

2023



**Parcours Gardien.ne d'immeubles
Digital et Distanciel
GROUPE INTER
Modules : Objectifs et programmes**

Titre de niveau 3 - Enregistré au RNCP
Décision d'enregistrement aux répertoires nationaux du 1^{er} juin 2022

SOMMAIRE

Public visé par la formation.....	Page 3
Prérequis à la formation.....	Page 3
Objectifs de la formation.....	Page 3
Contenu de la formation.....	Page 5
Journée introductive Ouverture : le métier de gardien.ne d'immeubles en habitat social – Monde HLM – Historique (Séquence digitale 1.1 – NIVEAU 1).....	Page 6
Présentation du secteur Hlm et pratique digitale (Séquence digitale 1.2 – NIVEAU 1)	Page 7
Démarche de Résolution de Problème (DRP) 1/5.....	Page 8
Séquence digitale 1.3 – NIVEAU 1.....	Page 9
Séquence digitale 1.4 – NIVEAU 1.....	Page 9
Surveillance du patrimoine 1/2.....	Page 10
Relation locataire 1/4.....	Page 11
Séquence digitale 2.1 – NIVEAU 2.....	Page 12
Séquence digitale 2.2 – NIVEAU 2.....	Page 12
Séquence digitale 2.3 – NIVEAU 2.....	Page 13
Surveillance du patrimoine 2/2.....	Page 14
Gestion locative 1/3.....	Page 15
Démarche de Résolution de Problème (DRP) 2/5.....	Page 16
Séquence digitale 3.1 – NIVEAU 3)	Page 17
Séquence digitale 3.2 – NIVEAU 3.....	Page 17
Séquence digitale 3.3 – NIVEAU 3.....	Page 18
Démarche de Résolution de Problème (DRP) 3/5.....	Page 19
Réclamation 1/2	Page 20
Relation locataire 2/4.....	Page 21
Gestion locative 2/3.....	Page 22
Séquence digitale 4.1 – NIVEAU 4.....	Page 23
Séquence digitale 4.2 – NIVEAU 4.....	Page 23
Séquence digitale 4.3 – NIVEAU 4.....	Page 24
Nettoyage 1/2.....	Page 25
Nettoyage 2/2.....	Page 26
Relation locataire 3/4.....	Page 27
Relation locataire 4/4.....	Page 28
Démarche de Résolution de Problème (DRP) 4/5.....	Page 29
Séquence digitale 5.1 – NIVEAU 5	Page 30
Séquence digitale 5.2 – NIVEAU 5	Page 30
Séquence digitale 5.3 – NIVEAU 5	Page 31
Gestion locative 3/3.....	Page 32
Réclamations 2/2.....	Page 33
État Des Lieux	Page 34
Démarche de Résolution de Problème (DRP) 5/5	Page 35
Séquence digitale 6 – NIVEAU 6	Page 36
Durée de la formation.....	Page 37
Modalités d'organisation.....	Page 37
Horaires de la formation.....	Page 37
Lieu de formation.....	Page 37
Nombre de places.....	Page 37
Formateur.trice.s.....	Page 38
Moyens et modalités techniques.....	Page 54
Moyens et modalités de suivi.....	Page 56
Évaluation de la formation.....	Page 56
Examen certifiant.....	Page 56

Public visé par la formation

- **Pour les personnes déjà en poste dans le logement social :**
Employé.e d'immeubles ou gardien.ne sans certification et/ou formation, ouvrier de régie, salariés des entreprises, ...
- **Pour les contrats de professionnalisation**
Les employeurs recrutent les gardien.nes d'immeubles en contrat de professionnalisation généralement au niveau 3. Ce sont eux qui déterminent les prérequis pour ce poste et pour la formation.
- **Pour les personnes en reconversion**
Toute personne maîtrisant le français (lu et écrit) et les 4 opérations.

Prérequis à la formation

Pour l'entrée en formation des salariés d'organismes de logement social :

- D'une manière générale, s'agissant d'une formation professionnelle pour adultes, la motivation est un facteur déterminant.
- Expérience significative en tant qu'employé d'immeubles ou gardien sans certification et/ou formation, ouvrier de régie, salariés des entreprises, ...
- Maîtrise du français (lu et écrit) et des 4 opérations.

Pour l'entrée en formation en alternance sous contrats de travail particuliers :

- Les employeurs recrutent les Gardiens d'immeubles en contrat de professionnalisation généralement au niveau 3. Ce sont eux qui déterminent les prérequis pour ce poste et pour la formation.

Pour l'entrée en formation des demandeurs d'emploi :

- Pour les personnes en reconversion : niveau initial : classe de 5ème- niveau CAP, maîtrise du français (lu et écrit) et des 4 opérations.

Objectifs de la formation

La formation a pour finalité de préparer au titre de niveau 3 enregistré au RNCP « Gardien.ne d'Immeubles ».

On trouve également dans les organismes de logement social : gardien-gérant, agent de secteur, agent de proximité, employé d'immeubles, inspecteur d'immeubles, correspondant, surveillant, gardien principal, régisseur, ouvrier gardien, responsable d'immeubles, gardien volant, employé d'immeubles d'exécution, agent d'immeubles qualifié, gestionnaire d'immeubles hautement qualifié, Gardien d'immeubles superviseur...

Le gardien d'immeubles assure une permanence sur les groupes d'habitations dans lesquels il peut disposer d'un logement de fonction et/ou d'un bureau d'accueil. Il rend et/ou coordonne les services quotidiens dus aux locataires au titre des obligations du bailleur et des enjeux du secteur professionnel (gestion locative et sociale, qualité de service, développement durable, renouvellement urbain ...).

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

Surveillance technique du patrimoine :

- Exercer une surveillance continue du patrimoine et de ses équipements ;
- Organiser des rondes de surveillance périodiques des équipements de sécurité ;
- Repérer les désordres et les dysfonctionnements, mesurer l'urgence des interventions nécessaires, et matérialiser les zones dangereuses ;
- Faciliter l'intervention des secours ;
- Assurer la remontée d'informations aux services concernés ;
- Commander les travaux ;
- Exercer le suivi et le contrôle des travaux et des prestataires ;
- Tenir à jour le livret de sécurité et/ou le cahier d'incidents.

Entretien courant des parties communes :

- Assurer le nettoyage des parties communes et entretenir le matériel ;
- Stocker et évacuer les ordures ménagères ;
- Gérer les stocks de produits, de matériels et de consommables ;
- Gérer le stock et l'enlèvement des encombrants ;
- Préconiser des améliorations sur le maintien en état de propreté et réaliser une veille préventive ;
- Suivre et contrôler les prestations externes de nettoyage et/ou d'enlèvement des ordures ménagères ;
- Participer à des campagnes de sensibilisation au tri des déchets, à la collecte sélective, à la maîtrise des consommations d'énergies ...

Intervention dans les procédures de gestion locative :

- Informer sur les démarches et conditions d'accès au logement ;
- Orienter les candidats vers les services compétents dans le respect des procédures de l'organisme et les renseigner sur les principaux dispositifs d'aide au logement ;
- Accueillir les nouveaux locataires et présenter les différents aspects de la location ;
- Rappeler et faire respecter les engagements du contrat ;
- Participer au recouvrement des loyers ;
- Assurer la première relance d'impayé locatif ;
- Assurer les interventions de premier niveau en cas de trouble de voisinage.

Gestion technique du logement :

- Recueillir et traiter les réclamations des locataires ;
- Transmettre les réclamations des habitants et/ou déclencher les interventions nécessaires et en assurer le suivi et le contrôle ;
- Réaliser les états des lieux à l'entrée ou à la sortie des locataires ;
- Réaliser des visites-conseils.

Communication avec les habitants :

- Accueillir les locataires en face à face ou au téléphone ;
- Informer, renseigner, orienter les locataires ;
- Participer à l'intégration des nouveaux locataires ;
- Gérer et prévenir les actes d'incivilités ;
- Contribuer à l'information collective des locataires notamment par voie d'affichage ;
- Participer à différents projets d'animation en relation avec les partenaires internes et/ou locaux (collectivité, associations ...).

Contenu de la formation

Pour valider le titre GARDIEN.NE D'IMMEUBLES, le.la candidate devra valider obligatoirement tous les blocs de 1 à 5 :

Bloc de compétences 1 – Surveillance technique du patrimoine

Bloc de compétences 2 – Entretien des parties communes

Bloc de compétences 3 – Intervention dans les procédures de gestion locative

Bloc de compétences 4 – Gestion technique du logement

Bloc de compétences 5 – Communication avec les habitants

TOUS LES BLOCS	Séquence présentielle 1 Journée introductive Ouverture : le métier de gardien.ne d'immeubles en habitat social – Monde HLM – Historique (Séquence digitale 1.1 – NIVEAU 1)	1 jour
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Présentation du parcours de formation • Identifier les interlocuteurs et les participants • Identifier les étapes du parcours de formation, les modalités d'animation et d'examen, les outils (accès jeu, accès documentation dématérialisée, ...) • Identifier les outils : jeu, Espace Forum, documentation dématérialisée MyAfpols • Prendre en main le jeu • Découvrir la démarche de résolution de problème (DRP) <p>Prise en main du Serious Game - Pratique digitale (2 MES du niveau 1) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le vocabulaire de la façade (MES 01) • L'accès pompier (MES 02) 	
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Les supports pédagogiques liés au déroulement du parcours de formation • L'évolution des missions et enjeux du métier de gardien.ne d'immeubles 	
Modalités pédagogiques	Présentations, échanges, démonstration. Pratique du Serious Game.	
Animation	Référent.e pédagogique EMIS Consultant.e formation digitale Afpols Formateur.trice Afpols	

TOUS LES BLOCS	Séquence présentielle 2 Présentation du secteur Hlm et pratique digitale (Séquence digitale 1.2 – NIVEAU 1)	1 jour
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Développer une culture professionnelle et situer sa fonction dans le cadre général du logement social et plus spécifiquement de l'entreprise. • Se repérer dans l'organisation politique et juridique du logement social • Identifier les acteurs du secteur professionnel • Pratiquer le serious game sur les 4 premières MES : se déplacer dans la résidence Océane, s'orienter grâce à la map, identifier la consigne, réaliser des mini-jeux, 	
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • L'évolution des missions : de la logique habitat à la logique habitant, la qualité de service • Les acteurs du logement social : les statuts des entreprises, les OPH, les ESH. • Le cadre réglementaire spécifique au logement social : le droit au logement <p>Pratique digitale (4 MES du niveau 1) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Troubles de voisinage : plaignant (MES 03) • Troubles de voisinage : fauteur (MES 04) • Nettoyage : les matériels (MES 05) • Constat des désordres (MES 06) • + Vocabulaire technique : menuiseries Les portes 	
Modalités pédagogiques	Présentations, échanges, démonstration. Pratique du Serious Game.	
Animation	Formateur.trice Afpols	

TOUS LES BLOCS	Séquence présentielle 3 Démarche de Résolution de Problème (DRP) 1/5	1 jour
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • S'entraîner à l'analyse d'une situation non satisfaisante vers une situation plus satisfaisante • Impliquer le participant au questionnement et la recherche d'information • Poser son constat 	
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Validation des problématiques par le groupe • Construction du plan de la DRP • Transcription de la pensée à l'écrit • Rédaction du constat • Questions sur les thématiques en binômes • Collecter de manière individuelles et collectives les informations répondant aux problématiques de chaque participant 	
Modalités pédagogiques	<ul style="list-style-type: none"> • Travail en groupe puis en individuel avec l'intervenant • Consultation MyAfpols 	
Animation	Formateur.trice Afpols	

TOUS LES BLOCS	Séquence digitale 1.3 – NIVEAU 1	0,5 jour
Contenu	<p>2 mises en situation au choix du niveau 1 :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dégât des eaux (MES 33) • Activités professionnelles dans les caves (MES 32) • Demande de mutation (MES 08) • Surveillance de l'aire de jeux (MES 32) • Nettoyage : Les salissures et supports (MES 06) <p>+ Vocabulaire technique : la quincaillerie + Révisions des MES déjà effectuées ainsi que les avis d'experts et fiches de la bibliothèque + Consultation de la documentation du MyAfpols</p>	
Modalités pédagogiques	Pratique du serious game.	
TOUS LES BLOCS	Séquence digitale 1.4 – NIVEAU 1	0,5 jour
Contenu	<p>3 mises en situation au choix du niveau 1 :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dégât des eaux (MES 33) • Activités professionnelles dans les caves (MES 32) • Demande de mutation (MES 08) • Surveillance de l'aire de jeux (MES 32) • Nettoyage : Les salissures et supports (MES 06) <p>+ Vocabulaire technique : la quincaillerie + Révisions des MES déjà effectuées ainsi que les avis d'experts et fiches de la bibliothèque + Consultation de la documentation du MyAfpols</p>	
Modalités pédagogiques	Pratique du Serious Game.	

BLOC 1	Séquence présentielle 4 Surveillance du patrimoine 1/2	1 jour
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer la surveillance du patrimoine avec méthode • Consolider le vocabulaire technique vu sur la MES du COOC • Formuler des constats, des diagnostics, et des arguments 	
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Échanges et corrections des constats du groupe en salle en utilisant le vocabulaire technique du bâtiment • Repérage des aspects sécurité et conduites à tenir avec degrés d'urgence • Écrits professionnels avec la méthode IQQS • Découverte et utilisation de l'application MyAfpols • Retour sur la MES 	
Modalités pédagogiques	<ul style="list-style-type: none"> • Visite sur site • Débriefing à partir des photos et des notes prises durant le diagnostic en marchant • Travail écrit professionnel • Correction en groupe • Immersion avec MyAfpols sur smart phone • Consolidation des acquis sur COOC et reprise des notes 	
Animation	Formateur.trice Afpols	

BLOC 5	Séquence présentielle 5 Relation locataire 1/4	1 jour
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Aborder et faire évoluer les situations conflictuelles de façon positive • Désamorcer un conflit • Repérer les causes de l'agressivité et éviter la violence • Repérer la relativité et subjectivité du trouble • Développer une communication assertive • Argumenter en s'appuyant sur des bases juridiques et techniques 	
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • La gestion du conflit lors du traitement de la réclamation technique, la relance de l'Impayé, la gestion des troubles de voisinage • Savoir dire non, argumenter • Différencier L'agressivité à la violence • Les différentes étapes de la gestion du conflit • Approche de l'Analyse transactionnelle aidant à se positionner et gérer la dominance ou les rapports de force 	
Modalités pédagogiques	<ul style="list-style-type: none"> • Mises en situation, analyse des études de cas apportées par le groupe de GI, test PAE, training à partir des MES- COOC visionnées sur le COOC de l'intervenant 	
Animation	Formateur.trice Afpols	

TOUS LES BLOCS	Séquence digitale 2.1 – NIVEAU 2	0,5 jour
Contenu	<p>2 mises en situation au choix du niveau 2 :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nettoyage : les produits (MES 09) ; • Gestion des encombrants (MES 011) ; • Quittance de loyer (MES 14) ; • Ronde de sécurité incendie 1ère partie (MES 13) ; • Charges locatives (MES 35) ; • Réclamations techniques (MES 44) <p>+ Vocabulaire technique : la plomberie</p> <p>+ Révisions des MES déjà effectuées ainsi que les avis d'experts et fiches de la bibliothèque</p> <p>+ Consultation de la documentation du MyAfpols</p> <p>+ Avancement de la DRP</p>	
Modalités pédagogiques	Pratique du Serious Game.	
TOUS LES BLOCS	Séquence digitale 2.2 – NIVEAU 2	0,5 jour
Contenu	<p>2 mises en situation au choix du niveau 2 :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nettoyage : les produits (MES 09) ; • Gestion des encombrants (MES 011) ; • Quittance de loyer (MES 14) ; • Ronde de sécurité incendie 1ère partie (MES 13) ; • Charges locatives (MES 35) ; • Réclamations techniques (MES 44) <p>+ Vocabulaire technique : les systèmes de chauffage</p> <p>+ Révisions des MES déjà effectuées ainsi que les avis d'experts et fiches de la bibliothèque</p> <p>+ Consultation de la documentation du MyAfpols</p> <p>+ Avancement de la DRP</p>	

**Modalités
pédagogiques**

Pratique du Serious Game.

TOUS LES BLOCS	Séquence digitale 2.3 – NIVEAU 2	0,5 jour
Contenu	<p>2 mises en situation au choix du niveau 2 :</p> <ul style="list-style-type: none">• Nettoyage : les produits (MES 09) ;• Gestion des encombrants (MES 011) ;• Quittance de loyer (MES 14) ;• Ronde de sécurité incendie 1ère partie (MES 13) ;• Charges locatives (MES 35) ;• Réclamations techniques (MES 44) <p>+ Vocabulaire technique : la ventilation + Révisions des MES déjà effectuées ainsi que les avis d'experts et fiches de la bibliothèque + Consultation de la documentation du MyAfpols + Avancement de la DRP</p>	
Modalités pédagogiques	Pratique du Serious Game.	

BLOC 1	Séquence présentielle 6 Surveillance du patrimoine 2/2	1 jour
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Renforcer l'identification des équipements de sécurité, leur localisation, les points névralgiques • Effectuer les contrôles systématiques et périodiques par corps d'état • Prendre les mesures nécessaires en fonction de la gravité • Alerter et faciliter les interventions d'urgence • Mettre en place de la prévention incendie 	
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Consolider la connaissance des équipements sécurité sur site • Exercices permettant de consolider les acquis sur COOC Ronde de sécurité 1ère partie • Identifier les conduites à tenir à partir d'études de cas et des MES niveau 2 COOC exécutés par les participants 	
Modalités pédagogiques	<ul style="list-style-type: none"> • Débriefing à partir des photos et des notes prises durant le diagnostic en marchant • Travail écrit professionnel • Correction en groupe • Immersion avec MyAfpols sur smart phone • Consolidation des acquis sur COOC et reprise des notes 	
Animation	Formateur.trice Afpols	

BLOC 3	Séquence présentielle 7 Gestion locative 1/3	1 jour
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Expliquer les règles de demande de logement et d'attribution • Fonctionnement de la CALEOL • Orienter vers les services de l'organisme • Renseigner les locataires sur la demande de mutation et le parcours résidentiel • Appréhender les nouvelles dispositions législatives de la loi ELAN • Repérer le mode de calcul du loyer et sa révision 	
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Définition et répartition des charges récupérables, provisions et régularisation • Modalités de restitution du dépôt de garantie • Modalité de calcul et plafonnement du calcul SLS et OPS, pénalités appliquées • Aides aux logements, calcul de l'APL RLS 	
Modalités pédagogiques	<ul style="list-style-type: none"> • Documents remis aux demandeurs de logement, exercices, études de cas proposées par les participants • Documents Afpols et MyAfpols (enquêtes SLS et OPS...) • Visionnage des MES à partir du COOC de l'intervenant sur MES traitant des charges locatives 	
Animation	Formateur.trice Afpols	

TOUS LES BLOCS	Séquence présentielle 8 Démarche de Résolution de Problème (DRP) 2/5	1 jour
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Questions sur les thématiques en binômes • Validation des problématiques par le groupe • La définition du problème : les faits, les différents aspects, les personnes impliquées • Collecter de manière individuelles et collectives les informations répondant aux problématiques de chaque participant : questionnaire par acteur • Construction du plan de la DRP 	
Modalités pédagogiques	<ul style="list-style-type: none"> • Travail en groupe puis en individuel avec l'intervenant • Consultation MyAfpols 	
Animation	Formateur.trice Afpols	

TOUS LES BLOCS	Séquence digitale 3.1 – NIVEAU 3	0,5 jour
Contenu	<p>2 mises en situation du niveau 3 parmi :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestion des épaves (MES 12) ; • Nettoyage : le dosage des produits (MES 16) ; • Ronde de sécurité incendie 2ème partie (MES 17) ; • Encombrement d'un balcon (MES 18) ; • Nettoyage : risques et prévention (MES 24) ; • Signature du contrat de location (MES 26). <p>+ Vocabulaire technique : l'électricité</p> <p>+ Révisions des MES déjà effectuées ainsi que les avis d'experts et fiches de la bibliothèque</p> <p>+ Consultation de la documentation du MyAfpols</p> <p>+ Avancement de la DRP</p>	
Modalités pédagogiques	Pratique du Serious Game.	
TOUS LES BLOCS	Séquence digitale 3.2 – NIVEAU 3	0,5 jour
Contenu	<p>2 mises en situation du niveau 3 parmi :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestion des épaves (MES 12) ; • Nettoyage : le dosage des produits (MES 16) ; • Ronde de sécurité incendie 2ème partie (MES 17) ; • Encombrement d'un balcon (MES 18) ; • Nettoyage : risques et prévention (MES 24) ; • Signature du contrat de location (MES 26). <p>+ Vocabulaire technique : Les revêtements</p> <p>+ Révisions des MES déjà effectuées ainsi que les avis d'experts et fiches de la bibliothèque</p> <p>+ Consultation de la documentation du MyAfpols</p> <p>+ Avancement de la DRP</p>	

**Modalités
pédagogiques**

Pratique du Serious Game.

TOUS LES BLOCS

Séquence digitale 3.3 – NIVEAU 3

0,5 jour

Contenu

2 mises en situation du niveau 3 parmi :

- Gestion des épaves (MES 12) ;
- Nettoyage : le dosage des produits (MES 16) ;
- Ronde de sécurité incendie 2ème partie (MES 17) ;
- Encombrement d'un balcon (MES 18) ;
- Nettoyage : risques et prévention (MES 24) ;
- Signature du contrat de location (MES 26).

+ Vocabulaire technique : Les revêtements et équipements

+ Révisions des MES déjà effectuées ainsi que les avis d'experts et fiches de la bibliothèque

+ Consultation de la documentation du MyAfpols

+ Avancement de la DRP

**Modalités
pédagogiques**

Pratique du Serious Game.

TOUS LES BLOCS	Séquence présentielle 9 Démarche de Résolution de Problème (DRP) 3/5	1 jour
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Mener un entretien d'investigation, réaliser un questionnaire • Trier les informations recueillies • Analyser des situations, les causes et les conséquences 	
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	
Modalités pédagogiques	<ul style="list-style-type: none"> • Travail en groupe puis en individuel avec l'intervenant • Consultation MyAfpols 	
Animation	Formateur.trice Afpols	

BLOC 3	Séquence présentielle 10 Réclamations 1/2	1 jour
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Consolider les techniques relationnelles de la gestion de la réclamation technique et /ou Troubles de Voisinage • Recueillir une réclamation par voie dématérialisée, oral, courriers • Assurer le premier niveau de traitement et le suivi de la réclamation technique et/ou Troubles de voisinage 	
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Retour sur les MES COOC niveau 1 et 2 traitements des réclamations • Maitrise du questionnement, aider à sa formulation, • Transcription par écrit de la sollicitation du locataire • Analyse des causes et identifier les modes de traitements • Assurer le suivi du traitement de la réclamation 	
Modalités pédagogiques	<ul style="list-style-type: none"> • Visionnage et analyse en groupe des MES 1 et 2 de l'intervenant • Analyse des études de cas proposées par les participants 	
Animation	Formateur.trice Afpols	

BLOC 5	Séquence présentielle 11 Relation locataire 2/4	1 jour
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Aborder et faire évoluer les situations conflictuelles de façon positive • Désamorcer un conflit • Repérer les causes de l'agressivité et éviter la violence • Repérer la relativité et subjectivité du trouble • Développer une communication assertive • Argumenter en s'appuyant sur des bases juridiques et techniques 	
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • La gestion du conflit lors du traitement de la réclamation technique, la relance de l'Impayé, la gestion des troubles de voisinage • Savoir dire non, argumenter • Différencier L'agressivité à la violence • Les différentes étapes de la gestion du conflit • Approche de l'Analyse transactionnelle aidant à se positionner et gérer la dominance ou les rapports de force 	
Modalités pédagogiques	<ul style="list-style-type: none"> • Mises en situation, analyse des études de cas apportées par le groupe de GI, test PAE, training à partir des MES- COOC visionnées sur le COOC de l'intervenant 	
Animation	Formateur.trice Afpols	

BLOC 3	Séquence présentielle 12 Gestion locative 2/3	1 jour
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Appréhender le principe des charges récupérables, les provisions et la régularisation annuelle • Traiter la restitution du dépôt de garantie • Identifier les modalités d'application du SLS et l'enquête d'Occupation du Patrimoine • Repérer les conditions et paramètres de calcul de l'APL ainsi que l'application de la RLS 	
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Définition et répartition des charges récupérables, provisions et régularisation • Modalités de restitution du dépôt de garantie • Modalité de calcul et plafonnement du calcul SLS et OPS, pénalités appliquées • Aides aux logements, calcul de l'APL RLS 	
Modalités pédagogiques	<ul style="list-style-type: none"> • Documents remis aux demandeurs de logement, exercices, études de cas proposées par les participants • Documents Afpols et MyAfpols (enquêtes SLS et OPS...) • Visionnage des MES à partir du COOC de l'intervenant sur MES traitant des charges locatives 	
Animation	Formateur.trice Afpols	

TOUS LES BLOCS	Séquence digitale 4.1 – NIVEAU 4	0,5 jour
Contenu	<p>3 mises en situation du niveau 4 parmi :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nettoyage : les techniques (MES 15) ; • Transformation ou aménagement (MES 19) ; • Communication interculturelle (MES 21) ; • Sinistres, conduites à tenir (MES 27) ; • Occupation des parties communes (MES 30) ; • Conditions du transfert de bail (MES 36) ; • Demandes diverses de locataires (MES 45) ; • Nettoyage : organisation (MES 10). <p>+ Vocabulaire technique : Révisions</p> <p>+ Révisions des MES déjà effectuées ainsi que les avis d'experts et fiches de la bibliothèque</p> <p>+ Consultation de la documentation du MyAfpols</p> <p>+ Avancement de la DRP</p>	
Modalités pédagogiques	Pratique du Serious Game.	
TOUS LES BLOCS	Séquence digitale 4.2 – NIVEAU 4	0,5 jour
Contenu	<p>3 mises en situation du niveau 4 parmi :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nettoyage : les techniques (MES 15) ; • Transformation ou aménagement (MES 19) ; • Communication interculturelle (MES 21) ; • Sinistres, conduites à tenir (MES 27) ; • Occupation des parties communes (MES 30) ; • Conditions du transfert de bail (MES 36) ; • Demandes diverses de locataires (MES 45) ; • Nettoyage : organisation (MES 10). <p>+ Vocabulaire technique : Révisions</p> <p>+ Révisions des MES déjà effectuées ainsi que les avis d'experts et fiches de la bibliothèque</p> <p>+ Consultation de la documentation du MyAfpols</p>	

	+ Avancement de la DRP	
Modalités pédagogiques	Pratique du Serious Game.	
TOUS LES BLOCS	Séquence digitale 4.3 – NIVEAU 4	0,5 jour
Contenu	<p>2 mises en situation du niveau 4 parmi :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nettoyage : les techniques (MES 15) ; • Transformation ou aménagement (MES 19) ; • Communication interculturelle (MES 21) ; • Sinistres, conduites à tenir (MES 27) ; • Occupation des parties communes (MES 30) ; • Conditions du transfert de bail (MES 36) ; • Demandes diverses de locataires (MES 45) ; • Nettoyage : organisation (MES 10). <p>+ Vocabulaire technique : Révisions + Révisions des MES déjà effectuées ainsi que les avis d'experts et fiches de la bibliothèque + Consultation de la documentation du MyAfpols + Avancement de la DRP</p>	
Modalités pédagogiques	Pratique du Serious Game.	

BLOC 2	Séquence présentielle 13 Nettoyage 1/2	1 jour
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Acquérir des techniques de nettoyage adaptées au contexte • Utiliser le matériel et les produits d'entretien en professionnel • Appliquer une organisation des déchets sur son site • Repérer son rôle dans la démarche qualité de service • Formuler et ordonner les prestations qui permettent d'atteindre un résultat • Évaluer le résultat et les moyens • Identifier les principaux risques liés à l'activité propreté • Respecter les règles de sécurité et de prévention des risques 	
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Renforcement questions / réponses sur les MES – COOC nettoyage et entretien propreté • L'outillage • Les propriétés de l'eau et des produits • Les différentes méthodes et techniques de nettoyage • Le nettoyage spécifique appliqué sur site • L'organisation du nettoyage et de la gestion des déchets • La démarche qualité • Méthodes et compétences pour atteindre un résultat qualitatif, quantifiable et financièrement gérable • Les risques liés à l'activité propreté et gestion des déchets ménagers dont les encombrants 	
Modalités pédagogiques	<ul style="list-style-type: none"> • Visionnage et analyse en groupe des MES 1 et 2 de l'intervenant • Apport des schémas et vidéos disponibles sur MyAfpols, 	
Animation	Formateur.trice Afpols	

BLOC 2	Séquence présentielle 14 Nettoyage 2/2	1 jour
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Acquérir des techniques de nettoyage adaptées au contexte • Utiliser le matériel et les produits d'entretien en professionnel • Appliquer une organisation des déchets sur son site • Repérer son rôle dans la démarche qualité de service • Formuler et ordonner les prestations qui permettent d'atteindre un résultat • Évaluer le résultat et les moyens • Identifier les principaux risques liés à l'activité propreté • Respecter les règles de sécurité et de prévention des risques 	
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Renforcement questions / réponses sur les MES – COOC nettoyage et entretien propreté • L'outillage • Les propriétés de l'eau et des produits • Les différentes méthodes et techniques de nettoyage • Le nettoyage spécifique appliqué sur site • L'organisation du nettoyage et de la gestion des déchets • La démarche qualité • Méthodes et compétences pour atteindre un résultat qualitatif, quantifiable et financièrement gérable • Les risques liés à l'activité propreté et gestion des déchets ménagers dont les encombrants 	
Modalités pédagogiques	<ul style="list-style-type: none"> • Visionnage et analyse en groupe des MES 1 et 2 de l'intervenant • Apport des schémas et vidéos disponibles sur MyAfpols, 	
Animation	Formateur.trice Afpols	

BLOC 5	Séquence présentielle 15 Relation locataire 3/4	1 jour
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier les bases de la communication • Accueillir les locataires et/ou utilisateurs physiquement ou communication téléphonique • Informer, renseigner orienter les locataires • Accueillir les nouveaux locataires, satisfaire les locataires en place • Rechercher l'adéquation Services/ Besoins, attentes et contraintes • Faire évoluer la pratique locataire • Fidéliser le locataire • Répondre aux objections, construire un argumentaire • Valoriser l'environnement et les équipements du logement, de l'immeuble et du quartier 	
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Écoute active, cadre de référence, les 12lois de l'échange, les différentes attitudes en situation d'affirmation, Les techniques du questionnement, Différencier fait/ opinions/ sentiments • Différencier avec discernement un service principal, connexe et annexe et besoins, attentes et contraintes • Construction d 'entretien commerciale lors de la découverte du logement ou d'une mutation • Organiser la visite commerciale et faire face aux objections • Identifier les services en présence sur son site (administrations, groupes scolaires, transports, commerce, associations... • Application des acquis lors de prolongements possibles tel que : visite de courtoisie, enquêtes de satisfaction, certifications, chartes, EDL-E, visite conseil, EDL-S 	
Modalités pédagogiques	<ul style="list-style-type: none"> • Test autodiagnostic, exercices, analyse à partir des études de cas vécus par les participants, mises en situation 	
Animation	Formateur.trice Afpols	

BLOC 5	Séquence présentielle 16 Relation locataire 4/4	1 jour
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier les bases de la communication • Accueillir les locataires et/ou utilisateurs physiquement ou communication téléphonique • Informer, renseigner orienter les locataires • Accueillir les nouveaux locataires, satisfaire les locataires en place • Rechercher l'adéquation Services/ Besoins, attentes et contraintes • Faire évoluer la pratique locataire • Fidéliser le locataire • Répondre aux objections, construire un argumentaire • Valoriser l'environnement et les équipements du logement, de l'immeuble et du quartier 	
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Écoute active, cadre de référence, les 12lois de l'échange, les différentes attitudes en situation d'affirmation, Les techniques du questionnement, Différencier fait/ opinions/ sentiments • Différencier avec discernement un service principal, connexe et annexe et besoins, attentes et contraintes • Construction d 'entretien commerciale lors de la découverte du logement ou d'une mutation • Organiser la visite commerciale et faire face aux objections • Identifier les services en présence sur son site (administrations, groupes scolaires, transports, commerce, associations... • Application des acquis lors de prolongements possibles tel que : visite de courtoisie, enquêtes de satisfaction, certifications, chartes, EDL-E, visite conseil, EDL-S 	
Modalités pédagogiques	<ul style="list-style-type: none"> • Test autodiagnostic, exercices, analyse à partir des études de cas vécus par les participants, mises en situation 	
Animation	Formateur.trice Afpols	

TOUS LES BLOCS	Séquence présentielle 17 Démarche de Résolution de Problème (DRP) 4/5	1 jour
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Proposer des solutions adaptées au regard des objectifs fixés et des contraintes en présence 	
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • Travail en groupe puis en individuel avec l'intervenant • Consultation MyAfpols 	
Animation	Formateur.trice Afpols	

TOUS LES BLOCS	Séquence digitale 5.1 – NIVEAU 5	0,5 jour
Contenu	<p>3 mises en situation du niveau 5 parmi :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Impayés locatifs (MES 20) ; • Toiture terrasse (MES 22) ; • Surveillance de l'ascenseur (MES 25) ; • Palier encombré (MES 28) ; • Clauses du bail (MES 37) ; • Enjeux et cadre juridique des EDL (MES 46) ; • Méthodologie du constat EDL (MES 47) ; • Qualification des désordres (MES 48) ; • Visite-conseil : contexte (MES 49). <p>+ Vocabulaire technique : Révisions</p> <p>+ Révisions des MES déjà effectuées ainsi que les avis d'experts et fiches de la bibliothèque</p> <p>+ Consultation de la documentation du MyAfpols</p> <p>+ Avancement de la DRP</p>	
Modalités pédagogiques	Pratique du Serious Game.	

TOUS LES BLOCS	Séquence digitale 5.2 – NIVEAU 5	0,5 jour
Contenu	<p>3 mises en situation du niveau 5 parmi :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Impayés locatifs (MES 20) ; • Toiture terrasse (MES 22) ; • Surveillance de l'ascenseur (MES 25) ; • Palier encombré (MES 28) ; • Clauses du bail (MES 37) ; • Enjeux et cadre juridique des EDL (MES 46) ; • Méthodologie du constat EDL (MES 47) ; • Qualification des désordres (MES 48) ; • Visite-conseil : contexte (MES 49). <p>+ Vocabulaire technique : Révisions</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> + Révisions des MES déjà effectuées ainsi que les avis d'experts et fiches de la bibliothèque + Consultation de la documentation du MyAfpols + Avancement de la DRP
Modalités pédagogiques	Pratique du Serious Game.
TOUS LES BLOCS	Séquence digitale 5.3 – NIVEAU 5 0,5 jour
Contenu	<p>3 mises en situation du niveau 5 parmi :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Impayés locatifs (MES 20) ; • Toiture terrasse (MES 22) ; • Surveillance de l'ascenseur (MES 25) ; • Palier encombré (MES 28) ; • Clauses du bail (MES 37) ; • Enjeux et cadre juridique des EDL (MES 46) ; • Méthodologie du constat EDL (MES 47) ; • Qualification des désordres (MES 48) ; • Visite-conseil : contexte (MES 49). <p>+ Vocabulaire technique : Révisions</p> <p>+ Révisions des MES déjà effectuées ainsi que les avis d'experts et fiches de la bibliothèque</p> <p>+ Consultation de la documentation du MyAfpols</p> <p>+ Avancement de la DRP</p>
Modalités pédagogiques	Pratique du Serious Game.

BLOC 3	Séquence présentielle 18 Gestion locative 3/3	1 jour
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les principales obligations des parties • Appréhender les impacts de changements de situation familiales sur le bail • Apprécier l'impact de l'évolution législative sur la gestion locative de Mermaz à ELAN • Déterminer les règles de congé du locataire 	
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Signature du bail et contenus des différentes clauses et annexes, l'état des lieux • Les obligations du bailleur et du locataire • Les changements de situations familiales en cours de bail • Le congé du locataire 	
Modalités pédagogiques	<ul style="list-style-type: none"> • Appui à partir du COOC – MES vu en séquence digital • Échanges à partir des questions des participants et des documents tel que le bail, annexes au contrat de location • Consultation de MyAfpols 	
Animation	Formateur.trice Afpols	

BLOC 3	Séquence présentielle 19 Réclamations 2/2	1 jour
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Consolider les techniques relationnelles de la gestion de la réclamation technique et /ou Troubles de Voisinage • Recueillir une réclamation par voie dématérialisée, oral, courriers • Assurer le premier niveau de traitement et le suivi de la réclamation technique et/ou Troubles de voisinage 	
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Retour sur les MES COOC niveau 1 et 2 traitements des réclamations • Maitrise du questionnement, aider à sa formulation, • Transcription par écrit de la sollicitation du locataire • Analyse des causes et identifier les modes de traitements • Assurer le suivi du traitement de la réclamation 	
Modalités pédagogiques	<ul style="list-style-type: none"> • Visionnage et analyse en groupe des MES 1 et 2 de l'intervenant • Analyse des études de cas proposées par les participants 	
Animation	Formateur.trice Afpols	

BLOC 4	Séquence présentielle 20 État Des Lieux	1 jour
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Confirmation des acquis des séances digitales • Approfondissement sur le constat d'état des lieux • Appropriation de la posture commerciale 	
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Synthèse juridique de l'EDL • Synthèse méthodologique de l'EDL • Les essentiels du vocabulaire EDL (équipement, supports, embellissements) • Vocabulaire idoine de l'EDL • Posture commerciale : approche client 	
Modalités pédagogiques	<ul style="list-style-type: none"> • Questions réponses et quizz • Exercices sur photos • Jeux de rôles 	
Animation	Formateur.trice Afpols	

TOUS LES BLOCS	Séquence présentielle 21 Démarche de Résolution de Problème (DRP) 5/5	1 jour
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Finalisation de la DRP • Construction du plan de sa soutenance orale 	
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Entraînement oral • Entraînement aux questionnements oraux avec le jury 	
Modalités pédagogiques	<ul style="list-style-type: none"> • Appropriation d'une démarche, illustrée par la réalisation d'un travail personnel de recherche à développer sur l'ensemble de la formation et présenté à l'oral lors de l'examen • Travail en groupe puis en individuel avec l'intervenant • Consultation MyAfpols 	
Animation	Formateur.trice Afpols	

TOUS LES BLOCS	Séquence digitale 6 – NIVEAU 6	1 jour
Contenu	Révisions des MES des niveaux 1, 2, 3, 4 et 5, ainsi que les avis d'experts et fiches de la bibliothèque + Vocabulaire technique : Révisions + Consultation de la documentation sur MyAfpols + Avancement de la DRP	
Modalités pédagogiques	Pratique du Serious Game.	

Durée de la formation

La durée de ce parcours certifiant est de 31 journées de formation, soit 217 heures.

Modalités d'organisation

La formation se déroule sous format distanciel, via visio-conférence, et par auto-formation, via un serious game. L'examen est organisé en présentiel.

Horaires de la formation

9h00-12h30
13h30-17h00

Lieu de formation

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

Les modules d'auto-formation sont réalisés sur ordinateur – le lieu est choix du participant.

Les épreuves d'examen présentiels se déroulent à l'AFPOLS, au 9 boulevard des italiens 75002 PARIS.

Nombre de places

La formation est limitée à 12 participants.

Formateur.trice.s

Marie-Claude TOUITOU
Formatrice

CHAMP(S) D'INTERVENTION

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

EXPERIENCE PROFESSIONNELLE

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

FORMATION

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

Emmanuelle DAUBERT
CONSULTANTE - FORMATRICE

CHAMPS D'INTERVENTION

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

EXPERIENCE PROFESSIONNELLE

Depuis 2022 **INDEPENDANTE**

Consultante Formatrice – Directrice de SECONFORM HABITAT

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

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

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

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

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

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

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

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

FORMATION

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

Valérie CAZCARRA

Formatrice

CHAMP(S) D'INTERVENTION

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

EXPERIENCE PROFESSIONNELLE

REGIE IMMOBILIERE DE LA VILLE DE PARIS

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

Management

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

Gestion locative

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

Qualité de service

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

Gestion technique

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

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

Martine VAN BIERVLIET

Formateur Consultant

Après avoir réalisé une formation de formateur, Martine Van Biervliet a pendant 10 ans, été formatrice pour le CFRH (Centre de Formation en Relations Humaines). Dans ce cadre, elle concevait des supports pédagogiques et intervenait sur des thématiques managériales, commerciales et relationnelles. Elle intervient essentiellement sur des dispositifs de formations/actions, des cycles de formation/coach qui nécessitent la mise en oeuvre de modalités pédagogiques actives, participatives, impliquantes et créatives. Dans ce cadre, elle s'appuie sur des exercices pratiques, des mises en situation, des ateliers, des jeux en grand groupe et/ou en équipes, des exercices de prise de conscience, etc...

CHAMP(S) D'INTERVENTION

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

EXPERIENCE PROFESSIONNELLE

Depuis 2011 : Formatrice AFPOLS

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

De 1994 à 2011 : Formatrice pour l'ACET

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

REFERENCES

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

FORMATION

Formation de formateur

DESS Administration des Entreprises

Abdel SAKHRI

FORMATEUR

CHAMP(S) D'INTERVENTION

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

EXPERIENCE PROFESSIONNELLE

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

2010 à 2016 : Consultant-formateur pour l'ACET

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

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

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

FORMATION

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

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

2002 Brevet Professionnel des Professions Immobilières.

2000 Certificat de qualification en sécurité des Biens et des Personnes

REFERENCES EN FORMATION

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

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

Depuis 2017

Formatrice pour l'AFPOLS

Dans le cadre des parcours certifiants et des activités intra.

Depuis 2013

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

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

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

Atelier sophrologique pour les aidants familiaux

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

2008-2014 :

Assistante formation dans un organisme de formation pour le personnel soignant

2001-2008

Assistante formation dans un organisme de formation pour acheteurs publics

2000

Secrétaire pédagogique au CRA - CNAM de Lyon

FORMATION

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

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

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

Arnaud FRERE

CHAMP(S) D'INTERVENTION

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

EXPERIENCE PROFESSIONNELLE

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

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

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

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

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

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

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

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

FORMATION

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

BTS Distribution – 1984 – IDRAC Paris –

Martine BAZIN
Formatrice

CHAMP(S) D'INTERVENTION

- **Surveillance du patrimoine**
- **Réparations locatives**
- **Description des équipements du logement**
- **Visite de courtoisie**

EXPERIENCE PROFESSIONNELLE

FORMATRICE AFPOLS

RIVP – RESPONSABLE TECHNIQUE INSPECTEUR TECHNIQUE DES LOCAUX VACANTS

- Gestion des états des lieux entrée et sortie
- Établissement des travaux suite aux relevés métrés sur place, suivi et réception des chantiers, dans le respect des délais
- Rédaction des ordres de services et validation des factures dans le respect des budgets

RIVP – ASSISTANTE TECHNIQUE

Assistante de 2 Inspecteurs Techniques (en agence)

- Gestion des réclamations techniques des locataires, des gardiens, en relation avec les entreprises (rédaction des courriers aux locataires et aux entreprises), établissements des ordres de service, enregistrement et validation des factures)
- Gestion de l'entretien courant du patrimoine (contrats et travaux des équipements : ascenseurs, colonnes, chutes sanitaires, 3D ...)
- Gestion intégrale des contrats d'entretien ménager du patrimoine, suivi et réception des chantiers)
- Gestion des relations des Chargés de Clientèle avec les Inspecteurs Techniques
- Gestion des absences (congrés, maladies, auto remplacements) des gardiens en relation avec les locataires et le service RH/payé

SAGI – RESPONSABLE CLIENTÈLE (Adjointe Chef d'Agence)

Gestion d'une équipe de 8 Chargés de Clientèle.

- Mise en place de réunions hebdomadaires d'équipes constituées des chargés de clientèle et de contentieux pour le suivi des résultats (nouvelles procédures qualité, gestion des impayés, respect des objectifs...)
- Relations avec les Élus de la Mairie de Paris et les représentants des Associations de Locataires
- Entretien évaluation chargés de clientèle et gardiens
- Suivi des congrés

SAGI – CHARGÉE DE GROUPES.

- Gestion administrative :
- Encaissement des loyers, suivi des impayés (balance comptable) avec personnalisation éventuelle des dossiers, suivi des facturations et régularisations de charges locatives,

- Responsable référente du personnel de gardiennage à propos de l'intégralité de leurs contrats (gestion de leurs congés, remplacements mutuels, relations avec les locataires, traitement des réclamations, entretien ménager des parties communes et des espaces verts ...)
- Gestion technique :
- États des lieux entrée et sortie. Organisation et suivi des travaux de remise en état des logements, réception des travaux,
- Relations avec les entreprises pour la sortie de logements de la Loi de 1948, avec création de salle de bains : relevés de chantiers, suivi et réception des travaux,
- Suivi de l'entretien des parties communes par les entreprises (entretien ménager, travaux courants)
- Relations avec le service des Gros Travaux sur un planning de 10 ans
- Interlocutrice référente des locataires pendant l'occupation des logements pour tous problèmes tant administratifs que techniques.

HELENE FEILDEL
Formatrice

CHAMP(S) D'INTERVENTION

- Relations avec les habitants
 - Accueil quotidien des locataires
 - La gestion des conflits
- Gestion locative
 - Réglementation de la gestion locative
- Gestion technique
 - Vocabulaire du bâtiment
 - Etats des lieux (constat-chiffrage)
 - Traitement des réclamations
- Propreté et entretien
 - Collecte sélective
 - Contrôle des prestations de nettoyage
- Conception de documents
 - Outils pédagogiques
 - Grilles d'évaluation
- Culture d'entreprise
 - L'environnement institutionnel
 - Fonctionnement d'un organisme
 - Co-animation du jeu d'entreprise PROXIMECO

REFERENCES

Spécialistes des publics de proximité dans le cadre de formations certifiantes et de la formation professionnelle continue

Exemples de références sur les 18 derniers mois :

Formation certifiante « gardien » - Lto Habitat – Groupe SIA, SA du Hainaut – Groupe GHI, Saint-Ouen Habitat Public,

« Coursus intégration gardien » - OPH de Grasse, Immobilière Basse Seine

« Missions de formation d'intégration des personnels de proximité nouvellement embauchés » - I3F

« Gestion des situations en site sensible » - Béarnaise Habitat

« Professionnalisation des agents d'entretien » - Dordogne Habitat

« Hygiène et propreté » - Plurial – Le Toit Champenois

Parcours de formation professionnalisant « Chargés de gestion locative / Assistant d'agence » - OPH Montreuillois

« Connaissance et compréhension des cultures étrangères » - NEOLIA

« Le métier de gardien d'immeuble en logement social » - Conseil Régional d'Ile-de-France

« Découverte du métier de gardien d'immeuble » - PLIE Nord Essonne

EXPERIENCE PROFESSIONNELLE

Depuis 1992 : Formateur consultant
AFOLS (en particulier auprès des publics de proximité)

Auparavant :

Formatrice - Corrèze Formation

Directrice adjointe - Foyer de jeunes travailleurs

Formatrice auprès d'animateurs socio-culturels et scientifiques

Éric BRIEAU
Formateur Consultant

CHAMPS D'INTERVENTION

- **Habilitation électrique (BS)**
- **Intervention sur l'entretien et la surveillance du patrimoine**
- **Etats des lieux, vocabulaire technique**
- **Chiffrage et gestion de budget d'entretien**
- **CACES en chariots élévateurs (catégories 1 à 5) et nacelles élévatrices**
- **Prévention des Risques**
- **Contrôle périodique des EPI**

EXPERIENCE PROFESSIONNELLE

Avril 2021 : interventions avec le GEPSA auprès de détenus à la maison d'arrêts des Croisettes au Mans

Depuis 2010 **Formateur à l'Afpols (association de formation pour le personnel du logement social)**

Depuis 2007 Prestations de nettoyage et ponçage de marbre et parquet
Interventions en formation propreté et sécurité, **ONDINE SERVICES**

2004-2007 Formateur en hygiène et propreté **ECOFAC Le Mans**

- Interventions de formation et conseil auprès d'entreprises de nettoyage, bailleurs sociaux et secteur agro-alimentaire

2001-2003 Gestionnaire Exploitant, **MARAIS SA Durtal**

- Contrôle des frais et des coûts de gestion des chantiers en France et à l'export
- Gestion partielle des services généraux: propreté, organisation de la filière "déchets" avec tri sélectif et recyclage, en collaboration avec le responsable Qualité
- Gestion d'un chantier de pose de fibre optique de 300km en Amérique de Sud (9 mois)

1998-2001 Responsable Commercial (5 départements), **JUGHEINRICH France**

- Suivi et développement de clientèle: augmentation du chiffre de 35% par rapport aux objectifs
- Offres, démonstrations de matériels, formation des utilisateurs

1993-1998 Chef d'agence en nettoyage industriel et manutention

- Gestion du personnel, relations avec les partenaires sociaux
- Organisation des chantiers, mise en place des procédures Qualité ISO 9002
- Recherche de gains de productivité
- Suivi de la facturation et de la paye, de la maintenance du matériel, des achats

1988-1993 Chef de chantier puis responsable d'exploitant en nettoyage industriel

- Encadrement et formation du personnel sur chantier
- Contrôle des prestations, recherche de productivité

- Relations avec les clients, organisations de chantiers saisonniers
- Suivi des stocks et des commandes produits

1979 1987 Educateur spécialisé

- Association Montjoie Le Mans
- Foyer de semi-liberté pour adolescents. Encadrement d'un groupe, relations avec les parents, Juge de Enfants, établissements scolaires
- Sauvegarde de l'Enfance Tours
- Internat avec apprentissage en cuisine, soudure, peinture. Relations avec les familles et le Juge des Enfants ou la DDASS, accompagnement durant les vacances

CHAMP(S) D'INTERVENTION

- Le nettoyage des parties communes : planification, contrôle, gestes et postures
- Déchets ménagers : gestions et tri
- Sécurité du patrimoine : contrôle

EXPERIENCE PROFESSIONNELLE

Depuis 2002 : Formateur sur les thématiques du nettoyage et de la sécurité du patrimoine pour des bailleurs sociaux, syndicats et entreprises de propreté

Depuis 1999 : **Bureau d'étude MP CONSULTING / CLEANCONSEIL** – Dirigeant

- Audit qualité sur les prestations nettoyage
- Aide à la réorganisation des postes de travail
- Elaboration des métrés pour la valorisation des postes de travail (gardiens- employés d'immeuble, entreprises de nettoyage)
- Préparation des cahiers de charges nettoyage et lancement AO
- Arbitrage clients-fournisseurs
- Intégration de la mécanisation du poste de travail (tire conteneurs – autolaveuse...)
- Appel d'offres produits d'entretien 8. Appel d'offres matériel (autolaveuse ...)

1998 à 1999 : **LE NETTOYAGE FRANCILIEN** – Responsable d'exploitation

1995 à 1998 : **LA CIGOGNE** (entreprise de nettoyage 94) – Inspecteur
Gestion grands comptes : DISNEY / FINACOR QUALITY HOTEL ROISSY CHARLES DE GAULLE...

1991 à 1995 : **GSF** – Inspecteur (Gestion grands comptes : GALERIES LAFAYETTE / CLUB MEDITERRANEE / SOCOPA EVRON abattoir)

FORMATION

UNASS juillet 2014 : formation SST (sauveteur secourisme du travail)

VERITAS 2013 : habilitation électrique H0BO / BS INFAC

1987 : Gestionnaire de centre de profits - FC GSF (inspecteur : gestion et encadrement des sites)

Sport : Pratique du judo depuis 1965 (ceinture noire 3ème dan)

Champion de France militaire 1979

Entraînement pendant 5 ans à l'institut national des sports (INSEP)

Émilie MOREAU
Formatrice

CHAMP(S) D'INTERVENTION

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

EXPERIENCE PROFESSIONNELLE

Depuis 2021 - Consultante et formatrice Free Lance

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

Groupe 1001 Vies Habitat (Ex logement Français)

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

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

Groupe Logement Français

Co-animation du dispositif de gouvernance SI (priorisation et arbitrage des projets SI)

Pilotage du projet Quali Bail

Co-pilotage du chantier transformation digitale du Groupe

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

Groupe Logement Français

Pilotage des projets SI et de l'assistance/formation utilisateur

Montage du dispositif de gouvernance SI (priorisation et arbitrage des projets SI)

Coordination des projets / Référent des métiers

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

Groupe Logement Français

Pilotage et montage du dispositif de formation de 1 000 utilisateurs pour un démarrage d'ERP

Montage et pilotage du dispositif d'accompagnement au démarrage

Coordination des équipes d'assistance / Référent des métiers

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

OPH Courbevoie Habitat – Courbevoie (92)

Pilotage du service informatique et des projets SI

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

Groupe Arcade – Antin Résidences (Paris 9)

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

2001 - 2006 – Responsable de Pôle Gestion

Groupe Arcade – Antin Résidences Versailles

Responsable des pôles gestion et recouvrement (Agence de 6000 lgts)

Utilisateur clés en lien avec les services MOA et DSI

1998 - 2000 – Assistante Contrôle de Gestion

Groupe AXA - Suresnes

DUT Gestion des entreprises et des administrations

Moyens et modalités techniques

Supports de formation

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

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

Parcours en blended (alternance digital et distanciel)



Séquences en digital

Les séquences en digital s'organisent en individuel, sans formateur, depuis le poste de travail ou depuis le domicile. Le/la participant.e accède au Serious game Gardien.ne d'Immeubles sur un logiciel préalablement téléchargé sur le disque dur de son ordinateur¹.

¹ Les parcours certifiants en blended ou 100 % distanciel nécessitent la mise à disposition d'ordinateurs connectés à internet. Pour les séquences digitales de serious game, il faut au minimum :

- Intel HD Graphics 620
- 8Go de mémoire vive (la fréquence et latence importe peu)
- Un HDD en 7200trs/min
- Une bonne connexion internet

Pour être un peu plus confortable :

- Intel UHD Graphics 620
- 8Go de mémoire vive (la fréquence et latence importe peu)
- Un SSD
- Un écran au format 16:9
- Une bonne connexion internet

Des casques sont préconisés en cas de séances collectives.

Les dates des séquences sont choisies par lui.elle en début de parcours. Les données de connexion (date et durée de connexion) sont notifiées afin de vérifier que les séquences sont bien réalisées.

Les séquences en digital permettent de :

- explorer des situations problèmes issues du terrain ;
- confronter sa pratique ou ses représentations avec les « règles de l'art » ;
- entraîner les connaissances avec des quizz ;
- approfondir ses connaissances avec des vidéos experts et des fiches pédagogiques ;
- observer des gestes techniques (tutos) ;
- approfondir sa maîtrise du vocabulaire métier.

La durée des séquences en digital est toujours d'une demi-journée.



Séquences en distanciel

Les séquences en distanciel s'organisent en collectif sur l'application Zoom. Elles sont animées par des formateurs spécialisés. Elles permettent de

- partager son expérience des mises en situations vues en digital : questions, incompréhensions ;
- s'entraîner ensemble (relationnel locataire) ;
- enrichir ses connaissances avec des apports complémentaires ;
- faire le lien avec la pratique sur le terrain.

La durée de ces séquences dure de 1 à 3 jours.

Moyens et modalités de suivi

Coordination pédagogique

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

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

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

Évaluation de la formation

Différentes évaluations sont effectuées tout au long du parcours :

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

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

Examen certifiant

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

- Mini-études de cas : Le.a candidat.e doit gérer des situations quotidiennes centrées sur les différents thèmes de ses activités. Chaque mini-étude de cas est composée d'un contexte, de questions ouvertes et fermées.
- Étude de Cas Pratique de Nettoyage : le.la candidat.e est mis dans la situation d'un.e gardien.ne de site qui doit réaliser le nettoyage d'une partie commune. Il.elle doit indiquer l'ordre et les fréquences pour réaliser l'entretien ; ainsi que les matériels, techniques et produits utilisés.
- Étude de Cas Pratique de Constat des désordres : sur la base de photographies, le.la candidat.e doit réaliser le descriptif des désordres constatés, signaler les interventions à réaliser, et indiquer les mesures à prendre en matière de sécurité.

- Épreuve pratique d'état des lieux : Chaque candidat réalise le constat et le chiffrage d'un état des lieux dans une partie d'un logement mis à disposition par un organisme Hlm (une pièce sèche, une pièce humide, l'entrée).
- Travail de recherche personnel : le.a candidat.e doit mettre en application d'une démarche de résolution de problème (identification et définition d'un problème, analyse des causes/conséquences et préconisations d'amélioration), portant sur un thème choisi par l'intéressé.e en début de parcours. Ce travail fait l'objet d'un document écrit et est présenté devant un jury.
- Mise en situation relationnelle : le.a candidat.e est mis en situation à partir d'un jeu de rôle centré sur des situations de relations avec des gardiens et/ou des locataires. Le.a candidat tient le rôle de responsable de site et est confronté.e à 1 ou 2 comédiens jouant le rôle des locataires. Toutes les situations, conçues à partir de cas réels et tirées au sort, font appel à des compétences de manager.

Si le.la candidat.e obtient une moyenne supérieure à 10 sur l'ensemble des épreuves, le titre certifiant de Gardien.ne d'Immeubles.

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