques (Bloc 5)	Page 33
EFOOL'S (micro-learning)- Sécurité du patrimoine (Bloc 5)	Page 34
Les différents diagnostics (Bloc 5)	Page 37
Qualité de service : activité de nettoyage (Bloc 5)	Page 38
Assurances : DO, biennale et multirisques (Bloc 5)	Page 39
Conduite des sollicitations administratives et techniques (Bloc 5)	Page 40
Interface avec la Maîtrise d'Ouvrage, le Bureau de contrôle et la coordination SPS (Bloc 5)	Page 41
Projets locaux, les sites sensibles, l'agence au cœur des quartiers (Bloc 6)	Page 42
Concertation : Travail avec les représentants des locataires et les acteurs locaux (Bloc 6)	Page 43
Démarche de résolution de problème (Tous les blocs)	Page 44
Durée de la formation.....	Page 45
Modalités d'organisation.....	Page 45
Horaires de la formation.....	Page 45
Lieu de formation.....	Page 45
Nombre de places.....	Page 45
Formateur.trice.s.....	Page 46
Moyens et modalités techniques.....	Page 64
Moyens et modalités de suivi.....	Page 67
Évaluation de la formation.....	Page 67
Examen certifiant.....	Page 67

Public visé par la formation

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

Directeur.trice ou responsable d'agence récemment recruté.e, adjoint.e au directeur.trice d'agence, responsable de site expérimenté.e, responsable de service, toute personne en mobilité professionnelle ayant satisfait aux tests de positionnement à la demande des entreprises.

- **Pour les personnes en reconversion**

Prérequis à la formation

- Bac +2 à Bac +3 dans le domaine de la gestion immobilière, du bâtiment, du génie civil
- Expériences professionnelles dans des métiers alliant la notion de gestion d'un centre de profit et le management d'équipe comme, par exemple, la grande distribution, la production, l'administration de biens ...
- Maîtrise de l'outil informatique (traitement de texte, tableur, Internet, ...)
- Connaissance des règles de la comptabilité, d'élaboration d'un budget
- Capacités transversales (évaluées par test) : aisance sociale, compétences relationnelles, hauteur de vue, autonomie, analyse de problèmes, analyse de la stratégie d'acteurs, sens de l'organisation, gestion des priorités ...

Les actions pour les demandeurs d'emploi font l'objet d'une sélection constituée d'un test de positionnement suivi d'un entretien.

Objectifs de la formation

La formation a pour finalité de préparer au titre de niveau 7 enregistré au RNCP « Directeur.trice d'Agence en Habitat Social ».

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

- Etablir un diagnostic de territoire et définir un projet d'agence ;
- Gérer les budgets, développer la rentabilité financière et mettre en place les outils de pilotage et les tableaux de bord ;
- Rendre compte des différentes activités et de la gestion de l'agence ;
- Encadrer et animer l'équipe de l'agence ;
- Veiller au développement des compétences des collaborateurs : réaliser des entretiens professionnels et d'évaluation annuels, planifier les congés, participer à l'intégration des nouveaux collaborateurs, assurer la gestion du personnel en lien avec le service RH ;
- Assurer la meilleure adéquation possible entre l'offre et la demande, et mettre en œuvre une politique d'attribution conforme à la réglementation ;
- Veiller à la prévention et à la gestion de l'impayé ;
- Veiller à la maîtrise des charges locatives ;
- Prévenir et gérer les situations contentieuses avec les locataires en place ;
- Prendre part à la politique de peuplement de l'agence ;
- Définir une politique commerciale et organiser cette politique ;
- Mettre en place une politique de mobilité résidentielle et fidéliser les clients ;
- Accompagner les projets de vente de logements ;
- Participer à la vie de la copropriété ;
- Mettre en œuvre la politique de prévention et de gestion des risques ;

- Mettre en place les contrats de prestation de maintenance, veiller à la planification des travaux de maintenance, et organiser l'entretien prévisionnel ;
- Définir, avec le service maîtrise d'ouvrage, la programmation des gros travaux, et manager l'information auprès des locataires et des équipes lors des travaux ;
- Organiser la relation de proximité avec les locataires, et mettre en place une démarche de concertation avec les habitants ;
- Mettre en place une organisation, des méthodes et des outils dédiés pour prévenir les troubles de voisinage ;
- Diagnostiquer et améliorer le processus de traitement des réclamations ;
- Assurer le management de la qualité de service au niveau de l'agence ;
- Proposer, conduire et participer à des projets locaux regroupant des partenaires ;
- Constituer un réseau de partenaires internes et externes (services support, santé, social, sécurité, sureté) ;
- Représenter le bailleur auprès des interlocuteurs locaux en restant dans le cadre de sa délégation.

Contenu de la formation

Pour valider le titre DIRECTEUR.TRICE D'AGENCE EN HABITAT SOCIAL, le.la candidate devra valider obligatoirement tous les blocs de 1 à 6 :

Bloc de compétences 1 – Diagnostic et projet de l'agence :

Gestion complète de l'agence, aussi bien au niveau comptable que financier. Evaluation et constitution de rapports basés sur les résultats de l'agence.

Bloc de compétences 2 – Management des équipes de l'agence :

Mobilisation et accompagnement de l'équipe pour la mise en œuvre de la politique de l'organisme au plus près du terrain. Encadrement des managers intermédiaires ou des opérationnels en direct.

Bloc de compétences 3 – Pilotage de la gestion locative en agence :

Mise en œuvre de la politique en matière de gestion locative sur le territoire. Participation à l'instruction des demandes de logements et aux attributions. Coordination de la gestion locative, le précontentieux, voire le contentieux.

Bloc de compétences 4 – Pilotage de la gestion commerciale en agence :

Organisation et supervision de la gestion de la clientèle en cohérence avec la politique de peuplement de l'organisme. Mise en œuvre des procédures de commercialisation pour diminuer, voire résoudre, le problème de vacance.

Bloc de compétences 5 – Pilotage de la gestion patrimoniale en agence :

Garantir la sécurité en veillant à la valeur locative du patrimoine, en coordonnant l'entretien courant et la maintenance du patrimoine de son territoire. Participation à la conception des programmes de réhabilitation ou de gros travaux.

Bloc de compétences 6 – Pilotage de la qualité et des partenariats :

Garantir la qualité du service rendu aux locataires dans le respect des moyens alloués et dans une optique de satisfaction des clients.

Représentation de l'organisme dans les dispositifs de politiques locales et gestion de la communication institutionnelle en direction des partenaires.

BLOC 1	Ouverture : Rôle et enjeux d'une agence décentralisée, cadre institutionnel	1 jour
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • 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 • Se repérer dans l'organisation politique et juridique du logement social • Situer ses missions ses responsabilités au sein de l'organisme, en lien avec les autres directions • Identifier les acteurs du mouvement Hlm 	
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Évolution des missions : de la logique habitat à la logique habitant, la qualité de service • 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 • 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) • Rappel des grandes lignes du cadre réglementaire actuel • La décentralisation : jusqu'où ? Comment ? • Analyse du rôle donné au directeur d'agence dans le projet et les stratégies de l'entreprise 	

BLOC 1**Gestion financière à l'échelle de l'agence****1 jour****Objectifs**

- Acquérir les bases de la culture financière
- Savoir décrire et partager avec ses équipes les principaux mécanismes en jeu
- Communiquer avec les services internes
- Apprécier les marges de manœuvre de l'organisme pour gérer son activité et manager ses équipes.

Contenu

- **Les notions de base**
 - Les états financiers : compte de résultat, bilan
 - Les mécanismes d'amortissement, les provisions
- **Les points-clefs de la stratégie financière**
 - La structure exploitation
 - Le loyer
 - L'annuité
 - L'autofinancement
 - La CAF
 - La structure financière
 - Les grandes masses : fonds de roulement, besoin de fonds de roulement, trésorerie
 - Le potentiel financier, les fonds propres
 - Les principaux ratios (à partir du Dossier Individuel de Situation)
 - Les marges de manœuvre d'un organisme
 - Production neuve et réhabilitation : pourquoi des fonds propres ?
- **Les principaux budgets gérés par une agence décentralisée**
 - Les frais de fonctionnement et la maintenance
 - Les loyers, les notions de vacance et d'impayés
- **Le financement et l'équilibre des opérations**
 - Un financement à coût variable : l'emprunt
 - Un financement rare et précieux : la subvention
 - Un financement délimité : la trésorerie issue des fonds propres
 - Un financement à rechercher : l'autofinancement.

Objectifs

- Se positionner comme responsable d'équipe et conduire une réflexion sur sa posture de manager, ses rôles et responsabilités
- Conduire une réflexion sur son style de management pour s'adapter au mieux au niveau d'autonomie de ses collaborateurs
- Organiser le travail de son équipe et suivre l'activité
- Agir sur les motivations individuelles
- Savoir mettre en place le bon niveau de délégation
- Développer des relations interpersonnelles de qualité
- Aborder les tensions de manière constructive en face-à-face ou en réunion

Contenu

- **Posture du/de la directeur.trice d'agence**
 - Responsabilité et autorité
 - Activités-clefs : produire, gérer, entreprendre, animer
 - Donner du sens à l'action
 - Posture de l'encadrant
- **Le rôle de responsable d'équipe**
 - Diagnostic de son style préférentiel de management
 - Évaluation de ses points forts, identifier ses axes d'amélioration
 - Amélioration de la performance collective de l'équipe
 - Définition des objectifs et ses règles du jeu
- **Organisation du travail de son équipe et contrôle des résultats**
 - Objectifs, suivi et contrôle
 - Comment impliquer les collaborateurs
 - Plan d'action pour mettre en place la délégation
 - Gestion des priorités
- **Gestion efficace des motivations individuelles**
 - Conditions de motivation et reconnaissance
- **Développement des relations interpersonnelles de qualité**
 - Travail sur son mode de communication en individuel comme en réunion
 - Les outils de base de la communication pour améliorer sa posture
 - Comment dire "non"
 - Comment faire des mises au point et recadrer

BLOC 1	Gérer un centre de profit : Gestion de budget	1 jour
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Savoir élaborer, négocier, gérer et maîtriser son budget • Définir le contenu des marchés à bon de commandes • Utiliser les outils de gestion internes ou en créer pour répondre à des besoins spécifiques • Rendre compte périodiquement du suivi • Interpréter les écarts et engager des actions correctives 	
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • La notion de budget : le processus budgétaire, les dépenses concernées par le budget, les sommes budgétées, engagées et dépensées, les stocks de produits et matériels • La répartition des sommes en grands domaines d'intervention : contrats d'entretien, actions sur logements ou parties communes, interventions récupérables et non récupérables • Suivi de la consommation budgétaire : rôle de la commission d'engagement, utilisation ou création d'outils de suivi, écarts budgétaires, les imprévus • La maîtrise du budget : enjeux économiques de la visite-conseil, information du locataire entrant, clôture de l'exercice, sensibilisation du personnel de terrain et du management intermédiaire • Transmission des résultats à la hiérarchie : construire des commentaires pertinents • Négociation du budget : prévisions d'entretien, taux de rotation par site. 	

BLOC 1	Organisation d'une démarche et tableaux de bord	1 jour
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les indicateurs et critères de qualité liés aux engagements au niveau de l'agence • Prendre conscience de l'enjeu de la qualité de service et savoir la mesurer et l'exploiter avec les bons indicateurs • Développer et partager la qualité de service avec ses équipes 	
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Qu'est-ce que la qualité de service : définition, mesure, niveau d'exigence • Les différents outils permettant la mise en œuvre d'une démarche d'amélioration continue • Les différents outils et méthodes d'écoute-clients pour recueillir et exploiter les retours d'information en provenance des locataires • Comment engager ses collaborateurs dans l'amélioration du traitement des réclamations • Identification et analyse des moyens pertinents et opérationnels d'écoute clients au sein des organismes • Définition et mise en place de plans d'action opérationnels au niveau de l'agence • Les outils de communication internes et externes et leur impact sur la qualité de service au niveau de l'agence 	

BLOC 2	Conduite de réunion : réunion de service, rencontre publique, distanciel ...	1 jour
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Savoir préparer une réunion efficace • Participer activement à une réunion • Appréhender le rôle d'animation d'une réunion • Identifier la forme et la transmission des suites à donner • Adapter le discours et les outils en fonction des acteurs présents 	
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Préparation et organisation : Typologie des réunions, préparation de la réunion (déterminer les objectifs, préparer la convocation et l'ordre du jour, veiller à l'organisation matérielle – durée, local, matériel), organisation de la prise de notes et rédaction d'un compte-rendu • Participation à une réunion : Repérer ses freins, s'exprimer clairement et positivement, apprendre à écouter, savoir poser des questions, formuler des propositions argumentées • L'animation d'un groupe : La production (afficher des objectifs clairs, communiquer les informations utiles, faire des synthèses régulières partielles, savoir conclure), faciliter les échanges (recentrer les objectifs, stimuler les échanges, créer un climat favorable, gérer le temps), réguler (reformuler, gérer les blocages et les conflits) • Le suivi des réunions : Compte-rendu et/ou relevé de décisions, la transmission, la diffusion, la programmation, le planning et la mise en œuvre des actions. • Les écueils à éviter : Analyse de retours d'expérience 	

BLOC 2	Manager une équipe terrain	2 jours
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Cerner le rôle d'encadrement dévolu au manager, les enjeux liés à la qualité de service • Mieux connaître les moyens permettant d'organiser le travail de son équipe • S'approprier des méthodes visant à la création d'une cohésion d'équipe, d'un esprit d'équipe • Acquérir de nouvelles méthodes d'animation • Utiliser des outils qui contribuent à renforcer l'efficacité de l'équipe 	
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Rôle et responsabilité du manager : Mission, champ d'application, niveau de décision, pouvoirs et devoirs, les responsabilités et l'exemplarité • Le champ d'action du manager : Faire respecter le plan d'action, organiser le travail, animer les hommes, contrôler les résultats • Organisation et moyens : Faire adhérer à un but commun, fixer et négocier les objectifs, donner des directives claires et efficaces dans le respect des procédures, suivre les actions, contrôler les résultats • La fonction d'animation : Informar, motiver, fédérer, créer une ambiance d'équipe propice à l'efficacité, savoir donner des signes de reconnaissance, aider les collaborateurs en difficulté, réguler les tensions dans une équipe de travail • Les styles de management : Les comportements relationnels liés à la fonction, l'impact de ses attitudes sur l'autre en entretien ou en groupe. 	

BLOC 2	Droit du travail – prévention des RPS	2 jours
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Utiliser, face aux situations rencontrées, les règles de droit du travail applicables • Identifier les informations nécessaires à transmettre au service du personnel lors de situations de travail (disciplinaire, congés ...) • Identifier les enjeux de la responsabilité juridique de l'employeur 	
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Le contrat de travail : clauses générales, période d'essai... • Le CDD : durée, renouvellement, droits et obligations, fin du contrat ... • Le temps de travail : durées légales, horaires variables, contrôle, astreintes... • Les congés payés : durée, fractionnement, ordre des départs, information, congés pour événements familiaux • La maternité : protection contre le licenciement, entretien professionnel, visite médicale, rattrapage salarial • La maladie et les visites médicales : information, contre visite, indemnisation, les visites médicales, la visite de pré-reprise et de reprise, l'avis d'aptitude avec réserves • Le pouvoir disciplinaire : les principes, les fautes, l'échelle des sanctions, la mise à pied conservatoire, la procédure disciplinaire • La prévention des risques professionnels : les principes généraux, l'obligation générale de sécurité, le droit de retrait, le droit d'alerte • Les risques psycho-sociaux : les facteurs de risques selon l'INRS, le burn-out, les harcèlements, la discrimination • La représentation du personnel : le comité social et économique, la délégation syndicale, les heures de délégation, la protection des représentants du personnel • La rupture du contrat de travail : les différents modes de rupture, la démission, la rupture conventionnelle, la procédure de licenciement pour motif personnel 	

BLOC 2	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 en tant que Technicien.ne de patrimoine • 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. 	

BLOC 3	Réglementation de la gestion locative	1,5 jours
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Maîtriser le cadre législatif et réglementaire de la gestion locative pour arbitrer les situations complexes et/ou décider du traitement adapté • Être en mesure d'expliquer les bases de la réglementation à ses équipes et d'argumenter ses choix et/ou ceux de l'organisme 	
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Introduction <ul style="list-style-type: none"> - Repérer les différents textes législatifs et réglementaires inhérents à la gestion locative • Gestion de la demande et des attributions <ul style="list-style-type: none"> - Instruction de la demande de logement - Information des demandeurs - Attribution des logements : conditions et critères d'attribution, prioritaires et réservataires, rôle de la commission d'attribution - Droit au logement opposable • Bail et entrée du locataire dans les lieux <ul style="list-style-type: none"> - État des lieux : formalisme et droit à rectification - Contenu et signature du contrat : qui signe ? • L'occupation des lieux par le locataire <ul style="list-style-type: none"> - Exécution du contrat par les parties : obligations du locataire et du bailleur - Mobilité des locataires dans le parc social • Les conditions financières du contrat de location <ul style="list-style-type: none"> - Loyer : modalités de calcul, surfaces corrigée et utile, l'APL - Le supplément de loyer de solidarité - Les charges récupérables - Le dépôt de garantie • Le départ du locataire <ul style="list-style-type: none"> - Congé : forme, préavis et effets. 	

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 - abusus - 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 l'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 faire

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 3	Charges récupérables, régulation de charges	0,5 jour
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier l'ensemble des leviers de réduction des charges locatives • Disposer d'outils et méthodes permettant d'optimiser son traitement, cartographier son patrimoine, définir un plan d'action • Animer et optimiser la concertation • Élaborer une première feuille de route en fonction de son contexte. 	
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Dimensions règlementaires de la gestion des charges et évolutions <ul style="list-style-type: none"> - Définition des charges récupérables - Loi de 1989 : obligations du bailleur et du locataire - Évolutions législatives et jurisprudentielles (SRU, cohésion sociale, ENL, MLLE, ALUR) - Décret 2008.1411 du 19/12/2008 et organisation du travail de proximité • Évolutions des pratiques et dérogations <ul style="list-style-type: none"> - Accords collectifs (article 42 de la loi du 23/12/1986) - Contrats d'entretien : quel contenu, impact, optimisation... - Questions autour de l'externalisation de certaines charges - Modalités de récupération des charges - Clés de répartition, provisions, formalisme et délais... • Outils, analyse, optimisation : <ul style="list-style-type: none"> - Quels outils ? - Relecture de différents postes de charges : chauffage, eau, ascenseur, entretien et gardiennage, entretien, contrats, travaux • Communication et concertation : <ul style="list-style-type: none"> - Associer les représentants élus des locataires - Justification des dépenses - Prévention, information • Méthodologie, audit, plan d'action <ul style="list-style-type: none"> - Supports - Indicateurs - Planification - Organisation. 	

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 :

Habitue 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.

BLOC 3	Attributions et mutations : Actualités attributions logements	2 jours
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Connaître les règles d'attribution d'un logement • Se situer dans les procédures internes des attributions de logements • Renseigner les locataires sur les demandes de mutation • Programme évolutif en fonction de l'actualité 	
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Le droit au logement : évolution des dispositifs pour accompagner les mutations sociales des candidats • La notion de droit fondamental, le logement des plus démunis, la mixité sociale • Les textes législatifs et réglementaires : le C.C.H., la loi Besson, la loi de lutte contre les exclusions ... • Les conditions d'attribution des logements : bénéficiaires, prioritaires, réservataires, plafonds de ressources, critères d'attribution, solvabilisation des ménages • Les aides à l'accès au logement : F.S.L., Loca-Pass, caution, Accompagnement Social Lié au Logement • Le traitement de la demande : enregistrement (numéro unique), constitution du dossier, actualisation et renouvellement • L'attribution des logements : la ou les commission(s) d'attribution, notification de décision • Analyser et repérer les pratiques actuelles en matière de mutations et d'échanges • Besoins des locataires et priorités de l'organisme <ul style="list-style-type: none"> Sur-occupation, sous-occupation (restrictions), diminution des ressources des ménages, situations particulières : âge, handicap, perte d'autonomie, isolement Traitement des inadéquations 	

BLOC 3	Contentieux : Prévention et gestion des situations contentieuses / Suivi des indicateurs (impayés et occupation)	2 jours
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Suivi des indicateurs d'impayés et récurrence • Suivi des situations locatives particulières (départ à la cloche de bois, décès, transferts de baux, squats, troubles de voisinages...) • Connaitre les principaux leviers juridiques pour traitement des situations contentieuses et précontentieuses, le cadre réglementaire • Renforcer sa capacité à s'appuyer sur les ressources partenariales de son territoire (mairie, département, CCAS, caisses de retraite, FSL...) • S'appuyer sur le cadre juridique approprié pour juger de la légitimité à intervenir 	
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Les obligations du bailleur et du locataire au regard de la loi • Les moyens d'action : du rappel des engagements du contrat de location à la procédure de résiliation en passant par les procédures civiles simplifiées et la mise en demeure • Rappel du cadre juridique de l'impayé : la résiliation du bail, le recouvrement, les modes alternatifs de règlement • Etapes de la procédures, traitement social, administratif de l'impayé, plan d'apurement : rappels • Le rôle du personnel de proximité : sensibilisation, prévention, accompagnement • Process du traitement de l'impayé avec les équipes et récurrence <ul style="list-style-type: none"> - Articulation de la proximité, du précontentieux, du contentieux et de la fonction sociale en agence - L'externalisation : pourquoi, comment, avec quels résultats ? a virer car uniquement efficace pour les locataires partis) • Suivi des situations locatives particulières : <ul style="list-style-type: none"> - Les différentes étapes du traitement du trouble du voisinage : de l'amiable au contentieux - Départ à la cloche de bois, - Décès, - Transferts de baux, - Squats, - Troubles de voisinages... • Partenariat avec les différents interlocuteurs du contentieux : avocats, huissiers 	

BLOC 4	Attributions : Préventions des discriminations et politique de peuplement	1 jour
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Clarifier les composantes des nouvelles politiques d'attribution de logement social • Identifier les enjeux pour les organismes Hlm et leur place dans ces politiques • Connaître le cadre légal de la lutte contre les discriminations • Repérer les situations de gestion locative sensibles 	
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Rappel des évolutions des politiques d'attribution des logements sociaux • Le nouveau contexte de définition des politiques locales d'attribution : la conférence intercommunale d'attribution (CIL), le plan partenarial de gestion de la demande et des attributions (PPGDID) • Les nouvelles règles concernant les attributions • L'élaboration de la politique d'attribution : outils et méthode (diagnostic partagé, indicateurs, définition des orientations) • Cadre de la lutte contre les discriminations : définition de la discrimination, formes de discriminations, acteurs et intervenants. • Situations sensibles quant à la prévention des discriminations en gestion locative : anonymat et transparence, au moment de l'attribution et pendant la durée du bail. 	

BLOC 4**Copropriété : gestion****0,5 jour****Objectifs**

- Identifier les structures de la copropriété et les organisations alternatives à la copropriété
- Repérer les acteurs de la copropriété
- Déterminer les droits et obligations des copropriétaires
- Connaître le rôle et les responsabilités du syndic et les règles de fonctionnement des assemblées générales
- Identifier les principes de gestion financière et comptable des copropriétés et appréhender les différents moyens.

Contenu

- 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 : l'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 : acteur, gouvernance, enjeux, fonctionnement
- Identifier les nouvelles chaînes d'intervention : gestion des sinistres, entretien courant, travaux
- Être en capacité de solliciter les bons acteurs à bon escient : travailler avec un tiers, « comment manager son syndic », identifier les bonnes ressources
- Être en capacité d'expliquer aux habitants le nouveau fonctionnement de la résidence : sensibilisation et information des locataires (fonctionnement de la copro, charges, documents réglementaires, affichages, astreintes...), savoir dire non, gestion des conflits entre locataire et propriétaire

Contenu

- Niveau 1 : Découvrir la Résidence Les Embruns et acquérir les connaissances nécessaires en matière de copropriété afin de résoudre des futures enquêtes
- Niveau 2 : Quatre enquêtes à résoudre
Solutionner un incident technique avec le locataire et savoir gérer un sinistre en copropriété : « Incendie de friteuse »
Comment mobiliser les acteurs de la résidence pour solutionner les problèmes : « Alerte : invasion d'insectes »
Porter un projet de service aux locataires dans le cadre de la copropriété : « Où sont les vélos ? »
Traiter un trouble de voisinage. Faire valoir de droit les obligations des copropriétaires : « Mais quel parquet ?! »

BLOC 5	Gestion budgétaire patrimoniale (Mise en place de l'entretien prévisionnel)	1 jour
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Connaître les obligations légales du bailleur • Cerner les enjeux de l'entretien et d'un plan d'entretien • Savoir évaluer et prioriser les actions en fonction des aspects techniques, stratégiques et financiers • Identifier les outils et la méthode pour créer et enrichir le plan d'entretien • Souligner les opportunités et leviers proposés par le processus BIM pour manager l'entretien prévisionnel du patrimoine. 	
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • La maintenance <ul style="list-style-type: none"> - Quel est le cadre normatif et réglementaire et ses incidences pratiques ? - Les différents types de maintenance : typologies et définitions - Les approches techniques, comptables et stratégiques • Quels sont les enjeux ? <ul style="list-style-type: none"> - La question de la sécurité - Les objectifs de valorisation et de pérennité du patrimoine - Lien avec la qualité de service - Les autres enjeux économiques et financiers (abattement TFPB) • La stratégie de financement du plan d'entretien prévisionnel <ul style="list-style-type: none"> - Quelles sont les différentes modalités de financement ? - Le financement des travaux, les dégrèvements de taxe foncière sur les propriétés bâties, les prêts spécifiques - Les CEE - Le coût de l'amiante et son financement particulier • Maîtriser les aspects comptables <ul style="list-style-type: none"> - Les composants - La provision pour gros entretien : réponses pratiques • Le plan d'entretien et de gestion prévisionnelle <ul style="list-style-type: none"> - Les objectifs et méthodes de plan d'entretien - L'inventaire et l'identité du patrimoine • L'organisation et les méthodes de gestion à mettre en place <ul style="list-style-type: none"> - Faire ou faire faire : comment choisir ? selon quels critères ? - Les choix des outils informatiques - Les incidences possibles de l'arrivée du BIM dans ces process ? 	

BLOC 5	Vocabulaire technique et principales pathologies	1 jour
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Maîtriser les techniques de construction • Connaître les principales pathologies dans les bâtiments • Etre en mesure de poser ou de valider un diagnostic, présenter et justifier ses analyses • Savoir définir les actions à entreprendre : commande de travaux, actions des locataires, appel à l'assurance etc. • Elaborer des actions préventives avec les équipes 	
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • L'enveloppe du bâtiment <ul style="list-style-type: none"> - Les façades : quel type selon l'époque de construction ? - Les toitures : quels sont les points singuliers à surveiller ? - Les revêtements - Les principales pathologies de la structure • L'eau dans le bâti et ses conséquences en terme de désordre • La ventilation du logement et les désordres causés par son manque • L'électricité et le gaz <ul style="list-style-type: none"> - Le fonctionnement d'une installation : les normes et la sécurité - Les pathologies • La menuiserie, serrurerie <ul style="list-style-type: none"> - Les portes, fenêtres et serrures : occultations - Les pathologies • La pose d'un diagnostic et la rédaction d'un compte rendu <ul style="list-style-type: none"> - La méthode en 4 étapes - Exercices à partir d'études de cas et de photos. 	

Objectifs

- 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

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

Intro : « 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

Intro : « 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

Intro : « 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

Intro : « 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 : « Ravatement de façade »

Notion 1 : Types de fissures
Notion 2 : Désordres des parements
Notion 3 : Épaufrures
Notion 4 : Ponts thermiques
Notion 5 : Désordres sur les balcons

Objectifs

- Identifier les obligations légales du bailleur en matière de surveillance
- Connaître les textes de loi et règlements régissant la sécurité
- Mesurer les enjeux et les responsabilités
- Savoir repérer les points névralgiques sur le patrimoine
- Pouvoir mettre en œuvre une politique de surveillance et de sécurité efficace.

Contenu

- Les textes réglementaires et les responsabilités
 - La hiérarchie des textes de loi
 - Les responsabilités civiles et pénales : quels risques ?
 - Les textes réglementaires applicables
 - L'obligation ou non de remettre aux normes
 - Les obligations du propriétaire
- Sécurité de l'immeuble : quels équipements ? quels travaux ?
 - Quels sont les équipements qui concourent à la sécurité ?
 - Les installations électriques, gaz, ventilations
 - Les équipements de l'immeuble : portes de parkings, ascenseurs
 - Les travaux d'amélioration et de réhabilitation ; les erreurs à ne pas commettre
 - Les problématiques du plomb
 - Les risques sanitaires
- La surveillance du patrimoine : application pratique
 - L'identification, l'observation et le relevé des éléments des équipements de sécurité
 - Le diagnostic sécurité : comment le réaliser ?
 - La méthodologie pour mettre en place une surveillance
 - La fréquence des contrôles.

Objectifs

- 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

CHAPITRE 1 : L'amiante**Leçon 1 : L'amiante : le produit**

<i>Intro :</i>	« <i>Le magic mineral</i> »
Notion 1 :	Un peu d'histoire
Notion 2 :	Nature de l'amiante
Notion 3 :	Structure de l'amiante
Notion 4 :	Propriétés de l'amiante
Notion 5 :	Utilisations de l'amiante

Leçon 2 : Amiante : les dangers

<i>Intro :</i>	« <i>Attention danger</i> »
Notion 1 :	Dangerosité des fibres
Notion 2 :	Pénétration de fibres
Notion 3 :	Les dangers
Notion 4 :	Latence des maladies
Notion 5 :	Quand il y a-t-il danger ?
Notion 6 :	Qui est concerné

Leçon 3 : L'amiante dans le logement social

<i>Intro :</i>	« <i>Dans le HLM</i> »
Notion 1 :	Les applications dans le logement social
Notion 2 :	Les diagnostics
Notion 3 :	Le DAPP
Notion 4 :	Le DAT
Notion 5 :	Zoom sur les EPI
Notion 6 :	Conséquences sur l'activité des bailleurs

Leçon 4 : L'amiante : réglementation

<i>Intro :</i>	« <i>Mais qui décide de quoi ?</i> »
Notion 1 :	Repères dans la réglementation
Notion 2 :	Les bailleurs face à la réglementation
Notion 3 :	Les sous-sections du code du travail
Notion 4 :	Responsabilités vis-à-vis des salarié·e·s
Notion 5 :	Information et responsabilités des locataires
Notion 6 :	Bilan de la situation aujourd'hui.

CHAPITRE 2 : Le plomb**Leçon 5 : Le plomb : le produit**

<i>Intro :</i>	« <i>On ne va pas plomber l'ambiance mais...</i> »
----------------	--

Notion 1 :	Un peu d'histoire
Notion 2 :	Où trouve-t-on le plomb
Notion 3 :	Malléabilité du plomb
Notion 4 :	Propriétés du plomb
Notion 5 :	Différentes formes du plomb
Notion 6 :	Utilisations du plomb

Leçon 6 : Le plomb : les dangers

<i>Intro :</i>	<i>« Du plomb partout ? »</i>
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

<i>Intro :</i>	<i>« On en trouve encore mais pas de panique »</i>
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

<i>Intro :</i>	<i>« Devenir propriétaire enfin »</i>
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

<i>Intro :</i>	<i>« Il n'y a pas de petit feu »</i>
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

<i>Intro :</i>	<i>« Surtout, ne pas perdre le nord »</i>
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

<i>Intro :</i>	<i>« Tout le monde est un peu pompier »</i>
----------------	---

- 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

BLOC 5	Les différents diagnostics	1 jour
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Maîtriser les points essentiels de la réglementation • Connaître le rôle des différents acteurs • Identifier les risques • Les obligations envers les locataires. 	
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • La réglementation liée à l’amiante Les principaux éléments de la réglementation : Code de la santé publique, Code du travail • La réglementation liée au gaz • La réglementation liée à l’électricité • La réglementation liée au plomb • La réglementation liée aux nuisibles L’obligation de mettre à disposition un logement décent Punaises de lit, cafards, rongeurs • La communication sur les diagnostics et sur les travaux 	

BLOC 5	Qualité de service : activité de nettoyage	1 jour
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Améliorer la propreté des sites • Sensibiliser les collaborateurs sur l'importance de la propreté • Maitrise des charges • Garantir l'intégrité physique des collaborateurs terrain 	
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Arbitrage et validation de la stratégie de nettoyage en tenant compte des différents patrimoines et de la politique de l'entreprise (nombre de logement par gardiens, régie nettoyage, amicales ...) • Validation du CCTP élaboré par le service marché (nettoyage intérieurs, extérieurs) en lien avec le RS • Suivi des indicateurs de satisfaction locataire pour mesures correctives • Réorganisation du travail des collaborateurs terrains avec le RS (optimisation qualité et réduction pénibilité, • Le DA garant de la sécurité des collaborateurs : EPI et enjeux, sécurisation du patrimoine, utilisation idoine des équipements et du matériel • Suivi et pénalités sur les marchés de nettoyage • Interface avec le RS et le service marché 	

Objectifs

- Maîtriser les procédures du règlement d'un sinistre
- Distinguer les étendues des couvertures des contrats
- Repérer l'imbrication des différents dispositifs liés aux contrats d'assurances

Contenu

- L'assurance du bailleur et celle du locataire
- 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)
- L'optimisation de la gestion des sinistres.

BLOC 5	Conduite des sollicitations administratives et techniques	0,5 jour
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Maitrise du décret de 87 de la loi de 89 et des contrats groupes • Pilotage du suivi des sollicitations • Identifier les mesures d'urgence 	
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Rappel des textes (décret 82 et loi de 89, loi de 65 sur les copropriétés) qui définissent le partage des responsabilités : obligations du bailleur renforcées par la loi SRU, obligations d'entretien et de réparation du locataire • Hiérarchisation des priorités et organisation idoine du traitement par les équipes • Pilotage et contrôle du suivi des réclamations techniques et administratives • Les charges récupérables : charges récupérables et non récupérables, la répartition des charges, la procédure de récupération, charges locatives et accords collectifs, enjeux et perspectives. 	

BLOC 5	Interface avec la Maîtrise d’Ouvrage, le Bureau de contrôle et la coordination SPS	2 jours
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Appréhender le vocabulaire administratif et technique lié à la Maîtrise d’Ouvrage • Connaître les phases de montage d’une opération en neuf et en réhabilitation • Accompagner les équipes de la proximité, les locataires en lien avec la Maîtrise d’œuvre pour faciliter le déroulement de travaux. • Appréhender les fonctions du Bureau de Contrôle dans l’acte de construire – le rôle d’accompagnement de conseil (audit sécurité...) • Connaître le rôle, les missions et les responsabilités d’un coordinateur Sécurité Protection de la Santé 	
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Les grandes phases d’une opération en neuf et en réhabilitation : Qui sont les acteurs ? Qu’est-ce que la maîtrise d’ouvrage ? Qu’est-ce que la maîtrise d’œuvre ? Quelles spécificités du logement social ? • La place et les rôles des intervenants dans le processus du montage d’une opération • Posture du directeur.trice d’agence en lien avec les Gros Travaux, les marchés et les cahiers des charges (CCTP) • Déroulement d’une réunion de chantier : organiser les remontées d’informations des équipes de proximité, réaliser l’interface avec les locataires, être force de proposition sur les projets par rapport aux besoins du terrain. • Les fonctions premières (stabilité et sécurité) et connexes (ascenseur, chaufferie) du Bureau de Contrôle • Recours au SPS dès qu’il y a un problème de sécurité des employés, des prestataires, des locataires 	

BLOC 6**Projets locaux, les sites sensibles, l'agence au cœur des quartiers****1 jour****Objectifs**

- Caractériser les situations et repérer les acteurs concernés
- Repérer les étapes-clés d'une démarche méthodologique en termes de management, de communication, d'organisation et de traitement des situations difficiles
- Mobiliser des partenariats et Intégrer des projets transversaux dans les organisations
- Identifier les fondements, les caractéristiques et les outils des démarches Gestion Urbaine de Proximité et Plan de Gêne Sonore
- Mettre en œuvre les procédures de prévention et de traitement des risques d'agression et des outils de communication concernant la sécurité des personnels

Contenu

- Typologie et critères pour définir les situations difficiles
- Les orientations et les moyens mis en œuvre par l'organisme
- Définition d'argumentaires pour mobiliser la direction
- Les missions du manager de proximité : l'implication des collaborateurs, les compétences à mobiliser et la limite des rôles des personnels terrain
- Gestion et animation d'une équipe projet
- Les différents partenaires externes
- Identification des risques d'agression et intégration de plan d'action dans le management des équipes : quels outils, quelles méthodes
- Management des projets transversaux
- Fondements, caractéristiques et outils des démarches Gestion Urbaine de Proximité et Plan de Gêne Sonore

BLOC 6	Concertation : Travail avec les représentants des locataires et les acteurs locaux	2 jours
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Porter le projet de l'entreprise auprès des acteurs locaux • Repérer le cadre réglementaire et juridique de la concertation dans l'habitat social • Elaborer des accords collectifs • Favoriser la participation des locataires en instituant un mode de relation approprié et en les mobilisant sur des projets communs 	
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Le cadre juridique de la concertation : conseils et plans de concertation locative, les accords collectifs • Participation des locataires : les registres de mobilisation (cadre de vie, réhabilitation...), la recherche de la bonne échelle (cage d'escalier, îlots, quartier), les habitants relais • Manager un projet avec les habitants : les outils de mobilisation, le pilotage et le suivi. 	

Objectifs

- Mettre en œuvre une démarche de résolution de problème dans la gestion de ses activités quotidiennes
- Définition d'un problème et choix des thèmes de recherche personnelle
- Définir une situation problématique et identifier les objectifs à atteindre
- Recueillir tous les points de vue et identifier les aspects
- Recueil et traitement des informations
- Mener un entretien d'investigation, réaliser un questionnaire
- Trier les informations recueillies
- Analyser des situations, les causes et les conséquences
- Proposer des solutions adaptées au regard des objectifs fixés et des contraintes en présence

Contenu

- 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'entretien d'investigation : les objectifs et les questions
- Le questionnaire : typologie des questions, diffusion, exploitation, enquête terrain
- L'analyse des causes et conséquences, l'identification des contraintes
- Les propositions de solutions, la formulation de préconisations
- La définition d'un plan d'action : situation dans le temps et dans l'espace
- Le déroulement du projet, le contrôle et l'évaluation
- L'application aux situations professionnelles

Durée de la formation

La durée de ce parcours certifiant est de 39,5 journées de formation, soit 276,5 heures.

Modalités d'organisation

La formation se déroule sous format présentiel et distanciel, via visio-conférence.

Horaires de la formation

9h00-12h30
13h30-17h00

Lieu de formation

Les modules de formation présentiels se déroulent à l'AFPOLIS, 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

Lisa MARTINAUD

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**

Rachel AUBERT

Coach - Consultante - Formatrice

CHAMP(S) D'INTERVENTION

- Management, management de projet et conduite du changement, agilité
- Séminaire d'entreprise, mobilisation d'équipe autour d'un projet, relations professionnelles, mieux se connaître pour mieux travailler ensemble
- Accompagnement de prise de fonction et Transition de carrières
- Démarches qualités et certifications
- Ecoute, communication et assertivité
- Prise de parole, gestion du temps et des priorités
- Gestion des conflits, gestion de la relation
- Gestion et organisation de proximité
- Environnement professionnel HLM, culture professionnelle, connaissance du secteur et des métiers du logement social
- Codéveloppement managérial
- Analyse des pratiques professionnelles

REFERENCES

En 2019, obtention du prix de l'innovation au congrès HLM, dans la catégorie management, avec le projet « Agilité » - Seine Saint Denis Habitat. Mobilisation des 750 collaborateurs de l'organisme pour accompagner le projet de réorganisation.

Coaching :

- Coaching d'équipes centré sur les aptitudes relationnelles : ICF LA SABLIERE Cité du Nord Drancy,
- Coaching centré sur le management pour cadres dirigeants : Directeurs du patrimoine, DAF, Directeur des Ressources Internes, Responsable Système d'information, Directeurs d'Agence, Directeurs de Territoire : HAMARIS Chaumont, SAINT OUEN HABITAT PUBLIC, PLAINE COMMUNE HABITAT,
- Coaching centré sur la personne : coaching DG d'OPH Gennevilliers, coaching de deux responsables techniques en prise de poste (OPH 93),

Ateliers de co - développement et groupes d'analyse de pratiques

- Co-développement managérial Seine-Saint-Denis Habitat
- Animation, de 8 groupes d'analyse de pratiques des équipes éducatives de l'APEIS (Association de Parents et Amis d'Enfants Inadaptés du Sénonais) à Sens
- Animation de 3 groupes d'analyse de la pratique professionnelle pour les travailleurs sociaux du PACT ARIM 75- 92 - 95,
- Animation de groupes d'analyse de pratiques de gardiens en sites très sensibles - ESH EFIDIS
- Animation de groupes d'analyse de pratiques pour plusieurs associations dans le champ de l'insertion et de l'accompagnement (en cours : 3 associations)

Formations - action au management d'équipes et de projet :

- Cycle de formation au management, d'une durée de 6 jours en 4 sessions pour les directeurs de secteur et leurs adjoints à l'ADEF (41 résidences sociales et foyers logeant 9000 personnes en Ile-de-France),

- Formation au management d'équipes des responsables techniques et adjoints aux directeurs de délégations de l'OPH 93, (2+1 jours)
- Formation aux techniques d'écoute active pour des cadres intermédiaires du secteur social et médico-social à l'Institut Meslay - 85600 MONTAIGU

Management et accompagnement du changement

- "Mission Agilité" - accompagnement des 750 collaborateurs et 110 managers de Seine Saint Denis Habitat dans le cadre du projet d'entreprise, de la réorganisation de la proximité et accompagnement au changement plus spécifique des techniciens (40 personnes), agents de gestion (40 personnes) et gardiens (100 personnes) autour des interrelations nécessaires pour améliorer la qualité du service. Appui au Directeur pour définir la nouvelle stratégie de gestion de proximité.
- Accompagnement à la mise en œuvre du projet d'entreprise de l'ADEF en particulier autour des nouvelles formes de concertation avec les résidents impliquant les responsables de résidence, les gestionnaires et le chef de projet RU en lien avec le DG.
- Accompagnement du projet stratégique autour de la propreté impliquant 90 agents de maintenance réunis en séminaires, dans le cadre de la démarche qualité de TOURS HABITAT. Coaching du responsable qualité et animation d'une formation management des responsables de secteur.
- Accompagnement du déploiement de parcours résidentiels au sein des résidences d'ADOMA, en lien avec l'UNAFO.

EXPERIENCE PROFESSIONNELLE

Depuis 2011 : Formatrice Coach indépendante pour l'Afpols.

Depuis 2010 **Afpols**,
Chef de projet sur le développement d'une offre de coaching pour les personnels de proximité. Coach intervenant.

2005 - 2010 : **Union Sociale pour l'Habitat** (USH),
Expert sur les questions de qualité de service, gestion de proximité et relation aux habitants.

Appui professionnel individuel et collectif dans cinq régions : apport de méthodologie, organisation de séminaires, animation de groupes de cadres, suivi des plans d'actions des organismes et capitalisation.

2000 - 2005 : **Emmaüs Habitat**, ESH (13000 log)
Chef de projet Développement Social Urbain

1999 - 2000 : **GIE Villes et Quartiers**,
Responsable du programme "développeur de quartier" en lien avec l'USH et la CDC

1997 - 1999 : **GIP Habitat et Interventions Sociales**,
Coordinatrice du projet "relogement en habitat adapté"

FORMATION

- Certification de Praticienne Narratif à la Fabrique Narrative (2019)
- Formation au co-développement systémique au SI Institut (2018)
- Formation à l'animation de groupes d'analyse des pratiques (2015)

- Formation Team 1 & 2 « les outils du coaching d'équipe », Michel MORAL et Florence LAMY
- Université Paris 8, DESU "Pratiques du Coaching" (2009-2010) :
 - ⇒ Mémoire sur "la relation, face cachée de la qualité : confronter les croyances et les biais cognitifs pour faciliter la relation entre gardiens et locataires"
- Institut d'Etudes Politiques de Paris, 3ème cycle "métiers de la ville"
- Université Paris 13, IUP Ville et Santé Maîtrise "Ingénierie sociale urbaine : conduite de projet, management du changement"
- Université Joseph Fourier(Grenoble), DEUG A "Math, Physique, Chimie et Informatique"

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)

NOUR EDDINE ELLOUK

Nour Eddine ELLOUK occupe depuis 20 ans des fonctions de management stratégique et opérationnel dans le logement social.

Après avoir suivi des formations de formateur et une formation de formateur coach, il a décidé de créer sa propre structure de formation. Cela lui permet de concilier son activité professionnelle de Directeur d'agence et de formateur, enrichie de sa recherche personnelle de développement ainsi que son questionnement sur l'efficacité et la qualité des apports pédagogiques.

Aujourd'hui, il anime des formations dans différents domaines, tels que le management, la qualité, les services aux habitants, la gestion de proximité et la gestion locative. Grâce à son expertise au sein d'ESH et d'OPH, il sait accompagner de manière précise les salariés d'entreprises du secteur privé ou public.

CHAMP(S) D'INTERVENTION

Piloter l'activité d'une agence
Réglementation de la gestion locative
Les charges récupérables

EXPERIENCE PROFESSIONNELLE

- Formateur depuis 2017
- 16 ans de direction opérationnelle d'une agence dans le logement social/BATIGERE
- 4 ans sur un poste opérationnel de chargé de clientèle dans le logement social/BATIGERE

FORMATION

Licence « assistant des services immobiliers » **CCI de Paris**

Stéphane ARNOLD
Consultant Formateur

CHAMP(S) D'INTERVENTION

Gestion Financière

Gestions comptable, financière, prévisionnelle et budgétaire

Relations Humaines

Communication, management, tutorat, aide au changement, conduite de projets
Veille stratégique, démarche qualité

REFERENCES

Depuis 1992 **Consultant formateur**
Anqâ

Cabinet

Préparation et animation de formations à destination d'entreprises (Renault, Total, Philips, ADP...), d'organismes sociaux (I.R.T.S., IRTESS, IFRAD, E.N.S, ...) et d'établissements d'enseignement (Groupe ESCP, E.S.I.E.E, Université de Marne la Vallée, Paris XIII,...).

Ingénierie pédagogique : conception de démarches globales et d'outils spécifiques.

Conseil : aide à l'élaboration du projet d'établissement, mise en place des outils de la Loi 2002-2

Animation : Conception et utilisation de médias pédagogiques tels que : simulations, études de cas, conduite de réflexions en sous-groupes, Apports didactiques.

1990 **Consultant formateur assistant**

IFACE

(Organisme de formation dépendant de la **CCIP**).

Responsabilité pédagogique d'un stage long (6 mois) pour des créateurs d'Entreprise d'Insertion : Conception et suivi du dispositif général, Relations avec les partenaires, les intervenants, Suivis individuels...

Conception et animation de modules courts **de formations**

FORMATION

1992 Diplôme de 3^e Cycle - Fonction formation - (homologué niveau I)

IFACE

1987 Diplôme de 3^e Cycle de Gestion (homologué niveau I)

I.S.G.

Paris

1984 Maîtrise d'Econométrie

Paris I, Panthéon

Sorbonne

1983 Licence de Sciences Economiques, Econométrie

Paris I, Panthéon Sorbonne

1982 DEUG de Sciences Economiques

Paris I, Panthéon Sorbonne

1979 Baccalauréat série C

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 AFPOLS, 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 Quentinnois, ICF Novedis, Groupe SNI, SEQENS

Bruno GAUDRY
FORMATEUR

CHAMP(S) D'INTERVENTION

- Sécurité du patrimoine et politique de l'organisme
- Le second œuvre et les équipements : construction, pathologies
- Condensations et pathologies hygrothermiques
- Organisation des travaux de maintenance
- Évaluation technique et financière du patrimoine
- Sécurité incendie
- Normes de sécurité et petits travaux
- Garantir la sécurité du patrimoine
- Gestion des exploitations de chauffage
- Connaissance du bâti et équipements

EXPERIENCE PROFESSIONNELLE

Planification prospective et stratégique

- Plan stratégique : Conception, développement EFIDIS, Paris Habitat
- Plan d'entretien : Conception, développement, gestion de plans d'entretien à OPHIS, Logement Français, EFIDIS et Paris Habitat
- Plan d'intervention en cas de crise : Conception développement d'un plan crues à Paris Habitat

Gestion technique

- Politiques de maintenance du bâtiment
- Politiques d'entretien et d'exploitation des équipements ascenseurs, installations électriques...

Gestion et maîtrise des charges locatives

- Développement d'observatoires et de méthodes de gestion des charges chez EFIDIS et à Paris Habitat
- Politique et gestion des installations énergétiques y compris les énergies solaires, géothermiques.

Animation de réseaux et conception de programmes de formation

- Animation de réseaux techniques
- Conception, négociation des programmes de formation (sécurité, amiante, chauffage, etc.)

Formations

- Animation de formations avec l'AFPOLIS dans les domaines de la maintenance, énergie et thermique, développement durable.

Présentations dans des congrès, colloques et formations

FORMATION

Compétence en Prospective Stratégique Développement Durable Paris (2007)	C.N.A.M.
DESS : Certificat d'Aptitude à l'Administration des Entreprises (C.A.A.E.)	I.A.E.de Paris (1994)
Diplôme d'Etudes Supérieures Techniques, option Energétique (1981)	C.N.A.M. Paris
Conducteur de Travaux option Travaux Publics	ESTP Paris (1971)

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 (2006-2013) 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'Îll, Courbevoie Habitat, Valophis 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 »

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.



Quatre 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 :

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

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 !

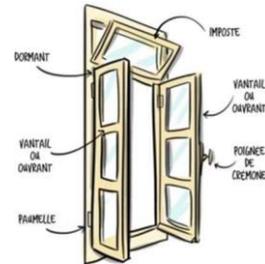
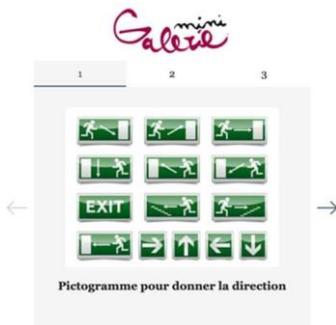


"Qui paie quoi ?!"

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, apparait 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 pause d'un papier sur de la peinture posée par le bailleur	2. La pause d'étagères dans un placard
3. Le remplacement d'une prise	4. La pause d'une cuisine équipée



L'objectif de cet outil de e-learning est de rendre les participants acteurs de la résolution des problèmes dans une copropriété.

Une narration qui se compose dans sa partie principale (en Niveau 2) de quatre épisodes =

des enquêtes à mener pour résoudre la situation proposée.

Deux niveaux d'engagement pour le stagiaire :

- **Une position d'observateur** : le dispositif en partie guidé propose une consultation d'outils, de documents, des interventions d'experts, des quiz, soit un ensemble d'éléments qui pourront le renseigner et le guider sur la bonne marche à suivre.
- **Une posture d'acteur/détective pour résoudre les situations de gestion.**

Le dispositif propose des enchaînements rapides, des étapes courtes qui s'additionnent et qui ainsi forment le corpus du parcours. Cela n'empêchera pas des temps de résolution plus long mais bien balisés, des temps de réflexion où l'on pourra également interroger le stagiaire.

- **Un dispositif Serious game qui traite de « l'échec »**. Il arrive que, lorsqu'un stagiaire se trompe, une boucle de gameplay se mette alors en place. Il lui faudra alors "trouver la clef" pour en sortir...



Sur ordinateur et tablette, avec une bibliothèque accessible également sur smartphone.

Un parcours guidé de 1h + 2h : les stagiaires doivent avoir réalisé un certain nombre d'actions avant de passer à l'étape suivante.

Une évaluation par compétences clé accessible à tout moment : qualité de service, relations partenaires, habitants, connaissance juridique de la copropriété.

Une ergonomie pensée pour tout public :

- Une attention particulière a été apportée au repérage au sein de l'interface notamment pendant les phases de jeu (mission et enquête).
- A tout moment, une zone d'aide est disponible au cas où un utilisateur ne comprend pas ce qu'on attend de lui.

Un narrateur (maître du jeu) :

- Guide, informe, donne les consignes
- Par écrit et à l'oral

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.
- Etude de cas complexe : le.a candidat.e est mis dans la situation d'un.e Directeur.trice d'Agence qui revient après une absence, congés par exemple. Il.elle est en poste dans un organisme et une organisation fictifs. L'étude de cas est contextualisée (description du site, de l'organisme, de l'équipe, du patrimoine géré). Il prend connaissance d'un ensemble de messages et de courriers qu'il doit traiter. Il doit, entre autres, tenir compte d'un ensemble d'informations pour organiser son planning et prioriser ses actions.
- 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.

- Grand oral : le.a candidat.e tire au sort une question d'ordre général, stratégique portant sur un des aspects de l'agence. Cette épreuve cherche à identifier le point de vue analytique du candidat sur ce thème général (relations avec les services du siège, les RPS, les bâtiments basse consommation, l'esprit d'équipe, les relations avec les élus ...).
- 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 un ou des collaborateurs de l'agence. Le.a candidat.e tient le rôle du Directeur d'agence et est confronté à 1 ou 2 comédiens. Toutes les situations, conçues à partir de cas réels et tirées au sort, font appel à des compétences de manager.

Si le.la candidat.e obtient une moyenne supérieure à 10 sur l'ensemble des épreuves, le titre certifiant de Directeur.trice d'Agence en Habitat Social.

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