



Parcours Responsable de Sites en habitat social

Digital

GROUPE INTER

Modules : Objectifs et programmes

Titre de niveau 5 - Enregistré au RNCP -
Décision d'enregistrement aux répertoires nationaux du 1^{er} juillet 2022

SOMMAIRE

| | |
|--|----------------|
| Public visé par la formation..... | Page 3 |
| Prérequis à la formation..... | Page 3 |
| Objectifs de la formation..... | Page 3 |
| Contenu de la formation..... | Page 3 |
| Journée introductive d'ouverture : Présentation du parcours et des participants (Tous les blocs) | Page 5 |
| Le métier de responsable de site en habitat social – Monde HLM – Historique (Tous les blocs) | Page 6 |
| Démarche de Résolution de Problème (DRP) 1/5 (Tous les blocs) | Page 7 |
| Relationnel – Communication quotidienne (Bloc 4) | Page 8 |
| Entretien courant – Diagnostics techniques (Bloc 2)..... | Page 9 |
| Séquence digitale – NIVEAU 1 (Tous les blocs) | Page 10 |
| Démarche de Résolution de Problème 2/5 (Tous les blocs)..... | Page 11 |
| Management – Animer une équipe (Bloc 1)..... | Page 12 |
| Gestion locative – Attributions (Bloc 5) | Page 13 |
| Sécurité sinistres – Assurances (Bloc 2) | Page 14 |
| Séquence digitale – NIVEAU 2 (Tous les blocs)..... | Page 15 |
| Entretien courant – Réclamations techniques et commandes de travaux (Bloc 2)..... | Page 16 |
| Troubles de voisinage (Bloc 5)..... | Page 17 |
| État Des Lieux – Constat (Bloc 3)..... | Page 18 |
| Séquence digitale – NIVEAU 3 (Tous les blocs)..... | Page 19 |
| Démarche de Résolution de Problème 3/5 (Tous les blocs)..... | Page 20 |
| Entretien courant – Surveillance et sécurité (Bloc 2)..... | Page 21 |
| Entretien courant – Charges (Bloc 2)..... | Page 22 |
| Séquence digitale – NIVEAU 4 (Tous les blocs)..... | Page 23 |
| Démarche de Résolution de Problème 4/5 (Tous les blocs)..... | Page 24 |
| Management – Entretien, réunions... (Bloc 1)..... | Page 25 |
| Entretien courant – Nettoyage et contrôles (Bloc 2)..... | Page 26 |
| État Des Lieux – Chiffrage (Bloc 3)..... | Page 27 |
| Séquence digitale – NIVEAU 5 (Tous les blocs)..... | Page 28 |
| Gestion locative – Contrat de location (Bloc 5)..... | Page 29 |
| Relationnel – Gestion des conflits (Bloc 4)..... | Page 30 |
| Démarche de Résolution de Problème 5/5 (Tous les blocs)..... | Page 31 |
| Séquence digitale – NIVEAU 6 (Tous les blocs)..... | Page 32 |
| Durée de la formation..... | Page 33 |
| Modalités d'organisation..... | Page 33 |
| Horaires de la formation..... | Page 33 |
| Lieu de formation..... | Page 33 |
| Nombre de places..... | Page 33 |
| Formateur.trice.s..... | Page 34 |
| Moyens et modalités techniques..... | Page 53 |
| Moyens et modalités de suivi..... | Page 55 |
| Évaluation de la formation..... | Page 55 |
| Examen certifiant..... | Page 55 |

Public visé par la formation

- **Pour les personnes déjà en poste dans le logement social :**
Responsable de site récemment recruté, gardien d'immeubles principal, technicien de proximité, toute personne en mobilité professionnelle ayant satisfait aux tests de positionnement à la demande des entreprises.
- **Pour les contrats de professionnalisation**
Les employeurs recrutent les responsables de site en contrat de professionnalisation généralement au niveau 5. Ce sont eux qui déterminent les prérequis pour ce poste et pour la formation.

Prérequis à la formation

- Bac+2 à Bac+3 dans le domaine de la gestion immobilière, du bâtiment, du génie civil
- Et/ou expériences professionnelles dans les métiers alliant la notion de clientèle et le management comme la grande distribution, la production, l'administration de biens ...
- Maîtrise de l'outil informatique (traitement de texte, tableur, Internet, ...)
- Connaissance des principes de la comptabilité
- Capacités transversales (évaluées par test) : aisance sociale, compétences relationnelles, hauteur de vue, autonomie, esprit d'équipe, respect des procédures, sens de l'organisation

Objectifs de la formation

La formation a pour finalité de préparer au titre de niveau 5 enregistré au RNCP « Responsable de Site en Habitat Social ».

Le responsable de site possède des compétences à la fois techniques, administratives, juridiques, relationnelles et managériales. La polyvalence de ce poste nécessite un fort degré d'autonomie et une grande rigueur dans l'organisation du travail.

Il doit prendre rapidement des décisions et/ou des initiatives. Il organise l'activité de son équipe autour des projets de l'agence dans le respect des procédures. Cependant il doit analyser et faire remonter l'ensemble des éléments qu'ils constatent ou qui lui sont rapportés.

Son rôle de pilote de l'activité de terrain lui demande un deuxième niveau d'intervention auprès des habitants et nécessite de développer un argumentaire technique et juridique solide et d'adopter un comportement professionnel marquant sa position.

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

Animation d'une équipe de proximité :

- Encadrer et animer une équipe de personnels de terrain (gardiens, employés d'immeubles) ;
- Former ses collaborateurs ;
- Participer à l'intégration des nouveaux collaborateurs dans l'équipe ;
- Réaliser des entretiens d'évaluation annuels ;
- Planifier les congés ;
- Rendre compte des différentes activités sur le secteur ;

Surveillance du patrimoine et organisation de l'entretien courant :

- Assurer la sécurité technique du patrimoine ;
- Analyser et traiter les réclamations techniques des locataires transmises par les gardiens ;
- Mettre en œuvre des opérations d'entretien courant y compris les contrats de maintenance,
- Gérer les sinistres ;
- Gérer le budget d'entretien courant sur son secteur ;
- Gérer les états des lieux ;
- Remettre en état les logements pour la relocation ;

Gestion des relations de proximité :

- Organiser la relation de proximité avec les locataires ;
- Intervenir auprès des locataires dans le cadre du contrat de location ;
- Gérer les conflits de voisinage en appui des gardiens ;
- Traiter les troubles de voisinage en phase amiable ;
- Prendre part à la politique de peuplement de son secteur ;
- Commercialiser les logements et fidéliser les clients locataires ;
- Organiser le recouvrement des loyers et des charges réalisé par les gardiens ;
- Gérer les impayés locatifs en phase précontentieuse ;

Participation aux évolutions de son territoire :

- Participer à la mise en œuvre d'opérations sur son secteur (livraison de groupes neufs, réhabilitations, résidentialisation) ;
- Gérer le vieillissement et les dégradations du patrimoine ;
- Proposer des améliorations dans le cadre de la maîtrise des charges et du développement durable ;
- Accompagner les actions issues d'un projet de gestion de proximité (GUP, PGS, animations locales...) ;
- Participer à la concertation avec les habitants ; Participer à des projets locaux regroupant des partenaires ;
- Participer à l'organisation et au fonctionnement d'une copropriété.

Contenu de la formation

Pour valider le titre RESPONSABLE DE SITE EN HABITAT SOCIAL, le/la candidate devra valider obligatoirement tous les blocs de 1 à 6 :

Bloc de compétences 1 – Animation d'une équipe de proximité

Bloc de compétences 2 – Surveillance et entretien courant du patrimoine

Bloc de compétences 3 – Gestion technique de la relocation

Bloc de compétences 4 – Relations quotidiennes avec les habitants

Bloc de compétences 5 – Participation à la relation contractuelle avec les locataires

Bloc de compétences 6 – Participation aux évolutions du territoire

| | | |
|-------------------------------|--|---------------|
| TOUS LES BLOCS | Séquence formateur 1 Journée introductive d'ouverture : Présentation du parcours et des participants (Séquence digitale – 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 : serious game, documentation dématérialisée • Prendre en main le serious game • Découvrir la démarche de résolution de problème (DRP) <p>Prise en main du Serious Game - Pratique digitale (3 MES du niveau 1) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • MES 05 - L'accueil d'un nouveau gardien (Bloc 1) • MES 26 - La surveillance du patrimoine 1^{ère} partie (Bloc 2) • MES 36 - L'accueil commercial (Bloc 4) | |
| 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 | <ul style="list-style-type: none"> • Présentations, échanges, démonstration • Pratique du Serious Game | |
| Animation | <ul style="list-style-type: none"> • Référent.e pédagogique EMIS • Consultant.e formation digitale Afpols • Formateur.trice Afpols | |

| TOUS LES BLOCS | Séquence formateur 2 Le métier de responsable de site en habitat social – Monde HLM – Historique | 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 | |
| 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 | |
| Modalités pédagogiques | <ul style="list-style-type: none"> • Présentations, échanges, démonstration | |
| Animation | <ul style="list-style-type: none"> • Formateur.trice Afpols | |

| TOUS LES BLOCS | Séquence formateur 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 | <ul style="list-style-type: none"> • Formateur.trice Afpols | |

| BLOC 4 | Séquence formateur 4 Relationnel – Communication quotidienne | 1 jour |
|-------------------------------|--|---------------|
| Objectifs | <ul style="list-style-type: none"> • Comprendre les leviers de communication de son interlocuteur, • Savoir s'adapter pour faire passer le bon message et être compris | |
| Contenu | <ul style="list-style-type: none"> • Le schéma de la communication (émetteur – récepteur) • S'adapter au mode de fonctionnement et de communication de l'autre pour en obtenir le meilleur (appuyer sur le bon bouton) • Prendre en compte dans sa communication que chacun envisage les choses selon ses propres filtres (éducation culture environnement personnalité ...) • Cerner la demande du locataire et établir un diagnostic fiabilisé : écouter, questionner, argumenter, informer • Objectiver la demande : savoir distinguer le fait, l'opinion, le sentiment • Reformuler la demande pour obtenir la validation de son interlocuteur | |
| Modalités pédagogiques | <ul style="list-style-type: none"> • Poser le cadre de la communication • Echanges | |
| Animation | <ul style="list-style-type: none"> • Formateur.trice Afpols | |

| BLOC 2 | Séquence formateur 5 Entretien courant – Diagnostics techniques | 1 jour |
|-------------------------------|--|---------------|
| Objectifs | <ul style="list-style-type: none"> • Connaissance du vocabulaire de base • Capacité à faire un diagnostic des principaux désordres | |
| Contenu | <ul style="list-style-type: none"> • Révision du vocabulaire du bâti • IQQS : réalisation du constat • Porter un diagnostic sur l'origine des désordres et préconisations • Désordres récurrents et pathologie | |
| Modalités pédagogiques | <ul style="list-style-type: none"> • Quizz • Echanges | |
| Animation | <ul style="list-style-type: none"> • Formateur.trice Afpol | |

| TOUS LES BLOCS | Séquence digitale – NIVEAU 1 | 2 jours |
|-------------------------------|---|---------|
| Contenu | <p>Mises en situation du niveau 1 :</p> <ul style="list-style-type: none"> • MES 04 - L'organisation managériale (Bloc 1) • MES 01 - Les différents types de management (Bloc 1) • MES 12 - Les charges récupérables (Bloc 2) • MES 17 - Diagnostic pathologies de l'immeuble (Bloc 2) • MES 19 - Les enjeux et le cadre juridique des EDL (Bloc 3) • MES 20 - La méthodologie du constat EDL (Bloc 3) • MES 41 - Les attributions (Bloc 5) • MES 46 - Les troubles de voisinage (Bloc 5) | |
| Modalités pédagogiques | <ul style="list-style-type: none"> • Pratique du Serious Game | |

| TOUS LES BLOCS | Séquence formateur 6 Démarche de Résolution de Problème 2/5 | 1 jour |
|-------------------------------|---|---------------|
| Objectifs | <ul style="list-style-type: none"> • Appropriation de la méthodologie | |
| Contenu | <ul style="list-style-type: none"> • Détermination des objectifs de la DRP • Prise de recul dans la résolution des problèmes • Appropriation du plan • Rédaction en groupe ou individuel de l'ébauche du descriptif de l'environnement professionnel • Rédaction en groupe ou individuel (première ébauche) des constats positifs et négatifs • Amorce d'une problématique management | |
| Modalités pédagogiques | <ul style="list-style-type: none"> • Exemple de la vie courante dans la résolution de problème • Plan DRP • Rédaction | |
| Animation | <ul style="list-style-type: none"> • Formateur.trice Afpols | |

| BLOC 1 | Séquence présentielle 7 Management – Animer une équipe | 1 jour |
|-------------------------------|--|---------------|
| Objectifs | <ul style="list-style-type: none"> • Connaitre l'autre et s'adapter dans son mode de management • Savoir utiliser le potentiel de chacun dans une équipe | |
| Contenu | <ul style="list-style-type: none"> • Identifier son « terrain de jeu » : les objectifs de l'entreprise, les process internes, le droit du travail • Savoir valoriser le collaborateur, formulation positive de ses instructions managériales • Savoir utiliser ses collaborateurs à l'aune de leur potentiel et compétences intrinsèques • Les fondamentaux du management : Poser le cadre, Mise en place des actions, faire adhérer les collaborateurs (Prise en compte de l'individu dans un groupe), faciliter les échanges constructifs, valorisation des succès et analyse des échecs collégalement • Le management par la confiance : Créer un sentiment d'appartenance à une équipe, valoriser le travail du groupe, performer les collaborateurs, autonomiser les collaborateurs (prise de responsabilité), adapter la fiche de poste aux compétences de chacun sans trop sortir du cadre, rassurer, respecter l'individu, accepter et exposer ses défauts (pour le manager mais aussi pour les collaborateurs) donner aux autres des clefs de compréhension quant à son comportement et son caractère. | |
| Modalités pédagogiques | <ul style="list-style-type: none"> • Poser le cadre managérial : les objectifs de l'entreprise et process, les compétences exploitables chez les collaborateurs • DRP management : identifier son terrain de jeu (descriptif de son environnement pro), constats + et -, questionnement par protagoniste, formuler sa problématique, causes, conséquences, axes de progressions | |
| Animation | <ul style="list-style-type: none"> • Formateur.trice Afpols | |

| BLOC 5 | Séquence formateur 8 Gestion locative - Attributions | 0,5 jour |
|-------------------------------|---|-----------------|
| Objectifs | <ul style="list-style-type: none"> • Appropriation des règles et fondamentaux des attributions | |
| Contenu | <ul style="list-style-type: none"> • Conventionnement et logement social • Plafonds loyer et plafonds de ressources • APL • Conditions d'accès au logement social (enregistrement de la demande, conditions d'accès, plafonds de ressources) • Commission d'attribution • Mutations et échanges | |
| Modalités pédagogiques | <ul style="list-style-type: none"> • Echanges • Exemples • Tableaux des plafonds • Pièces constitutives du dossier • Cerfa version 4 • Mises en situations | |
| Animation | <ul style="list-style-type: none"> • Formateur.trice Afpols | |

| BLOC 2 | Séquence formateur 9 Sécurité sinistres - Assurances | 0,5 jour |
|-------------------------------|--|-----------------|
| Objectifs | <ul style="list-style-type: none"> • Connaissance des différents dispositifs • Application pratique | |
| Contenu | <ul style="list-style-type: none"> • Définition du contrat d'assurance • Opposition assurance de personnes (forfaitaire) et assurances de biens (expertise) • Obligations respectives bailleur/locataire (attestation annuelle) loi ALUR (substitution bailleur locataire) • Convention IRSI • Les garanties techniques : Biennale, décennale et parfait achèvement, DO • Délais | |
| Modalités pédagogiques | <ul style="list-style-type: none"> • Exemples • Echanges | |
| Animation | <ul style="list-style-type: none"> • Formateur.trice Afpol | |

| | | |
|-------------------------------|--|----------------|
| TOUS LES BLOCS | Séquence digitale – NIVEAU 2 | 2 jours |
| Contenu | <p>Mises en situation du niveau 2 :</p> <ul style="list-style-type: none"> • MES 02 - L'entretien de régulation (Bloc 1) • MES 13 - Les réclamations techniques (Bloc 2) • MES 14 - La commande de travaux (Bloc 2) • MES 15 - Le nettoyage des parties communes 1/2 (Bloc 2) • MES 15 bis - Le nettoyage des parties communes 2/2 (Bloc 2) • MES 21 - La qualification des désordres (Bloc 3) • MES 27 - La surveillance du patrimoine 2ème partie (Bloc 2) • MES 28 - La sécurité incendie 1ère partie (Bloc 2) • MES 31 - Les rondes de sécurité (Bloc 2) • MES 43 - Transformations ou aménagements (Bloc 5) • MES 39 - Le contrat de location (Bloc 5) | |
| Modalités pédagogiques | Pratique du Serious Game. | |

| | | |
|-------------------------------|---|---------------|
| BLOC 2 | Séquence présentielle 10 Entretien courant – Réclamations techniques et commandes de travaux | 1 jour |
| Objectifs | <ul style="list-style-type: none"> • Mise en lien entre le vocabulaire et le diagnostic idoine • Posture et prérogatives | |
| Contenu | <ul style="list-style-type: none"> • Révisions du vocabulaire des Equipements du logement et collectif • Principaux désordres • Relation avec les prestataires • Rôle dans le suivi des prestations et des réalisations | |
| Modalités pédagogiques | <ul style="list-style-type: none"> • Analyse d'un désordre et des préconisations • Echanges • Quizz | |
| Animation | <ul style="list-style-type: none"> • Formateur.trice Afpols | |

| BLOC 5 | Séquence présentielle 11 Troubles de voisinage | 0,5 jour |
|-------------------------------|---|-----------------|
| Objectifs | <ul style="list-style-type: none"> • Être en mesure d'identifier les obligations des parties • Posture • Appréciation du trouble | |
| Contenu | <ul style="list-style-type: none"> • Obligations bailleur/locataire (jouissance) • Distinction trouble normal et anormal • Les principaux troubles • Résiliation et procédure | |
| Modalités pédagogiques | <ul style="list-style-type: none"> • Réglementation • Echanges cas pratiques | |
| Animation | <ul style="list-style-type: none"> • Formateur.trice Afpols | |

| BLOC 3 | Séquence présentielle 12 État Des Lieux - Constat | 1 jour |
|-------------------------------|--|---------------|
| Objectifs | <ul style="list-style-type: none"> • Confirmation des acquis des séances digitales • Approfondissement • Appropriation de la posture commerciale • EDL | |
| 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 • Quizz • Exercices sur photos • Jeux de rôles | |
| Animation | <ul style="list-style-type: none"> • Formateur.trice Afpols | |

Contenu

Mises en situation du niveau 3 parmi :

- MES 08 - La livraison d'un nouveau programme (Bloc 6)
- MES 10 - Les contrats d'entretien (Bloc 2)
- MES 16 - Le contrôle du nettoyage (Bloc 2)
- MES 18 - Diagnostic et pathologies des équipements (Bloc 2)
- MES 22 - L'imputation des désordres (Bloc 3)
- MES 29 - La sécurité incendie 2ème partie (Bloc 2)
- MES 38 - Les écrits professionnels 1ère partie (Bloc 4)
- MES 40 - Le quittancement (Bloc 5)
- MES 42 - Les signataires du bail (Bloc 5)
- MES 50 - La concertation (Bloc 6)

**Modalités
pédagogiques**

- Pratique du Serious Game

| TOUS LES BLOCS | Séquence présentielle 13 Démarche de Résolution de Problème 3/5 | 1 jour |
|-------------------------------|--|---------------|
| Objectifs | <ul style="list-style-type: none"> • Production DRP | |
| Contenu | <ul style="list-style-type: none"> • Point sur l'avancement du descriptif et des constats (mesures correctives) • Rédaction de la problématique et validation par le formateur • Rédaction (ébauche) en groupe ou individuel des causes, conséquences et axes | |
| Modalités pédagogiques | <ul style="list-style-type: none"> • Lecture en groupe des productions • Ajustements et mesures correctives individuels | |
| Animation | <ul style="list-style-type: none"> • Formateur.trice Afpols | |

| BLOC 2 | Séquence présentielle 14 Entretien courant – Surveillance et sécurité | 1 jour |
|-------------------------------|--|---------------|
| Objectifs | <ul style="list-style-type: none"> • Priorisation des points de vigilance • Priorité à la sécurité des biens et des personnes | |
| Contenu | <ul style="list-style-type: none"> • Planning des rondes de surveillance • Méthodologie de la surveillance • Les points de vigilance (dispositifs et moyens de secours) et mesures conservatoires • Règlementation : sécurité des biens et des personnes | |
| Modalités pédagogiques | <ul style="list-style-type: none"> • Diagnostic sur photos • Echanges • Visite alentours | |
| Animation | <ul style="list-style-type: none"> • Formateur.trice Afpols | |

| | | |
|-------------------------------|---|-----------------|
| BLOC 2 | Séquence présentielle 15 Entretien courant - Charges | 0,5 jour |
| Objectifs | <ul style="list-style-type: none"> • Appropriation des décrets charges 82 et 87 | |
| Contenu | <ul style="list-style-type: none"> • Définition historique des charges : Loi et décrets 82/87 loi ALUR • Le R/NR : passage en revue, • Répartition des charges (codification des factures) et modulations et usages • Procédure de récupération des charges (régulation de charges) • Forfaitisation (lors du départ du locataire) | |
| Modalités pédagogiques | <ul style="list-style-type: none"> • Quizz • Echanges • Tableau R/NR | |
| Animation | <ul style="list-style-type: none"> • Formateur.trice Afpols | |

Contenu

Mises en situation du niveau 4 parmi :

- MES 03 - L'entretien annuel (Bloc 1)
- MES 06 - L'animation de réunion (Bloc 1)
- MES 09 - Accompagnement d'une réhabilitation (Bloc 6)
- MES 23 - Le chiffrage d'un EDL (Bloc 3)
- MES 30 - Les consignes en cas de sinistres (Bloc 2)
- MES 32 - Les assurances (Bloc 2)
- MES 35 - La communication quotidienne (Bloc 4)
- MES 34 - La communication interculturelle (Bloc 4)
- MES 44 - Le transfert du bail (Bloc 5)
- MES 49 - La copropriété (Bloc 6)

**Modalités
pédagogiques**

- Pratique du Serious Game

| TOUS LES BLOCS | Séquence présentielle 16 Démarche de Résolution de Problème 4/5 | 1 jour |
|-------------------------------|---|---------------|
| Objectifs | <ul style="list-style-type: none"> • Finalisation des productions écrites | |
| Contenu | <ul style="list-style-type: none"> • Finalisation des Production • Mesures correctives | |
| Modalités pédagogiques | <ul style="list-style-type: none"> • Echanges avec le groupes sur les productions et ajustements | |
| Animation | <ul style="list-style-type: none"> • Formateur.trice Afpols | |

| | | |
|-------------------------------|--|---------------|
| BLOC 1 | Séquence présentielle 17 Management – Entretien, réunions... | 1 jour |
| Objectifs | <ul style="list-style-type: none"> • Réussir à mener une réunion en captant son audience • Mener à bien un entretien | |
| Contenu | <p>Matin</p> <ul style="list-style-type: none"> • Savoir être – Développer son l’empathie • Donner du sens • Gestion d’une réunion (les bonnes pratiques, déléguer) <p>Après-midi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Retour sur les MES du serious game • Mise en situation d’entretien à trois (collaborateur – manager – feedback) sur un sujet concret de leur quotidien • Mise en place des bonnes pratiques de l’entretien et de la réunion | |
| Modalités pédagogiques | <ul style="list-style-type: none"> • Mises en situation | |
| Animation | <ul style="list-style-type: none"> • Formateur.trice Afpols | |

| BLOC 2 | Séquence présentielle 18 Entretien courant – Nettoyage et contrôles | 0,5 jour |
|-------------------------------|--|-----------------|
| Objectifs | <ul style="list-style-type: none"> • Connaitre les matériels (pénibilité) • Être capable d'organiser les contrôles et mesures correctives | |
| Contenu | <ul style="list-style-type: none"> • Reprise des points d'incompréhension • Réponses aux interrogations • Mise en situation avec la réalité du terrain et démonstration et mise en pratique (nettoyage des sols, escaliers, vitres) • Organisation du contrôle et appréhender le CCTP • Rôle de l'encadrant sur ces actions, pilotage de la propreté au sein de son équipe (les fiches méthode, les évaluations, ...) | |
| Modalités pédagogiques | <ul style="list-style-type: none"> • Echanges et questionnement • Quizz • Mise en pratique (avec le matériel) | |
| Animation | <ul style="list-style-type: none"> • Formateur.trice Afpols | |

| | | |
|-------------------------------|--|-----------------|
| BLOC 3 | Séquence présentielle État Des Lieux - Chiffrage | 0,5 jour |
| Objectifs | <ul style="list-style-type: none"> • Appréhender le chiffrage | |
| Contenu | <ul style="list-style-type: none"> • Base juridique • Obligation des parties • Usure normale et dégradations • Transformation et aménagement | |
| Modalités pédagogiques | <ul style="list-style-type: none"> • Exercices • Mises en pratique | |
| Animation | <ul style="list-style-type: none"> • Formateur.trice Afpols | |

| TOUS LES BLOCS | Séquence digitale – NIVEAU 5 | 2 jours |
|--------------------------------------|--|---------|
| <p>Contenu</p> | <p>Mises en situation du niveau 5 parmi :</p> <ul style="list-style-type: none"> • MES 07 - Les risques professionnels chez les gardiens (Bloc 1) • MES 11 - Les budgets (Bloc 2) • MES 24 - La visite-conseil (Bloc 3) • MES 25 - La remise en état à la relocation (Bloc 3) • MES 33 - Checklist points névralgiques (Bloc 2) • MES 37 - La visite de courtoisie (Bloc 4) • MES 45 - La médiation (Bloc 5) • MES 48 - Les écrits professionnels 2ème partie (Bloc 5) • MES 51 - Les partenariats et dispositifs locaux (Bloc 6) | |
| <p>Modalités pédagogiques</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Pratique du Serious Game | |

| BLOC 5 | Séquence présentielle 20 Gestion locative – Contrat de location | 1 jour |
|-------------------------------|---|---------------|
| Objectifs | <ul style="list-style-type: none"> • Être en mesure d'expliquer en contrat de bail à un locataire et ses annexes • Connaitre les obligations respectives | |
| Contenu | <ul style="list-style-type: none"> • Loi 89, loi 48, Code de la construction • Clauses obligatoires et clauses interdites • Obligations bailleur/locataire • Les annexes techniques au contrat de location (EDL, accords collectifs, grille vétusté, DPE, Amiante...) • Modification contrat location • Fin du bail (A l'initiative du bailleur et du locataire et modalités) | |
| Modalités pédagogiques | <ul style="list-style-type: none"> • Echanges • QCM | |
| Animation | <ul style="list-style-type: none"> • Formateur.trice Afpols | |

| BLOC 4 | Séquence présentielle 21 Relationnel – Gestion des conflits | 1 jour |
|-------------------------------|--|---------------|
| Objectifs | <ul style="list-style-type: none"> • Comprendre les différents cadres de référence afin de savoir se positionner dans un conflit • Réussir à désamorcer un conflit • Etre en capacité de sortir d'un conflit | |
| Contenu | <p>Atelier sur les acquis du serious game- mobilisation des connaissances</p> <ul style="list-style-type: none"> • Retour sur le DESC, le cadre de référence • Les positions de vie • La subjectivité • La cadre de référence • Le parler positif <p>Travail en sous-groupe</p> <ul style="list-style-type: none"> • Qu'est-ce qu'un conflit ? • Comment je me positionne face au conflit ? <p>Atelier à trois</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entraînement sur la transmission d'un élément à un locataire – entretien locataire | |
| Modalités pédagogiques | <ul style="list-style-type: none"> • Echanges • Ateliers | |
| Animation | <ul style="list-style-type: none"> • Formateur.trice Afpols | |

| TOUS LES BLOCS | Séquence présentielle 22 Démarche de Résolution de Problème 5/5 | 1 jour |
|-------------------------------|---|---------------|
| Objectifs | <ul style="list-style-type: none"> • Entraînement pour la soutenance orale | |
| Contenu | <ul style="list-style-type: none"> • Mesures correctives • Propositions de supports de présentation • Traitement de l'oral (10 minutes de présentation, 10 minutes d'échanges) | |
| Modalités pédagogiques | <ul style="list-style-type: none"> • Echanges avec le groupes sur les productions et ajustements • Entraînement à l'oral | |
| Animation | <ul style="list-style-type: none"> • Formateur.trice Afpols | |

| | | |
|-------------------------------|--|---------------|
| TOUS LES BLOCS | Séquence digitale Révisions | 1 jour |
| Contenu | Mises en situation des 5 niveaux | |
| Modalités pédagogiques | <ul style="list-style-type: none"> • Pratique du Serious Game | |

Durée de la formation

La durée de ce parcours certifiant est de 33 journées de formation, soit 231 heures.

Modalités d'organisation

La formation se déroule sous format présentiel, 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 présentiels se déroulent dans des locaux mis à disposition par l'AFPOLS.

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

Les modules d'auto-formation peuvent se dérouler au domicile de l'apprenant.e, ou sur son lieu de travail.

Nombre de places

La formation est limitée à 12 participants.

Formateur.trice.s

Solenne DUTHOIT
Formatrice inter – intra et e-learning

CHAMP(S) D'INTERVENTION

- Culture de l'habitat social
- Management d'équipe, leadership
- Gestion de projets collaboratif et coopératif à distance
- Communication interne, externe, digitale
- Commercialisation des logements, marketing
- Stratégie digitale, réseaux sociaux

Méthodes pédagogiques :

- Formation-action, expérientielle
- Créativité et innovation, design thinking
- Méthode d'intelligence collective

EXPERIENCE PROFESSIONNELLE

- Depuis 2012** **Consultante-Formatrice** à l'AFPOLs et à la Jeune Chambre Economique (JCEF), Cabinet Inoveoz
- 2013** **Chargée de communication senior** à l'Union sociale pour l'habitat (USH)
Coordination de la communication et de l'événement « Semaine nationale des Hlm », gestion éditoriale du site internet semainehlm.fr, interface et gestion des partenariats nationaux, pilotage des prestataires et de l'agence conseil, supervision d'une soirée projection-débat à la BNF pour 400 institutionnels.
- 2011- 2012** **Responsable de la communication et des partenariats**
Office Public de l'Habitat de Montreuil (93), 350 salariés
Réflexion stratégique / communication institutionnelle et partenariats, chef de projets / communication commerciale, interface avec les agences conseils, gestion des budgets, création et rédactrice en chef du site internet : oph montreuillois.fr , organisation d'événements institutionnels et grand public.
Relations publiques et presse
- 2009-2011** **Responsable de la communication et des services généraux**
Office auxerrois de l'habitat (89)
Management d'une équipe pluridisciplinaire de 5 personnes
Mise en place de la stratégie de communication commerciale et marketing, actions RSE ,...
- 2006-2009** **Chargée de communication événementielle et relations presse**
Micropolis, parc des expositions et des congrès de Besançon (25)
Société d'économie mixte de 30 salariés : foires, salons, séminaires
- 2002** **Chargée de communication interne et externe**
Pas-de-Calais habitat (62)

FORMATION

- 2018** Certification en stratégie digitale, SEO, SEA / Google Digital Active
- 2014-2015** MBA - Stratégies médias et digital planning à Sup de Pub, INSEEC Paris
- 2010-2012** Formation de formateur pour adulte, JCEF Paris

- 2001** BTS Communication des entreprises : stratégies de communication sociale, commerciale, de recrutement, financière et institutionnelle. Roubaix (59).
- 1998** DEUG Médiation Culturelle et Communication, Université Lille 3

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

2010 à 2016 : Consultant-formateur pour l'ACET

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

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

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

FORMATION

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

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

2002 Brevet Professionnel des Professions Immobilières.

2000 Certificat de qualification en sécurité des Biens et des Personnes

REFERENCES EN FORMATION

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

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 (congés, 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 congés

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
AFPOLS (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, syndics 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

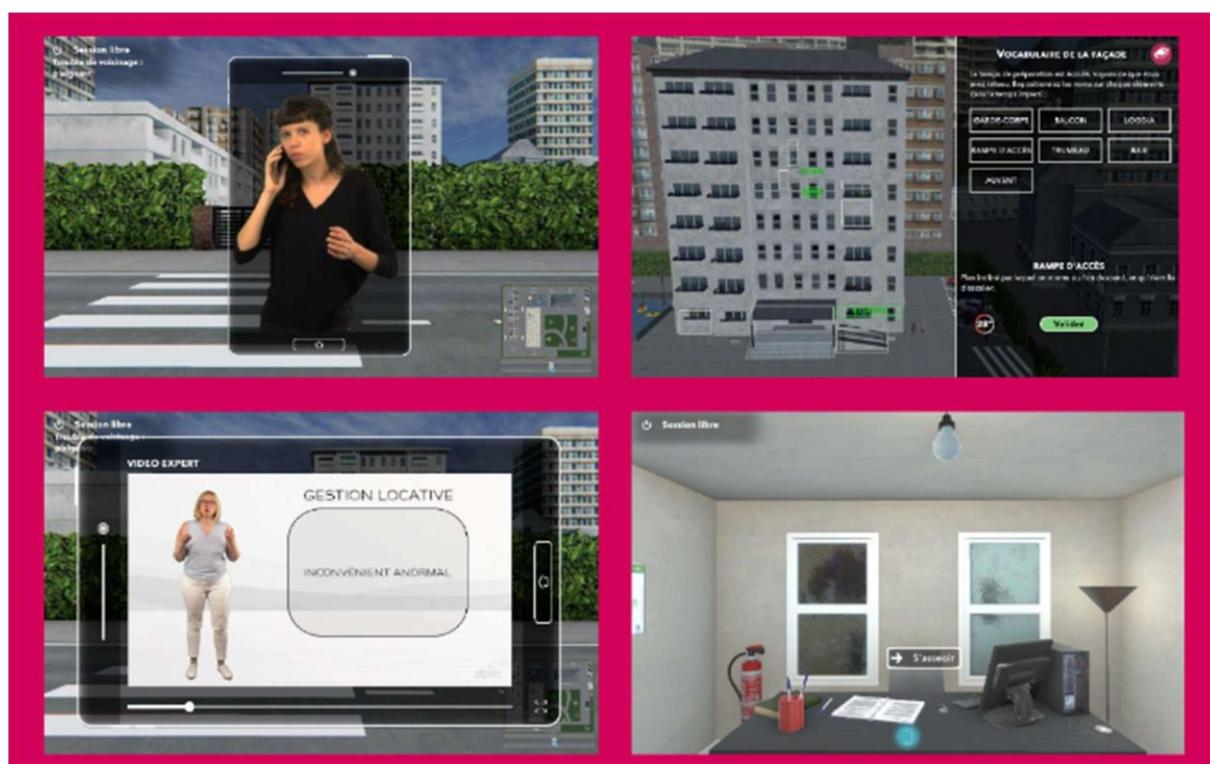
Supports de formation



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 Responsable de Site 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 7200tr/min
- Une bonne connexion internet

Pour être un peu plus confortable :

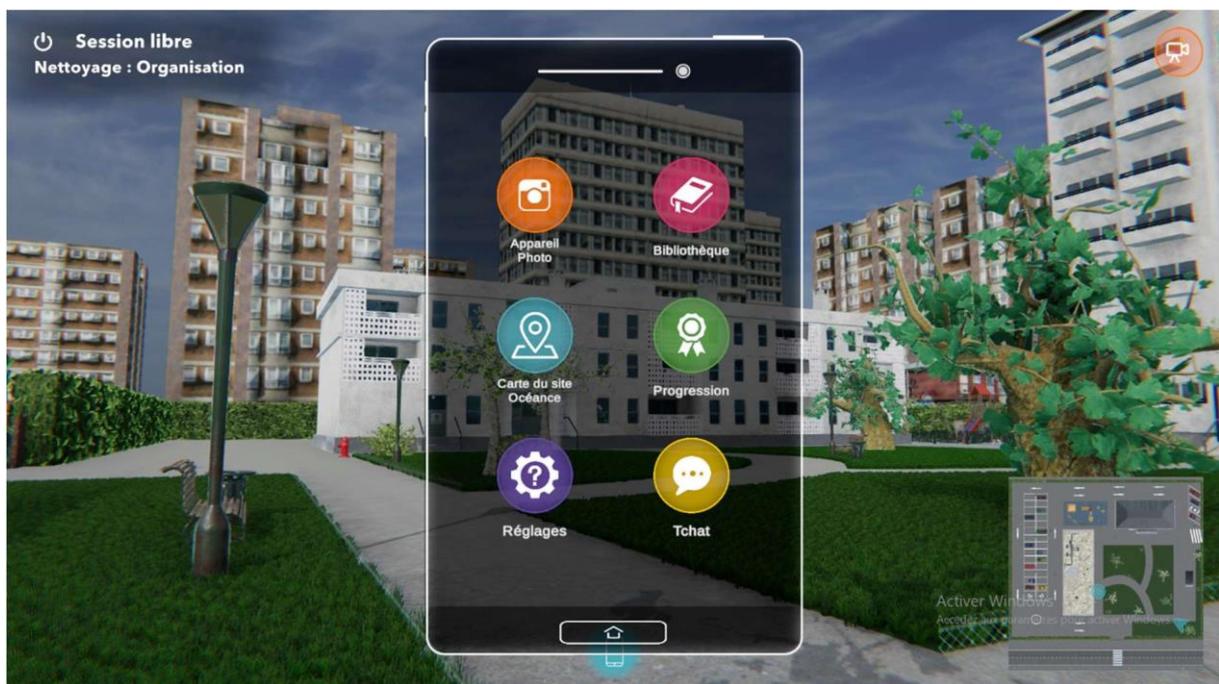
- Intel UHD Graphics 620

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.

-
- 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.

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 Complexe : Mise en situation type assesment center, le/la candidat.e est mis dans la situation d'un responsable de site qui revient après une absence, congés par exemple. Il/elle est en poste dans un organisme et une organisation fictifs. L'étude de cas est contextualisée (description du site, de l'organisme, de l'équipe, du patrimoine géré). Il/elle prend connaissance d'un ensemble de messages et de courriers qu'il/elle doit traiter. Il/elle doit, entre autres, tenir compte d'un ensemble d'informations pour organiser son planning et prioriser ses actions.
- État des lieux et chiffrage : Chaque candidat réalise le constat et le chiffrage d'un état des lieux sortant dans une partie d'un logement mis à disposition par un organisme Hlm (une pièce sèche, une pièce humide, l'entrée). Il dispose des

documents nécessaires à l'épreuve (EDL entrant, grilles de chiffrage, fiche technique du logement précisant les travaux effectués). L'épreuve se déroule en 2 temps : la réalisation de l'état de lieux, et la réalisation d'un chiffrage.

- 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 Responsable de Site en Habitat Social.
En cas de validation partielle, un certificat de blocs de compétences est délivré pour les domaines où la moyenne est supérieure à 10.