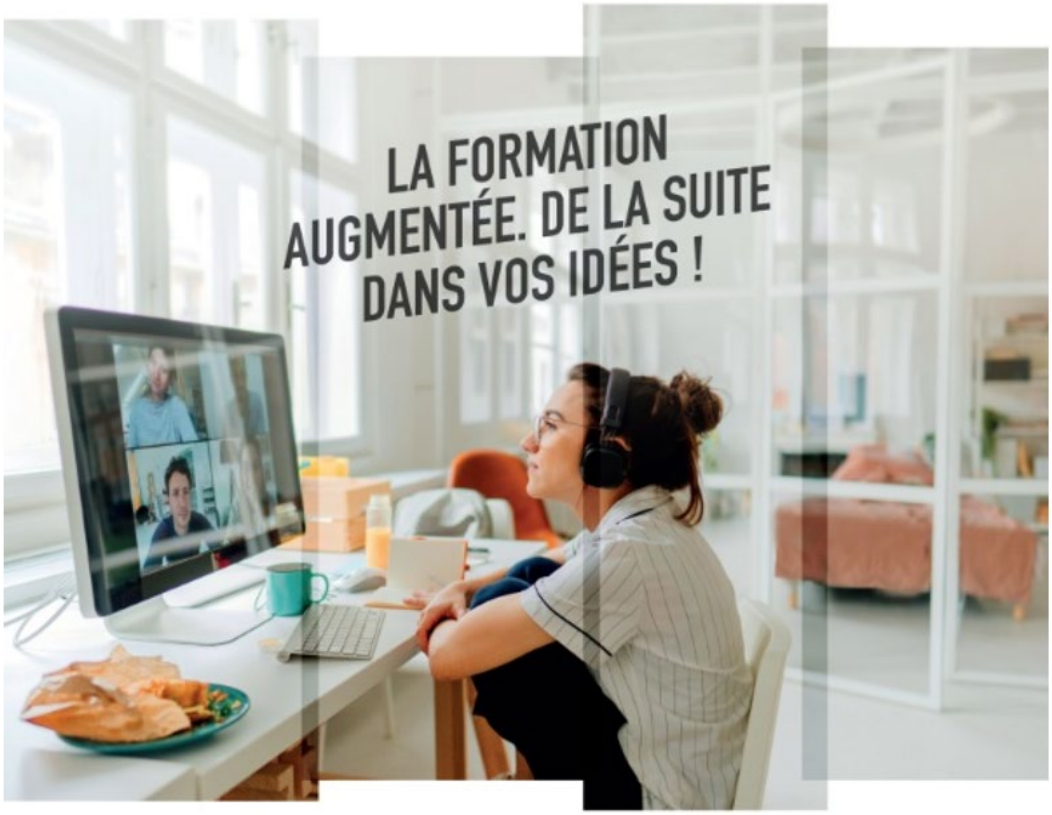
2025



Parcours Directeur·trice d'agence en habitat social

Modules : Objectifs et programmes

Titre de niveau 7 - Enregistré au RNCP -
Décision d'enregistrement aux répertoires nationaux du 19 mai 2021

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 des activités de 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	• 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	• 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	
Modalités pédagogiques	• Apports de connaissances théoriques et juridiques • Echanges avec les participants • Evaluation formative : QCM • Chaque stagiaire sera questionné en amont, lors d'un tour de table, pendant et à l'issue de la formation pour identifier ses attentes, vérifier ses acquis et évaluer sa satisfaction globale de la formation.	
Compétences Visées	C57. Analyser les données concernant l'occupation sociale des immeubles et des mouvements locatifs dans son secteur en exploitant l'enquête portant sur l'occupation sociale du patrimoine pour définir une politique de peuplement pertinente C58. Formuler des propositions d'accueil de ménages dans le respect de la mixité sociale, de la prévention des risques de discrimination, du relogement dans le cadre d'opérations de renouvellement urbain pour répondre aux obligations réglementaires des attributions de logements sociaux C57. Analyser les données concernant l'occupation sociale des immeubles et des mouvements locatifs dans son secteur en exploitant l'enquête portant sur l'occupation sociale du patrimoine pour définir une politique de peuplement pertinente C58. Formuler des propositions d'accueil de ménages dans le respect de la mixité sociale, de la prévention des risques de discrimination, du relogement dans le cadre d'opérations de renouvellement urbain pour répondre aux obligations réglementaires des attributions de logements sociaux	

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.	

Modalités Pédagogiques	• Au-delà des apports techniques, une place sera faite à la réflexion sur les différentes méthodes pour bâtir un budget. Des cas concrets illustrent les étapes de préparation budgétaire par poste de dépenses et de recettes. • Cette formation fait alterner une approche méthodologique, des exercices et des cas pratiques. • La formation fait alterner les exposés du formateur avec des exercices d'application systématiques. • Chaque stagiaire sera questionné en amont, lors d'un tour de table, pendant et à l'issue de la formation pour identifier ses attentes, vérifier ses acquis et évaluer sa satisfaction globale de la formation. • Evaluation formative : Exercice pratique
Compétences visées	C01 réaliser le diagnostic de son agence en mobilisant une méthodologie et des outils pertinents pour construire ou adapter le projet de l'agence C02 définir et utiliser des indicateurs pertinents pour analyser le fonctionnement de son territoire C03 élaborer un projet d'agence en identifiant toutes les dimensions à prendre en compte et notamment les enjeux stratégiques de l'organisme C04 définir les axes de travail prioritaires de l'agence en fonction des objectifs généraux de l'organisme et du diagnostic d'agence pour partager le projet avec l'ensemble de l'équipe C08 analyser les chiffres de la vacance et de l'impayé locatif pour mettre en place un plan d'action adapté aux moyens de l'agence C09 apprécier les marges de manœuvre de l'agence pour gérer son activité C10 saisir les principaux mécanismes financiers en jeu pour argumenter et négocier avec les partenaires financiers internes et externes à l'organisme C59. Élaborer une stratégie commerciale efficace en s'appuyant sur les éléments d'un diagnostic fin visant à réduire le taux de vacance C60. Impulser une dynamique commerciale à tous les niveaux en coordonnant les plans d'actions pour impliquer chacun dans l'approche commerciale C61. Développer une communication commerciale pour soutenir l'image du groupe auprès des institutionnels C62. Organiser les enquêtes de satisfaction sur son territoire et intégrer les résultats de ces enquêtes dans la définition de sa politique

BLOC 1	Piloter une agence : Posture, enjeux, et missions	2 jours

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

Madalités Pédagogiques	• Pédagogie active, concrète et impliquante, faisant alterner courts exposés, apports de méthodes, autodiagnostic, exercices de mise en pratique immédiate et nombreuses mises en situation à partir des situations managériales des participants. • Apports méthodologiques, en alternance avec des exercices et des mises en situation. • Evaluation formative : Exercices, Quizz • Chaque stagiaire sera questionné en amont, lors d'un tour de table, pendant et à l'issue de la formation pour identifier ses attentes, vérifier ses acquis et évaluer sa satisfaction globale de la formation.
Compétences visées	C 14 définir et évaluer la charge de travail au regard des objectifs à atteindre et définir les besoins en ressources C15 optimiser la gestion des ressources matérielle, humaine et financière pour faire face aux impondérables et aux actions prioritaires C16 définir des procédures internes cohérentes en mobilisant des méthodes et des outils d'organisation et de planification du travail C101. Définir des objectifs et des critères d'évaluation de la qualité de service au quotidien permettant d'analyser des résultats C102. Analyser des données qualitatives et quantitatives (enquêtes satisfaction auprès des locataires, tableaux de bord) pour adapter les procédures de gestion des activités de l'agence dans une logique d'amélioration continue

BLOC 1	Gérer un centre de profit : Gestion de budget	1 jour
Objectifs	• 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	• 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.	
Modalités Pédagogiques :	• Au-delà des apports techniques, une place sera faite à la réflexion sur les différentes méthodes pour bâtir un budget. Des cas concrets illustrent les étapes de préparation budgétaire par poste de dépenses et de recettes. • Cette formation fait alterner une approche méthodologique, des exercices et des cas pratiques. • La formation fait alterner les exposés du formateur avec des exercices d'application systématiques. • Evaluation formative : Exercices, QCM • Chaque stagiaire sera questionné en amont, lors d'un tour de table, pendant et à l'issue de la formation pour identifier ses attentes, vérifier ses acquis et évaluer sa satisfaction globale de la formation.	
Compétences visées	C11. Élaborer, négocier et gérer les budgets, les maîtriser pour atteindre les objectifs de l'agence C12. Rendre compte périodiquement du suivi budgétaire pour anticiper les besoins C13. Interpréter les écarts budgétaires pour engager des actions correctives C17. Assurer le suivi de l'activité de son agence en renseignant les tableaux de bord (réclamations, travaux, budget …)	

C18. Organiser la remontée des résultats et des difficultés rencontrées auprès des interlocuteurs idoines (directions de l'organisme, collaborateurs, élus, prestataires, locataires …)

BLOC 1	Organisation d'une démarche et tableaux de bord	1 jour
Objectifs	• 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	• 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	
Modalités pédagogiques	• Exposés présentant les méthodes d'élaboration du tableau de bord et des principaux indicateurs à suivre. Études de cas. • Chaque stagiaire sera questionné en amont, lors d'un tour de table, pendant et à l'issue de la formation pour identifier ses attentes, vérifier ses acquis et évaluer sa satisfaction globale de la formation • Evaluation formative : Exercice pratique	
Compétences Visées	C05 construire des tableaux de bord pertinents en s'appuyant sur une méthodologie analytique pour en faciliter l'utilisation, la lecture et le suivi C06 développer une lecture critique des indicateurs et de leur présentation pour ajuster les objectifs de l'agence C07 actualiser les outils de suivi de l'activité en fonction des résultats obtenus C57. Analyser les données concernant l'occupation sociale des immeubles et des mouvements locatifs dans son secteur en exploitant l'enquête portant sur l'occupation sociale du patrimoine pour définir une politique de peuplement pertinente	

C58. Formuler des propositions d'accueil de ménages dans le respect de la mixité sociale, de la prévention des risques de discrimination, du relogement dans le cadre d'opérations de renouvellement urbain pour répondre aux obligations réglementaires des attributions de logements sociaux

C66. Identifier les enjeux de la mobilité résidentielle et ses liens avec la qualité de service pour apporter des réponses pertinentes aux demandes de mutation

C67. Repérer les points de procédure et les outils de gestion des mutations pour organiser les mouvements de locataires par les différents services de l'agence

BLOC 2	**Conduite de réunion : réunion de service, rencontre publique, distanciel …**	**1 jour**
Objectifs	• 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	• 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	
Modalités pédagogiques	• Chaque stagiaire sera questionné en amont, lors d'un tour de table, pendant et à l'issue de la formation pour identifier ses attentes, vérifier ses acquis et évaluer sa satisfaction globale de la formation • Pédagogie active, concrète et impliquante, faisant alterner courts exposés, apports de méthodes, autodiagnostic, exercices de mise en pratique immédiate et nombreuses mises en situation à partir des situations managériales des participants. • Evaluation formative : Jeu de rôle	
Compétences Visées	C22 faciliter et favoriser la communication avec et dans l'équipe pour impliquer chaque collaborateur dans les enjeux de qualité de service (réunion, intranet, logiciel de gestion interne …)	

BLOC 2	Manager une équipe terrain	3 jours
Objectifs	• 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	• 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 : Informer, 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.	
Modalités pédagogiques	• Chaque stagiaire sera questionné en amont, lors d'un tour de table, pendant et à l'issue de la formation pour identifier ses attentes, vérifier ses acquis et évaluer sa satisfaction globale de la formation • Pédagogie active, concrète et impliquante, faisant alterner courts exposés, apports de méthodes, autodiagnostic, exercices de mise en pratique immédiate et nombreuses mises en situation à partir des situations managériales des participants. • Evaluation formative : Mise en situation	
Compétences Visées	C19 décliner les orientations stratégiques de l'organisme en objectifs individuels et collectifs, et définir des critères d'évaluation pour donner du sens à l'action C20 mettre en place et contrôler les délégations en fonction des ressources pour responsabiliser les collaborateurs au projet de l'agence	

C21 mettre en œuvre un suivi et un contrôle des activités (réalisation des tâches, respect des procédures, utilisation des documents internes …) permettant d'ajuster son action managériale

C22 faciliter et favoriser la communication avec et dans l'équipe pour impliquer chaque collaborateur dans les enjeux de qualité de service (réunion, intranet, logiciel de gestion interne …)

C23 définir des actions de prévention et de gestion des risques psychosociaux

C24 gérer des conflits dans le groupe ou avec un collaborateur en utilisant des techniques de médiation

C25 identifier les points faibles et des marges de progression de chaque collaborateur ainsi que ses besoins en formation

C26 transférer ses compétences en apportant conseil, information, soutien, formation

C27 impliquer les équipes dans une démarche d'auto-formation

C28 mesurer l'impact et exploiter les résultats des entretiens annuels pour définir un plan d'action individuel et/ou collectif

C29 évaluer l'atteinte des objectifs en fonction des critères préalablement définis, les écarts de compétences et les besoins de formation

C30 formuler des objectifs clairs, précis, mesurables, et réalistes pour l'année suivante

C31 analyser les demandes individuelles (promotion, mutation, temps de travail, augmentation …) et apporter un avis étayé sur la recevabilité de ces demandes

C36 mettre en œuvre la méthodologie et les techniques de conduite d'entretien de recrutement

C37 assurer la mise en œuvre de la procédure d'intégration (parcours, présentation, rendez-vous et points réguliers…)

C38 définir des actions d'accompagnement et de formation personnalisées pour faciliter l'intégration du nouveau collaborateur dans l'agence et dans l'organisme

C39. Mettre en œuvre les procédures adaptées, conformément au droit du travail (entretien préalable, avertissement, …) pour éviter tout litige

C40. organiser, accompagner les évolutions et les mobilités professionnelles en prenant en compte les entretiens annuels et les besoins de service

BLOC 2	Droit du travail – prévention des RPS	2 jours
Objectifs	• 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	• 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 évènements 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	
Modalités pédagogiques	• Apports sur les dispositions législatives et réglementaires et leurs applications opérationnelles avec illustration de cas réels et concrets. Échanges à partir des questions des participants • Pédagogie active, concrète et impliquante, faisant alterner courts exposés, apports de méthodes, autodiagnostic, exercices de mise en pratique immédiate et nombreuses mises en situation à partir des situations managériales des participants. • Chaque stagiaire sera questionné en amont, lors d'un tour de table, pendant et à l'issue de la formation pour identifier ses attentes, vérifier ses acquis et évaluer sa satisfaction globale de la formation • Evaluation formative : QCM, Quizz	
Compétences Visées	C32 gérer les absences exceptionnelles et les demandes de congés en préservant la qualité de service et le bon fonctionnement du secteur C33 proposer et mettre en place une organisation des remplacements en lien avec les politiques internes (intérim, structure d'insertion …) C34 transmettre des informations au service du personnel en respectant les procédures internes	

BLOC 2	Santé mentale	1 jour
Objectifs	• Définir la notion de trouble psychique et ses expressions • Analyser les situations pour dégager des démarches en tenant compte des limites de son champ d'action 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	• 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.	
Modalités Pédagogiques	• Alternance de données théoriques et d'exemples de modalités d'application opérationnelle dans les entreprises. Les échanges entre les participants seront favorisés. • Chaque stagiaire sera questionné en amont, lors d'un tour de table, pendant et à l'issue de la formation pour identifier ses attentes, vérifier ses acquis et évaluer sa satisfaction globale de la formation • Evaluation formative : QCM	
Compétences Visées	C56 Recourir aux procédures précontentieuses et contentieuses adaptées aux niveaux de traitement des situations rencontrées C63 caractériser les profils des clients, identifier leurs besoins et attentes pour adapter la communication commerciale à la cible	

BLOC 3	Réglementation de la gestion locative/ contrat location	2 jours
Objectifs	• 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	• Introduction - Repérer les différents textes législatifs et réglementaires inhérents à la gestion locative • Gestion de la demande et des attributions - Instruction de la demande de logement - Information des demandeurs - Attribution des logements : conditions et critères d'attribution, prioritaires et réservataires, rôle de la commission d'attribution - Droit au logement opposable • Bail et entrée du locataire dans les lieux - État des lieux : formalisme et droit à rectification - Contenu et signature du contrat : qui signe ? • L'occupation des lieux par le locataire - Exécution du contrat par les parties : obligations du locataire et du bailleur - Mobilité des locataires dans le parc social • Les conditions financières du contrat de location - 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 - Congé : forme, préavis et effets.	
Modalités Pédagogiques	• Apports sur les dispositions législatives et réglementaires et leurs applications opérationnelles avec illustration de cas réels et concrets. Échanges à partir des questions des participants • Chaque stagiaire sera questionné en amont, lors d'un tour de table, pendant et à l'issue de la formation pour identifier ses attentes, vérifier ses acquis et évaluer sa satisfaction globale de la formation • Evaluation formative : QCM	

Compétences Visées	C52 Maîtriser le cadre législatif et réglementaire de la gestion locative pour intervenir en dernier recours auprès des locataires et avant toute mesure contentieuse
	C53 Analyser les situations sensibles et complexes liées aux comportements des locataires pour proposer des plans d'actions adaptés
	C54 Adopter une méthodologie de résolution de problème pour traiter chaque situation en fonction de son contexte pour définir une action efficace et pérenne

BLOC 3	Charges récupérables, régulation de charges	1 jour
Objectifs	• Identifier l'ensemble des leviers de réduction des charges locatives • Disposer d'outils et méthodes permettant d'optimiser son traitement, cartographier son patrimoine, définir un plan d'action • Animer et optimiser la concertation • Élaborer une première feuille de route en fonction de son contexte.	
Contenu	• Dimensions règlementaires de la gestion des charges et évolutions - Définition des charges récupérables - Loi de 1989 : obligations du bailleur et du locataire - Évolutions législatives et jurisprudentielles (SRU, cohésion sociale, ENL, MLLE, ALUR) - Décret 2008.1411 du 19/12/2008 et organisation du travail de proximité • Évolutions des pratiques et dérogations - Accords collectifs (article 42 de la loi du 23/12/1986) - Contrats d'entretien : quel contenu, impact, optimisation… - Questions autour de l'externalisation de certaines charges - Modalités de récupération des charges - Clés de répartition, provisions, formalisme et délais… • Outils, analyse, optimisation : - Quels outils ? - Relecture de différents postes de charges : chauffage, eau, ascenseur, entretien et gardiennage, entretien, contrats, travaux • Communication et concertation : - Associer les représentants élus des locataires - Justification des dépenses - Prévention, information • Méthodologie, audit, plan d'action - Supports - Indicateurs - Planification - Organisation.	
Modalités Pédagogiques	• Apports sur les dispositions législatives et réglementaires et leurs applications opérationnelles avec illustration de cas réels et concrets. Échanges à partir des questions des participants • Chaque stagiaire sera questionné en amont, lors d'un tour de table, pendant et à l'issue de la formation pour identifier ses attentes, vérifier ses acquis et évaluer sa satisfaction globale de la formation • Evaluation formative : Cas concret	
Compétences Visées	C49 maîtriser les dimensions juridique, technique et économique de la gestion des charges locatives pour mettre en place des actions de maîtrise des dépenses des locataires	

C 50 intégrer les enjeux du développement durable dans la gestion des charges locatives visant à réduire les dépenses des habitants et limiter les situations d'impayés

C 51 mettre en place un plan d'action et un mode d'organisation pour assurer le suivi des résultats dans le cadre de l'amélioration continue

BLOC 3	Attributions et mutations : Actualités attributions logements	2 jours
Objectifs	• 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	• 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 Sur-occupation, sous-occupation (restrictions), diminution des ressources des ménages, situations particulières : âge, handicap, perte d'autonomie, isolement Traitement des inadéquations	
Modalités Pédagogiques	• Apports sur les dispositions législatives et réglementaires et leurs applications opérationnelles avec illustration de cas réels et concrets. Échanges à partir des questions des participants • Chaque stagiaire sera questionné en amont, lors d'un tour de table, pendant et à l'issue de la formation pour identifier ses attentes, vérifier ses acquis et évaluer sa satisfaction globale de la formation • Evaluation formative : Quizz, QCM	

Compétences Visées	C41 se doter d'une stratégie de peuplement adaptée à l'évolution de son patrimoine et de son territoire pour répondre aux enjeux de mixité sociale C42 identifier et appliquer les évolutions réglementaires et les nombreuses lois relatives à l'attribution des logements sociaux en lien avec la politique attributions de l'organisme C43 mesurer les enjeux et les impacts des réglementations (lutte contre l'exclusion, Droit au Logement Opposable - DALO, Mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion - MLLE, Engagement national pour le logement - ENL, Accès au logement et un urbanisme rénové - ALUR ...) pour conduire sa politique de peuplement en accord avec les textes C44 définir les règles d'utilisation des outils de traitement des informations relatives aux demandeurs de logement et repérer les limites afin de respecter la réglementation liée à la lutte contre les discriminations C45 développer l'offre d'insertion et la logique de parcours résidentiel pour intégrer dans sa pratique le logement des plus démunis

BLOC 3	**Contentieux : Prévention et gestion des situations contentieuses / Suivi des indicateurs (impayés et occupation)**	**2 jours**
Objectifs	• 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	• 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 - 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 : - 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	
Modalités Pédagogiques	• Apports sur les dispositions législatives et réglementaires et leurs applications opérationnelles avec illustration de cas réels et concrets. Échanges à partir des questions des participants • Chaque stagiaire sera questionné en amont, lors d'un tour de table, pendant et à l'issue de la formation pour identifier ses attentes, vérifier ses acquis et évaluer sa satisfaction globale de la formation • Evaluation formative : Exercice pratique	
Compétences Visées	C46 analyser les impayés locatifs sur son agence pour mettre en œuvre un plan d'actions pertinent C 47 organiser le recouvrement des loyers et des charges en proposant des modalités de paiement adaptées aux situations des locataires C 48 mettre en œuvre les procédures de recouvrement amiable des impayés naissants pour limiter les risques de contentieux	

C55 développer des techniques de prévention des situations contentieuses en analysant les comportements en présence et dans le cadre des dispositifs et des outils précontentieux et contentieux en vigueur

C 56 recourir aux procédures précontentieuses et contentieuses adaptées aux niveaux de traitement des situations rencontrées

BLOC 4	**Attributions : Préventions des discriminations et politique de peuplement**	**1 jour**
Objectifs	• 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	• 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.	
Modalités Pédagogiques	• Apports sur les dispositions législatives et réglementaires et leurs applications opérationnelles avec illustration de cas réels et concrets. Échanges à partir des questions des participants • Chaque stagiaire sera questionné en amont, lors d'un tour de table, pendant et à l'issue de la formation pour identifier ses attentes, vérifier ses acquis et évaluer sa satisfaction globale de la formation • Evaluation formative : Quizz, QCM	
Compétences Visées	C 41 se doter d'une stratégie de peuplement adaptée à l'évolution de son patrimoine et de son territoire pour répondre aux enjeux de mixité sociale C 42 identifier et appliquer les évolutions réglementaires et les nombreuses lois relatives à l'attribution des logements sociaux en lien avec la politique attributions de l'organisme	

BLOC 4	Copropriété : gestion	1 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	
Modalités Pédagogiques	• Apports sur les dispositions législatives et réglementaires et leurs applications opérationnelles avec illustration de cas réels et concrets. Échanges à partir des questions des participants • Chaque stagiaire sera questionné en amont, lors d'un tour de table, pendant et à l'issue de la formation pour identifier ses attentes, vérifier ses acquis et évaluer sa satisfaction globale de la formation • Evaluation formative : Cas pratique	
Compétences Visées	C52. Maîtriser le cadre législatif et réglementaire de la gestion locative pour intervenir en dernier recours auprès des locataires et avant toute mesure contentieuse C71. Intégrer les règles spécifiques et les bases du fonctionnement d'une copropriété dans ses activités pour en mesurer les impacts sur la gestion locative C72. Identifier les rôles et fonctions des différents acteurs impliqués dans la copropriété C73. Représenter le bailleur auprès des instances de la copropriété (syndic, conseil syndical, assemblée générale) pour défendre la position du bailleur social	

BLOC 4	COPROXI (e-learning) : La Copropriété	0,5 jour
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 ?! »	
Modalités Pédagogiques	Apports de connaissances théoriques Evaluation formative : QCM	
Compétences Visées	C52. Maîtriser le cadre législatif et réglementaire de la gestion locative pour intervenir en dernier recours auprès des locataires et avant toute mesure contentieuse C70. mettre en place et organiser les copropriétés à l'issue de ventes (visites sur site avec les parties-prenantes, relation avec les géomètres …)	

BLOC 5	Gestion budgétaire patrimoniale (Mise en place de l'entretien prévisionnel)	1 jour
Objectifs	• Connaître les obligations légales du bailleur • Cerner les enjeux de l'entretien et d'un plan d'entretien • Savoir évaluer et prioriser les actions en fonction des aspects techniques, stratégiques et financiers • Identifier les outils et la méthode pour créer et enrichir le plan d'entretien • Souligner les opportunités et leviers proposés par le processus BIM pour manager l'entretien prévisionnel du patrimoine.	
Contenu	• La maintenance - Quel est le cadre normatif et réglementaire et ses incidences pratiques ? - Les différents types de maintenance : typologies et définitions - Les approches techniques, comptables et stratégiques • Quels sont les enjeux ? - 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 - 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 - Les composants - La provision pour gros entretien : réponses pratiques • Le plan d'entretien et de gestion prévisionnelle - 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 - 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 ?	
Modalités Pédagogiques	• Apports sur les dispositions législatives et réglementaires et leurs applications opérationnelles avec illustration de cas réels et concrets. Échanges à partir des questions des participants • Chaque stagiaire sera questionné en amont, lors d'un tour de table, pendant et à l'issue de la formation pour identifier ses attentes, vérifier ses acquis et évaluer sa satisfaction globale de la formation • Evaluation formative : Exercices pratiques	

Compétences Visées	C77 identifier les principaux aspects juridiques de la contractualisation pour acheter des contrats de prestations d'entretien courant adaptés au patrimoine à entretenir C78 rédiger le cahier des charges d'un contrat de maintenance conformément aux résultats attendus C79 maîtriser la gestion, le contrôle et le suivi des prestataires par les équipes de terrain C80 déterminer les outils et méthodes permettant de recenser les informations sur l'état du patrimoine et issues du terrain pour construire un projet d'entretien courant C81 construire le plan d'entretien prévisionnel et en assurer le suivi de gestion pour y apporter les ajustements nécessaires C82 définir des process d'intervention dans le cadre de l'entretien courant pour permettre à chaque collaborateur d'identifier son rôle dans la chaîne de traitement C83. Identifier les enjeux et les modalités de mise en œuvre du plan stratégique de patrimoine – PSP pour organiser le gros entretien du territoire et développer l'attractivité des groupes C84. Développer des actions de maintenance préventive pour maintenir la valeur locative des secteurs de l'agence C85. Gérer les prestataires et leurs réalisations au regard des cahiers des charges afin de limiter les litiges et répondre aux attentes des locataires

BLOC 5	Vocabulaire technique et principales pathologies	1 jour
Objectifs	• 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	• L'enveloppe du bâtiment - 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 manquement • L'électricité et le gaz - Le fonctionnement d'une installation : les nomes et la sécurité - Les pathologies • La menuiserie, serrurerie - Les portes, fenêtres et serrures : occultations - Les pathologies • La pose d'un diagnostic et la rédaction d'un compte rendu - La méthode en 4 étapes - Exercices à partir d'études de cas et de photos.	
Modalités Pédagogiques	• Apports sur les dispositions législatives et réglementaires et leurs applications opérationnelles avec illustration de cas réels et concrets. Échanges à partir des questions des participants • Visite sur site selon possibilités • Chaque stagiaire sera questionné en amont, lors d'un tour de table, pendant et à l'issue de la formation pour identifier ses attentes, vérifier ses acquis et évaluer sa satisfaction globale de la formation • Evaluation formative : QCM	
Compétences Visées	C80 déterminer les outils et méthodes permettant de recenser les informations sur l'état du patrimoine et issues du terrain pour construire un projet d'entretien courant C81 construire le plan d'entretien prévisionnel et en assurer le suivi de gestion pour y apporter les ajustements nécessaires C82 définir des process d'intervention dans le cadre de l'entretien courant pour permettre à chaque collaborateur d'identifier son rôle dans la chaîne de traitement	

BLOC 5	Sécurité du patrimoine : Prévention des risques	1 jour
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.	
Modalités Pédagogiques	• Apports sur les dispositions législatives et réglementaires et leurs applications opérationnelles avec illustration de cas réels et concrets. Échanges à partir des questions des participants • Chaque stagiaire sera questionné en amont, lors d'un tour de table, pendant et à l'issue de la formation pour identifier ses attentes, vérifier ses acquis et évaluer sa satisfaction globale de la formation • Visite sur site selon possibilités • Evaluation formative : Exercices, Quizz	
Compétences Visées	C74 Identifier les obligations légales liées à la sécurité des biens et des personnes afin de définir une politique de sécurité au niveau de l'agence C75 Identifier l'ensemble des facteurs de risques et les moyens de prévention pour manager la surveillance et la veille technique des immeubles et des extérieurs	

C76 Mettre en place des outils de contrôle de la sécurité du patrimoine afin de placer la sécurité dans une démarche d'amélioration continue

BLOC 5	Les différents diagnostics	1 jour
Objectifs	• Maîtriser les points essentiels de la réglementation • Connaître le rôle des différents acteurs • Identifier les risques • Les obligations envers les locataires.	
Contenu	• **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**	
Modalités pédagogiques	• Apports sur les dispositions législatives et réglementaires et leurs applications opérationnelles avec illustration de cas réels et concrets. échanges à partir des questions des participants • Chaque stagiaire sera questionné en amont, lors d'un tour de table, pendant et à l'issue de la formation pour identifier ses attentes, vérifier ses acquis et évaluer sa satisfaction globale de la formation • Evaluation formative : Exercices	
Compétences visées	C80 déterminer les outils et méthodes permettant de recenser les informations sur l'état du patrimoine et issues du terrain pour construire un projet d'entretien courant	

BLOC 5	Qualité de service : activité de nettoyage	1 jour
Objectifs	• 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	• 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	
Modalités pédagogiques	• Chaque stagiaire sera questionné en amont, lors d'un tour de table, pendant et à l'issue de la formation pour identifier ses attentes, vérifier ses acquis et évaluer sa satisfaction globale de la formation • Cas pratique • Evaluation formative : Exercices pratiques	
Compétences Visées	C77. Identifier les principaux aspects juridiques de la contractualisation pour acheter des contrats de prestations d'entretien courant adaptés au patrimoine à entretenir C78. Rédiger le cahier des charges d'un contrat de maintenance conformément aux résultats attendus C79. Maîtriser la gestion, le contrôle et le suivi des prestataires par les équipes de terrain	

BLOC 5	Assurances : DO, biennale et multirisques	1 jour
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.	
Modalités pédagogiques	• Apports sur les dispositions législatives et réglementaires et leurs applications opérationnelles avec illustration de cas réels et concrets. Échanges à partir des questions des participants • Chaque stagiaire sera questionné en amont, lors d'un tour de table, pendant et à l'issue de la formation pour identifier ses attentes, vérifier ses acquis et évaluer sa satisfaction globale de la formation • Evaluation formative : Cas ayant existés	
Compétences Visées	C56. recourir aux procédures précontentieuses et contentieuses adaptées aux niveaux de traitement des situations rencontrées	

BLOC 5	Conduite des sollicitations administratives et techniques	0,5 jour
Objectifs	• Maitrise du décret de 87de la loi de 89 et des contrats groupes • Pilotage du suivi des sollicitations • Identifier les mesures d'urgence	
Contenu	• 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.	
Modalités pédagogiques	• Apports sur les dispositions législatives et réglementaires et leurs applications opérationnelles avec illustration de cas réels et concrets. Échanges à partir des questions des participants • Chaque stagiaire sera questionné en amont, lors d'un tour de table, pendant et à l'issue de la formation pour identifier ses attentes, vérifier ses acquis et évaluer sa satisfaction globale de la formation • Evaluation formative : Quizz, QCM	
Compétences visées	C99. Identifier les phases clés de la gestion des réclamations des locataires, depuis le recueil jusqu'à son traitement et son suivi pour améliorer la qualité de service rendu C100. diagnostiquer les dysfonctionnements dans la procédure de traitement des réclamations et apporter des actions correctives	

BLOC 5	Interface avec la Maîtrise d'Ouvrage, le Bureau de contrôle et la coordination SPS	2 jours
Objectifs	• 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	• 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	
Modalités Pédagogiques	• La première partie porte sur la présentation de documents utilisés par les maîtres d'ouvrage, l'explication des vocabulaires techniques. La seconde partie est une mise en situation : les participants sont appelés à mettre en œuvre la méthode de réflexion et de montage d'une opération d'aménagement • Chaque stagiaire sera questionné en amont, lors d'un tour de table, pendant et à l'issue de la formation pour identifier ses attentes, vérifier ses acquis et évaluer sa satisfaction globale de la formation • Evaluation formative : Exercices pratiques	
Compétences visées	C86 Planifier les gros travaux (investissements) sur son agence en organisant le travail des équipes concernées pour limiter les nuisances des locataires C87 Proposer aux services patrimoine ou maîtrise d'ouvrage les investissements nécessaires pour maintenir la valeur locative du patrimoine	

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	
Modalités pédagogiques	• Chaque stagiaire sera questionné en amont, lors d'un tour de table, pendant et à l'issue de la formation pour identifier ses attentes, vérifier ses acquis et évaluer sa satisfaction globale de la formation • Apports théoriques et pratiques • Echanges et retour d'expériences • Evaluation formative : Cas concret	
Compétences visées	C88. Veiller à la régularité et à la qualité de la communication mise en œuvre auprès des locataires pour limiter les réclamations C89. Analyser les impacts des projets environnementaux pour diffuser une information claire et pédagogique C90. Assurer le reporting auprès de la maîtrise d'ouvrage sur les retours positifs ou négatifs après travaux C103. Maîtriser des outils méthodologiques du pilotage de projets pour mobiliser et animer une équipe projet C104. Identifier les fondements, les caractéristiques et les outils des différentes démarches de gestion des quartiers (Gestion Urbaine de Proximité - GUP, Projet de	

Gestion de Site - PGS, qualité, Convention d'Utilité Sociale - CUS…) pour adapter les ressources nécessaires aux projets

C105. Définir les orientations et les moyens d'action pour développer une politique de gestion de problématiques complexes (sécurité, Responsabilité Sociétale des Entreprises - RSE, qualité …)

C106. Identifier les principaux partenaires susceptibles d'intervenir sur le territoire : institutions, associations, collectivités … pour orienter efficacement les locataires

C107. Développer une bonne connaissance des principaux partenaires : enjeux, modes de fonctionnement, compétences, interlocuteurs, coordonnées … pour un traitement collectif des situations complexes du territoire

C108. Organiser et mettre en place un dispositif de coopération, de coordination entre l'équipe de l'agence et les différents partenaires

BLOC 6	Concertation : Travail avec les représentants des locataires et les acteurs locaux	2 jours
Objectifs	• 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	• 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.	
Modalités pédagogiques	• La première partie porte sur la présentation de documents utilisés par les maîtres d'ouvrage, l'explication des vocabulaires techniques. La seconde partie est une mise en situation : les participants sont appelés à mettre en œuvre la méthode de réflexion et de montage d'une opération d'aménagement • Chaque stagiaire sera questionné en amont, lors d'un tour de table, pendant et à l'issue de la formation pour identifier ses attentes, vérifier ses acquis et évaluer sa satisfaction globale de la formation • Evaluation formation : Exercices pratiques	
Compétences visées	C91. Mettre en œuvre des techniques et des outils de communication adaptés aux destinataires pour piloter l'information aux habitants sur les différents projets C92. Organiser l'espace accueil de l'agence en favorisant la confidentialité des échanges C93. Définir les missions du pôle accueil et les modalités d'accueil en agence dans le cadre de la qualité de service C94. Élaborer un plan de concertation locative en prenant en compte le cadre réglementaire et juridique de la concertation dans l'habitat social C95. Instituer un mode de relation approprié avec les représentants d'amicales, les référents associatifs et les habitants en mobilisant les outils de la communication de concertation C109. Prendre la parole en public en développant une argumentation visant à expliquer la position de l'organisme C110. Rédiger des écrits professionnels (proposition, rapport, compte-rendu, note …) en utilisant les arguments adaptés à une communication institutionnelle C111. définir et respecter un cadre d'intervention conforme aux engagements et à la stratégie de l'organisme	

TOUS LES BLOCS	Démarche de résolution de problème	3 jours
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	
Modalités pédagogiques	• Exposés pédagogiques et réflexions interactives formateur/participants. • Chaque stagiaire sera questionné en amont, lors d'un tour de table, pendant et à l'issue de la formation pour identifier ses attentes, vérifier ses acquis et évaluer sa satisfaction globale de la formation	
Compétences visées	Toutes les compétences selon le sujet choisi	

TEACH'UP

BLOC 5	**Auto apprentissage : Bâti et parties communes**	**0,5 jours**

Objectifs

- Acquérir les compétences nécessaires pour assurer la sécurité, la durabilité, et l'entretien de votre patrimoine bâti grâce à une surveillance proactive et une gestion rigoureuse des éléments structurels.

Contenu

Module 1 – Surveillance du patrimoine

- **Objectifs pédagogiques :**
  - Comprendre les rôles du gardien dans l'identification et la remontée des désordres.
  - Utiliser un vocabulaire technique approprié.
  - Maîtriser la notion de « clos et couvert » et les obligations du bailleur (loi Mermaz).
- **Contenus :**
  - Identification des parties communes (intérieures, extérieures, techniques).
  - Définition d'un désordre.
  - Qualification, localisation et hiérarchisation des problèmes.
  - Usure normale vs. anormale.
  - Méthodologie d'observation et de signalement.

Module 2 – Infrastructure des bâtiments

- **Objectifs pédagogiques :**
  - Comprendre les fondations et les éléments structurels sous le bâtiment.
  - Repérer les désordres liés aux fondations et à la structure.
- **Contenus :**
  - Types de fondations (superficielles, profondes, semi-profondes).
  - Désordres structurels : fissures, remontées capillaires, affaissements.
  - Composants : béton de propreté, soubassements (terre-plein, vide sanitaire, sous-sol).
  - Joints de dilatation et de rupture.

Module 3 – Murs et matériaux

- **Objectifs pédagogiques :**
  - Identifier les types de murs et leurs fonctions.
  - Connaître les matériaux utilisés et les désordres associés.
- **Contenus :**
  - Murs porteurs, refends, cloisons, murs de soubassement.
  - Béton (armé, cellulaire), brique, monomur, bois, métal, pierre, terre crue…
  - Notions d'épaufrures.
  - Cloisons : pleines, sèches, matériaux spécifiques (carreaux de plâtre, placo, parpaing).

Module 4 – La toiture (clos et couvert)

- **Objectifs pédagogiques :**
  - Comprendre la composition d'une toiture et ses désordres fréquents.
  - Identifier les éléments à surveiller pour prévenir les infiltrations.
- **Contenus :**
  - Charpente (bois, métal, béton), couverture (tuile, ardoise, fibrociment).

- Toitures-terrasses : isolation, étanchéité, pente.
- Éléments d'évacuation des eaux pluviales : gouttières, chéneaux, dauphins, pissettes.
- Désordres fréquents : infiltration, joints défectueux, évacuations bouchées.

Module 5 – Façades

- **Objectifs pédagogiques :**
  - Identifier les composants de façade et les désordres associés.
  - Observer les dégradations visibles pour anticiper les risques.
- **Contenus :**
  - Éléments architecturaux : baie, linteau, allège, bandeaux, pignons, corniches.
  - Balcons, loggias, garde-corps : fonction, risques d'encombrement, sécurité.
  - Désordres : infiltration, épaufrures, fissures, corrosion, peinture écaillée.

Module 6 – Isolation thermique

- **Objectifs pédagogiques :**
  - Comprendre l'impact de l'isolation sur le confort et les économies d'énergie.
  - Connaître les zones à isoler et les matériaux utilisés.
- **Contenus :**
  - Zones critiques : murs, toitures, menuiseries.
  - Techniques : isolation par l'intérieur / par l'extérieur.
  - Matériaux : laine de verre, roche, polyuréthane, cellulose…
  - Notions de ponts thermiques, humidité, condensation, DPE.

Module 7 – Gestion de l'eau dans les bâtiments

- **Objectifs pédagogiques :**
  - Identifier les réseaux d'alimentation et d'évacuation d'eau.
  - Repérer les désordres liés à l'humidité et aux fuites.
- **Contenus :**
  - Circuits d'eau froide, chaude, eaux usées (grises, noires).
  - Compteurs, robinets d'arrêt, télérelève.
  - Désordres : infiltrations, remontées capillaires, fuites accidentelles.

Étanchéité des toitures terrasses, crapaudines, pentes.

Modalités Pédagogiques	• Elearning

BLOC 3	Auto apprentissage : contrat de location	0,5 jour
Objectifs	• Comprendre les engagements mutuels dans un contrat de location HLM, • Identifier les responsabilités respectives du bailleur et du locataire, • Se familiariser avec les obligations légales.	
Contenu	Module 1 – Le contrat de bail dans le logement social Objectifs : • Comprendre la nature du bail HLM et les obligations réciproques. • Identifier les mentions obligatoires et les clauses interdites. Contenus : • Loi du 6 juillet 1989 – article 3 et 3-1. • Durée du bail, reconduction tacite, droit au maintien dans les lieux. • Clauses réputées non écrites : assurance imposée, amendes, visites abusives, etc. • Terminologie juridique : bailleur, preneur, louage des choses. Module 2 – Les clauses de résiliation et perte du droit au maintien dans les lieux Objectifs : • Connaître les motifs légaux de résiliation du bail HLM. • Distinguer les cas où le droit au maintien est perdu. Contenus : • Résiliation de plein droit : impayés, non-assurance, troubles graves. • Dépassement des plafonds de ressources, non-réponse à l'enquête SLS. • Sous-occupation, suroccupation, démolition, vente, changement d'usage. • Obligation de relogement : 3 offres adaptées. Module 3 – Le dépôt de garantie et l'acte de cautionnement Objectifs : • Comprendre le rôle du dépôt de garantie et ses modalités. • Maîtriser les règles du cautionnement. Contenus : • Montant du dépôt (1 mois, sauf exceptions). • Délais de restitution (1 ou 2 mois selon EDL). • Retenues justifiées : loyers, réparations locatives. • Caution : définition, acte écrit, obligations. Module 4 – La solidarité au moment de la signature du bail	

Objectifs :

- Comprendre les effets juridiques de la cotitularité du bail selon le statut du couple.
- Identifier les conditions de fin de solidarité.

Contenus :

- Époux : solidarité automatique jusqu'au divorce transcrit.
- PACS : solidarité légale + cotitularité sur demande.
- Concubins : pas de solidarité sans clause, dépend de la signature.
- Loi ELAN : fin de solidarité pour victime de violences conjugales.

Module 5 – Les règles de transfert de bail

Objectifs :

- Identifier les cas où le bail peut être transféré à un tiers.
- Maîtriser les conditions de transfert selon le lien avec le locataire.

Contenus :

- Cas d'abandon ou de décès du locataire.
- Bénéficiaires : conjoint, partenaire PACS, concubin notoire, descendants, ascendants, personnes à charge (conditions de durée, ressources, logement adapté).
- Notions de continuation vs transfert.
- Rôle du juge en cas de demande multiple.

Module 6 – Les obligations du locataire

Objectifs :

- Distinguer les obligations légales et contractuelles du locataire.
- Prévenir les litiges courants.

Contenus :

- Paiement du loyer et des charges.
- Jouissance paisible, entretien, réparations locatives.
- Interdiction de transformation sans autorisation.
- Adaptation du logement pour handicap : silence du bailleur = accord.
- Obligation d'assurance : clause de résiliation automatique.

Module 7 – Les obligations du bailleur

Objectifs :

- Clarifier les devoirs du bailleur tout au long du contrat.
- Sécuriser la relation locative.

Contenus :

- Logement décent (critères, décret de 2002).
- Dossier de diagnostic technique (DPE, gaz, électricité, plomb, amiante…).

- Entretien et réparations hors locatives.
- Respect des aménagements non transformants.

Module 8 – La fin du bail / le départ du locataire

Objectifs :

- Comprendre les modalités de congé (bailleur et locataire).
- Appliquer les règles liées au préavis et à la restitution du logement.

Contenus :

- Préavis (3 mois ou 1 mois selon zone ou motif).
- Moyens valides de congé : LRAR, acte d'huissier, remise en main propre.
- Paiement jusqu'à la fin du préavis sauf relocation.
- Non-compensation avec le dépôt de garantie.

Module 9 – Le décès du locataire

Objectifs :

- Gérer les situations administratives et juridiques liées au décès.
- Savoir qui peut reprendre ou non le bail.

Contenus :

- Locataire vivant seul : résiliation automatique.
- Avec co-occupants : transfert possible selon statut.
- Procédure avec héritiers, notaire, ou autorité administrative.
- Autorisation judiciaire nécessaire pour vider le logement.

Module 10 – Vous êtes bientôt arrivés

Objectifs :

- Consolider les acquis à travers des cas pratiques.
- Sensibiliser à la jurisprudence récente.

Contenus :

- Résiliation de bail pour trafic ou troubles (exemples concrets).
- Cas de troubles mentaux, jurisprudence Cass. 3e civ.
- Procédures de dédommagement après perquisition.

Modalités Pédagogiques	• Elearning

BLOC 6	Auto apprentissage : Equipements du logement	0,5 jour
Objectifs	• Identifier, entretenir et conseiller efficacement sur les équipements du logement, assurant ainsi le confort et la satisfaction des locataires.	
Contenu	**Module 1. Les parties privatives** • Définir ce que sont les parties privatives : usage exclusif du locataire (logement, cave, grenier, balcon). • Connaître la différence avec les parties communes. • Identifier les responsabilités d'entretien du locataire : entretien courant, petites réparations. • Distinguer les équipements (électricité, plomberie, menuiserie…) et les revêtements (peinture, parquet…). • Comprendre l'importance de cette connaissance pour les états des lieux, les réclamations, les conseils d'entretien. **Module 2. Les sols** • Reconnaître les différents types de revêtements de sol : carrelage, vinyle, parquet, moquette, etc. • Conseiller les locataires sur les sols adaptés à chaque pièce (UPEC). • Comprendre les responsabilités de chacun : entretien locataire, remplacement vétusté à la charge du bailleur. • Identifier les critères de résistance (UPEC) : Usure, Poinçonnement, Eau, Chimie. • Intégrer les normes de résistance au feu : classement M0 à M4. **Module 3. Les murs** • Connaître les types de revêtements muraux : peinture (acrylique, glycéro), papier peint, textile mural. • Identifier les désordres fréquents (cloques, moisissures, décollements) et leurs causes (humidité, support gras...). • Appliquer les étapes de rénovation d'un mur : nettoyage, enduit, sous-couche, peinture. • Conseiller les locataires sur les bonnes pratiques d'entretien. • Connaître les rôles du personnel de proximité : prévention, diagnostic, information, veille à la conformité. **Module 4. L'alimentation en eau** • Comprendre le cycle de l'eau potable et son arrivée dans les logements. • Identifier les éléments du réseau d'eau : robinet d'arrêt, ballon d'eau chaude, évacuations, ventilation, descentes pluviales. • Distinguer les eaux usées et les eaux vannes. • Connaître les matériaux des canalisations : cuivre, PER, multicouches. • Réguler la pression de l'eau avec les dispositifs : antibélier, surpresseur, réducteur. • Lire et expliquer le fonctionnement des compteurs d'eau (collectif, individuel, télérelevé).	

- Gérer les fuites et bouchons : responsabilités bailleur / locataire, outils de débouchage, produits à éviter.

Module 5. La robinetterie

- Identifier les différents types de robinets : mitigeur, mélangeur, autoperceur.
- Comprendre leur fonctionnement et leurs composants (mousseur, joint, levier, cartouche…).
- Connaître les désordres fréquents : calcaire, fuites, joints usés, flexible détérioré.
- Savoir entretenir les équipements : nettoyage mousseur, remplacement des joints/flexibles.
- Informer les locataires de leurs responsabilités : entretien courant, pédagogie à adopter.

Module 6. Les siphons

- Comprendre le rôle du siphon : évacuer l'eau et empêcher les remontées d'odeurs.
- Identifier les types de siphons : en S, à culot démontable, à bouchon de dégorgement.
- Savoir démonter et nettoyer un siphon.
- Prévenir les désordres : fuites, bouchons, joints défectueux.
- Identifier les éléments complémentaires : bonde, bouchon, clapet, panier de vidage.
- Sensibiliser les locataires à l'entretien préventif et à leur responsabilité.

Module 7. Les WC

- Identifier les éléments des WC : réservoir, cuvette, abattant, joint de pipe.
- Comprendre le fonctionnement de la chasse d'eau : vidange, remplissage, flotteur, clapet.
- Diagnostiquer les signes de fuite (eau trouble, bruit d'écoulement, calcaire...).
- Connaître les systèmes économiques : chasse double flux, bouton stop.
- Intervenir en cas de fuite : test du papier, vérification du robinet d'arrêt, appel au prestataire.
- Distinguer les responsabilités : entretien courant (locataire), changement du mécanisme (bailleur).
- Aborder les questions d'hygiène, d'étanchéité et de sécurité.

Module 8. L'électricité

- Connaître les éléments du réseau : compteur (électromécanique, électronique, communicant), tableau électrique, disjoncteurs.
- Identifier les protections : disjoncteur général, divisionnaire, interrupteur différentiel.
- Expliquer la mise à la terre et ses fonctions de sécurité.
- Appliquer la norme NFC 15-100 : nombre de prises, circuits séparés, sécurité.
- Distinguer les types de prises (2P+T, 32A, téléphonique).
- Identifier les risques : surcharge, court-circuit, incendie.
- Informer les locataires sur les bons usages : pas de modification de l'installation, usage raisonné des multiprises.

Module 9. Le gaz

- Comprendre les composants d'une installation gaz : ROAI, raccords, flexibles, appareil de cuisson.
- Identifier les risques : fuites, explosion, intoxication.
- Connaître les bons gestes : fermeture du robinet, aération, interdiction d'utiliser l'électricité, alerte des secours.
- Transmettre les règles de sécurité aux locataires : entretien des brûleurs, visites annuelles, pas de stockage sur les balcons.
- Connaître les responsabilités : remplacement ROAI à la charge du bailleur.

Module 10. La ventilation

- Distinguer ventilation et simple aération.
- Identifier les types de ventilation : naturelle, VMC simple flux (autoréglable, hydroréglable), double flux.
- Comprendre les principes de fonctionnement (insufflation, extraction, échange de chaleur).
- Savoir vérifier le bon fonctionnement (test du mouchoir), nettoyer les bouches.
- Expliquer l'importance du détalonnage des portes pour la circulation de l'air.
- Prévenir les désordres : condensation, moisissures, pollution de l'air intérieur.
- Clarifier les rôles : pédagogie par le gardien, application par le locataire.

Module 11. Les fenêtres

- Identifier les éléments d'une fenêtre : dormant (cadre fixe), ouvrant/vantail (partie mobile), paumelle, poignée de crémone, imposte.
- Connaître les types de fenêtres : à la française, à soufflet, oscillo-battante, coulissante, à galandage, châssis fixe, à l'italienne.
- Comprendre le fonctionnement du double vitrage : deux vitres séparées par une lame d'air ou de gaz pour une meilleure isolation thermique et acoustique.
- Découvrir le vitrage feuilleté : recommandé en rez-de-chaussée pour sa résistance et ses qualités acoustiques.
- Reconnaître les dispositifs d'occultation : volets roulants, battants, persiennes (métalliques, PVC), et comprendre leur fonctionnement (enrouleur, sangle, motorisation).
- Identifier les composants d'un volet roulant : coffre, tablier, sangle, coulisse, butée, lame finale.
- Savoir entretenir une fenêtre : nettoyage régulier, vérification des joints, graissage léger des crémones.
- Clarifier les responsabilités : le locataire assure l'entretien courant, le bailleur prend en charge les pannes complexes ou électriques.

Module 12. Les portes

- Distinguer les types de portes : palières (sécurité, acoustique, coupe-feu), PIC (Portes Intérieures de Communication) souvent isoplanes et à structure légère.

- Identifier les éléments d'une porte : bâti dormant (huisserie), ouvrant, paumelle, poignée, barre de seuil, imposte.
- Connaître les équipements de sécurité dans les parties communes : porte coupe-feu, ferme-porte, barre anti-panique.
- Comprendre les mécanismes de serrure : pêne demi-tour (lié à la poignée), pêne dormant (actionné par la clé), gâche, cylindre européen, serrure multipoints.
- Maîtriser le vocabulaire des serrures : coffre, tringle, coulisseau, têtière, gâche haute/basse, entrebâilleur, judas, targette, verrou.
- Informer sur les responsabilités : le locataire doit gérer les pertes de clés, le bailleur assure la réparation des serrures défectueuses.
- Savoir entretenir : graisser les gonds avec de la graisse silicone, dépoussiérer les serrures avec une bombe à air, utiliser la graisse avec parcimonie pour éviter l'encrassement.

Module 13. Les escaliers

- Connaître les éléments d'un escalier : marche, contre-marche, nez de marche, limon (structure), main courante, balustres, poteaux, emmarchement.
- Identifier les différents types d'escaliers : hélicoïdal, demi-tour à marches balancées.
- Maîtriser le vocabulaire pour les états des lieux et la maintenance.
- Être attentif aux désordres : marche glissante, main courante lâche, balustres cassés, structure affaiblie.
- Comprendre que les escaliers sont des équipements techniques à inspecter régulièrement pour garantir la sécurité des locataires.

Modalités Pédagogiques	• Elearning

BLOC 7	Auto apprentissage : Sécurité du patrimoine	0,5 jour
Objectifs	• Optimiser la sécurité du patrimoine • Maîtriser les pratiques de surveillance, les équipements de sécurité, et les procédures d'urgence • Protéger les biens et les personnes	
Contenu	**Module 1. Responsabilités du bailleur social** • Comprendre l'importance de la sécurité dans le logement social. • Identifier le rôle du personnel de proximité dans la détection des dysfonctionnements. • Connaître le cadre légal (loi du 6 juillet 1989) et la notion d'obligation de moyens. • Anticiper les conséquences juridiques d'un manquement. • Mettre en place une méthodologie de contrôle et savoir déclencher une mise en sécurité immédiate. • Suivre les signalements et garantir une réactivité des interventions. **Module 2. Le risque incendie** • Identifier les éléments du triangle du feu et les classes de feu. • Mettre en œuvre des mesures de prévention dans les résidences. • Savoir quoi faire en cas d'incendie : consignes, alerte, intervention. • Connaître les obligations réglementaires de l'arrêté du 31 janvier 1986. • Utiliser et mettre à jour le registre de sécurité incendie. **Module 3. Les extincteurs** • Différencier les types d'extincteurs selon les classes de feu. • Connaître les règles de présence obligatoire. • Réaliser un contrôle visuel efficace : scellé, goupille, pression, accessibilité. • Savoir qui contacter et que faire en cas de dysfonctionnement. **Module 4. Les BAES (Blocs Autonomes d'Éclairage de Sécurité)** • Comprendre le fonctionnement autonome des BAES en cas de coupure électrique. • Identifier les lieux d'implantation réglementaire. • Distinguer leurs deux fonctions : éclairage de sécurité et signalétique d'évacuation. • Suivre un contrat de maintenance et effectuer les vérifications lors des rondes. **Module 5. Les trappes de désenfumage** • Comprendre leur rôle vital en cas d'incendie. • Utiliser correctement les boîtiers d'ouverture (tirer-lâcher). • Éviter les dégradations, repérer et corriger les anomalies. • Vérifier l'orientation, la fermeture, et la signalétique associée. **Module 6. Autres installations de sécurité incendie** • Identifier et contrôler les colonnes sèches et humides.	

- Comprendre le rôle des portes coupe-feu et vérifier leur bon fonctionnement.
- Vérifier la présence et l'état des détecteurs de fumée (DAAF).
- Lire et localiser les plans d'évacuation.

Module 7. Ascenseurs

- Connaître les éléments de fonctionnement d'un ascenseur.
- Comprendre les obligations légales en termes de maintenance et de registre.
- Réaliser des contrôles réguliers : boutons, portes, éclairage, alarme.
- Adopter les bonnes pratiques et éviter les gestes à risque.

Module 8. Le risque amiante

- Connaître l'histoire et l'interdiction de l'amiante depuis 1997.
- Identifier les dangers : inhalation, ingestion, empoussièrement.
- Comprendre les différents diagnostics : DTA, DAPP, DAT.
- Maîtriser les précautions, EPI adaptés et la notion de VLEP.

Module 9. Le plomb

- Comprendre les usages anciens et les dangers du plomb.
- Identifier les sources de contamination : peintures, canalisations, sols.
- Appréhender les effets sur la santé (saturnisme, toxicité, reprotoxicité).
- Connaître les mesures de prévention et les diagnostics obligatoires.

Module 10. Les parkings

- Identifier les risques : encombrements, mécanique sauvage.
- Connaître les équipements obligatoires (bac à sable, extincteurs).
- Maîtriser la réglementation (arrêté du 25 juin 1980 modifié en 2017).
- Assurer la sécurité des voies pompiers et prévenir les sanctions.

Module 11. Les parties communes et espaces extérieurs

- Veiller à ce que les paliers, couloirs, halls et ascenseurs restent dégagés de tout encombrement pour garantir l'évacuation en cas d'urgence.
- Prévenir les risques liés au stockage de combustibles : bouteilles de gaz, produits pétroliers dans les lieux non autorisés.
- Vérifier les portes de hall : vitrage intact, fermeture fonctionnelle, ferme-porte en bon état.
- Surveiller les escaliers : bon état des marches, nez-de-marche, rampes et garde-corps.
- Inspecter les vitrages, miroirs et vasistas pour éviter les chutes, intrusions et blessures.
- Contrôler l'éclairage des parties communes, y compris caves et sous-sols.
- Contrôler l'usage et la sécurité des caves : éviter l'encombrement, les détournements d'usage, les risques d'incendie ou d'hygiène.
- Vérifier les gaines techniques : absence de stockage, fermeture sécurisée, ventilation non obstruée, absence de déchets inflammables.
- Contrôler les locaux vide-ordures : fermés, propres, non encombrés, équipés des pelles et joints nécessaires.

- Contrôler les locaux d'ordures ménagères : fermeture de porte, éclairage, trappe d'obturation, grille du siphon.
- Surveiller les extérieurs : accès pompiers dégagés, signalétique présente, clôtures stables et sans danger, aires de jeux sécurisées, mobilier urbain en bon état.

Module 12. Énergie et fluides : eau, gaz, électricité

- Surveiller les équipements liés à l'eau : vannes, robinets, surpresseurs, adoucisseurs, robinets de puisage.
- Maintenir les locaux techniques dégagés et sécurisés pour éviter tout risque d'incendie.
- En cas de fuite d'eau : fermer le robinet d'arrêt immédiatement.
- Vérifier le dispositif de coupure de gaz : il doit être accessible, visible et correctement signalé.
- Les gaines techniques gaz doivent être ventilées, sans encombrement et bien fermées.
- En cas de fuite de gaz : évacuer, éviter les étincelles, ventiler, fermer la vanne, alerter les secours.
- Vérifier les installations électriques : prises et interrupteurs fonctionnels, locaux et gaines non encombrés.
- En cas de coupure d'électricité : vérifier les disjoncteurs, alerter le prestataire selon l'origine (EDF ou électricien), vérifier que personne n'est coincé dans l'ascenseur.

Module 13. Mes rondes de sécurité

- Contrôler les équipements de sécurité incendie : extincteurs, BAES, trappes de désenfumage, portes coupe-feu, colonnes sèches, plans d'évacuation, bouches incendie, voies pompiers.
- Vérifier les installations techniques : distribution d'eau, installations électriques, gaz, ascenseurs, stockage de combustibles.
- Surveiller les espaces sensibles : parties communes, caves, gaines techniques, locaux poubelles, accès pompiers, aires de jeux, mobilier urbain.
- Adapter la fréquence des contrôles :
    - Mensuels : installations gaz et électricité.
    - Trimestriels : garages couverts.
    - Semestriels : sécurité incendie.
    - Annuels : VMC, chauffage central, équipements incendie.

Utiliser une grille simple de contrôle avec 3 colonnes maximum, lisible et datée.

Modalités Pédagogiques	• Elearning

BLOC 1	Auto apprentissage : Logement Social et métier (Pipols)	0,5 jour
Objectifs	• Connaître l'histoire et les références culturelles du secteur du logement social. • Comprendre l'organisation du secteur professionnel et ses partenaires. • Comprendre le fonctionnement des organismes de logements sociaux, les • Obtenir une vue d'ensemble des métiers et des partenaires d'un organisme de logement social via des cas concrets et des témoignages de professionnels. • Faire le lien entre son métier et les missions de l'organisme de logement social	
Contenu	• • différents types, la gouvernance et leur organisation. • pour lequel on travaille : de quelle manière son rôle dans l'organisation • contribue-t-il aux missions, objectifs, valeurs défendues par l'organisme ? • Explorer les évolutions récentes et les enjeux du secteur professionnel et leur influence sur les pratiques professionnelles	
Modalités Pédagogiques	• Elearning	

BLOC 3	Auto apprentissage : Attributions	3,5 heures
Objectifs	• Comprendre les enjeux sociaux et législatifs liés à l'attribution de logements sociaux. • Maîtriser les différentes étapes de la procédure d'attribution, de l'enregistrement de la demande à la décision de la CALEOL. • Identifier les publics bénéficiaires et prioritaires, ainsi que les critères de recevabilité des dossiers. • Appliquer les règles réglementaires relatives à l'instruction des demandes et aux décisions d'attribution. • Adopter une posture professionnelle rigoureuse, conforme aux obligations légales et aux contrôles (ANCOLS, DALO, etc.). • Utiliser les outils et ressources à disposition pour sécuriser et optimiser la gestion des demandes.	
Contenu	**1. Les grands principes de l'attribution** • Objectifs sociaux, législatifs et équitables de l'attribution • Références du Code de la construction et de l'habitation (CCH) • Conditions d'accès au logement social • Quotas, réservataires, priorités légales et conventionnelles **2. Les publics bénéficiaires** • Définition des bénéficiaires (articles CCH, arrêtés) • Analyse des titres de séjour recevables • Cas particuliers : mineurs émancipés, membres de famille, protection subsidiaire… **3. L'enregistrement de la demande** • Fonctionnement du SNE, rôle des guichets • Utilisation du formulaire CERFA v5 • Dématérialisation et documents à fournir **4. L'instruction de la demande** • Définition du ménage • Prise en compte des ressources (RFR, ASDIR, cas particuliers) • Catégorisation des ménages, règles de surclassement • Pièces justificatives obligatoires **5. La Commission d'attribution (CALEOL)** • Composition, convocation, déroulement • Présentation des candidatures, vérification du numéro unique • Types de décisions, notifications, mentions obligatoires **6. Les publics prioritaires et la procédure DALO** • Critères de priorités (loi ELAN, loi 3DS) • Étapes de la procédure DALO et recours possibles **7. Points de vigilance et cas particuliers**	

	• Traitement des ressources étrangères • Dossiers incomplets ou litigieux • Appréciation de la solvabilité et de la situation du ménage **8. Outils pratiques et ressources** • Notice CERFA, documents de référence • Plateformes utiles : demande-logement-social.gouv.fr • Quiz ou jeux pédagogiques **9. Évaluation et clôture**
Modalités Pédagogiques	• Elearning

BLOC 3	Auto apprentissage : Charges	3,5 heures
Objectifs	• Identifier les charges locatives récupérables et comprendre leur cadre juridique. • Distinguer charges, loyers, réparations locatives et frais de personnel. • Maîtriser les règles de régularisation, de répartition et de justification des charges. • Mobiliser les textes de loi et les jurisprudences pertinentes dans leurs pratiques professionnelles. • Adopter une gestion pédagogique et transparente des charges pour prévenir les litiges.	
Contenu	• **Module 1 – Introduction générale (Principes et définitions)** • **Objectifs pédagogiques :** • Comprendre ce que sont les charges locatives récupérables • Distinguer loyer, charges, réparations locatives, fluides… • Identifier les 3 grandes catégories réglementaires • **Contenus clés :** • Définition : charges récupérables ≠ charges fixes ≠ réparations • Catégories : services, entretien courant, impositions • Références légales : article 23 loi 1989, article L.442-3 CCH • Distinction charges individuelles / collectives • **Module 2 – Charges récupérables : liste et cadre juridique** • **Objectifs pédagogiques :** • Connaître la liste limitative fixée par le décret du 9 novembre 1982 • Distinguer les charges récupérables des charges non récupérables • Comprendre la logique réglementaire du décret • **Contenus clés :** • Les 8 postes du décret de 1982 (ascenseurs, eau, hygiène, etc.) • Récupérabilité limitée à ce qui est expressément mentionné • Cas pratiques et quiz • **Module 3 – Cadre légal et réglementaire** • **Objectifs pédagogiques :** • Maîtriser les références légales • Savoir les mobiliser dans la relation avec le locataire • **Contenus clés :** • Loi du 6 juillet 1989, article 23 • Décret n°82-955 du 9 novembre 1982 • Storytelling : Julie explique la réglementation aux locataires • Quiz de validation • **Module 4 – Charges récupérables ou réparations locatives ?** • **Objectifs pédagogiques :** • Différencier charges récupérables et réparations locatives • Identifier les obligations du locataire • **Contenus clés :** • Décret n°87-712 du 26 août 1987 sur les réparations locatives • Ce qui relève de l'entretien courant • Cas pratiques : joints, ampoules, entretien des jardins, etc. • **Module 5 – Les frais de personnel** • **Objectifs pédagogiques :** • Comprendre ce qui est récupérable dans les rémunérations du gardien ou du personnel d'entretien • **Contenus clés :** • Tâches cumulées (ménage + ordures) : 75 % récupérables • Tâches simples : 40 % • Employé d'immeuble : 100 % • Encadrement du personnel : 10 % récupérables sous conditions	

	• **Module 6 – La régularisation annuelle des charges** • **Objectifs pédagogiques :** • Comprendre le fonctionnement des provisions • Maîtriser la régularisation annuelle et ses étapes • **Contenus clés :** • Principe des provisions mensuelles • Régularisation : calcul et modalités (créditrice/débitrice) • Répartition des charges : clefs usuelles (surface, volume, tantièmes) • Charges en copropriété vs. locatives • **Module 7 – Contrôle et vérification des charges** • **Objectifs pédagogiques :** • Connaître les droits des locataires • Organiser la mise à disposition des justificatifs • **Contenus clés :** • Décompte détaillé, justificatifs disponibles pendant 6 mois • Confidentialité (fiches de paie) • Délai de prescription : 3 ans • Rôle des amicales de locataires • **Module 8 – Gestion transparente des charges** • **Objectifs pédagogiques :** • Favoriser la confiance avec les locataires • Prévenir les litiges • **Contenus clés :** • Communication claire et pédagogique • Réunions explicatives • Accès facilité aux documents • Cas concrets et conseils pratiques • **Module 9 – Jurisprudence et cas limites** • **Objectifs pédagogiques :** • Comprendre les décisions de justice marquantes • Intégrer la notion d'utilité pour la répartition • **Contenus clés :** • Charges d'ascenseur non dues au RDC • Campagnes anti-graffiti, télésurveillance = non récupérables • Entretien des espaces publics = à la charge du bailleur • Frais de rôle de la TEOM non récupérables • **Module 10 – Quiz de validation des acquis** • **Objectifs pédagogiques :** • Vérifier la compréhension des notions-clés • Consolider les savoirs à travers des mises en situation • **Contenus clés :** • Quiz (29 questions issues du document Word) • Mises en situation (appels de locataires, réunions d'amicale) • Auto-évaluation
Modalités Pédagogiques	• Elearning

BLOC 1	Auto apprentissage : Mixité égalité, harcèlement au travail	0,3 heures
Objectifs	• **Expliquer** les concepts de mixité, égalité et parité dans le monde du travail, • en particulier dans le secteur du logement social. • **Identifier** les situations de harcèlement sexiste et sexuel au travail ainsi que • les comportements sexistes. • **Mettre en œuvre** des actions pour promouvoir la mixité et l'égalité tout en • luttant contre le harcèlement dans le logement social.	
Contenu	• MODULE 1 : INTRODUCTION À LA MIXITÉ ET À L'ÉGALITÉ Mixité Parité Egalité Les obligations légales des entreprises en matière d'égalité professionnelle et les sanctions en cas de non-respect 1. Définitions et concepts 2. Pourquoi la mixité est-elle essentielle ? 3. Lois et cadre réglementaire • MODULE 2 : LES STÉRÉOTYPES ET LEURS IMPACTS AU TRAVAIL Exploration des idées reçues sur les rôles des hommes et des femmes dans le travail 1. Les métiers dans le logement social 2. Stéréotypes de genre 3. Études de cas • MODULE 3 : LUTTER CONTRE LES COMPORTEMENTS SEXISTES Définition des comportements et paroles qui dévalorisent une personne sur la base de son genre 1. Qu'est-ce qu'un agissement sexiste ? 2. Identifier les préjugés et micro-agressions : 3. Les effets du sexisme sur les employés • MODULE 4 : LE HARCÈLEMENT SEXISTE ET SEXUEL AU TRAVAIL Témoignages de victimes de harcèlement sexuel au travail et analyse des situations 1. Définir le harcèlement sexuel 2. Exemples concrets 3. Les sanctions légales • MODULE 5 : PROMOUVOIR LA MIXITÉ ET L'ÉGALITÉ Présentation d'initiatives dans le secteur du logement social 1. Actions concrètes pour promouvoir la mixité 2. Exemples d'entreprises engagées 3. Outils pour mesurer l'égalité • MODULE 6 : AGIR CONTRE LE HARCÈLEMENT SEXISTE ET SEXUEL Importance de documenter les agissements et de signaler aux autorités compétentes	

	1. Comment réagir face au harcèlement ? 2. Collecter des preuves et signaler les faits 3. Les ressources à disposition • CONCLUSION ET PERSPECTIVES 1. Synthèse des apprentissages : Revue des concepts clés sur la mixité, l'égalité et la lutte contre le harcèlement sexiste et sexuel 2. Mise en pratique des actions : Encourager les participants à mettre en place des actions concrètes pour promouvoir un environnement de travail inclusif et respectueux
Modalités Pédagogiques	• Elearning