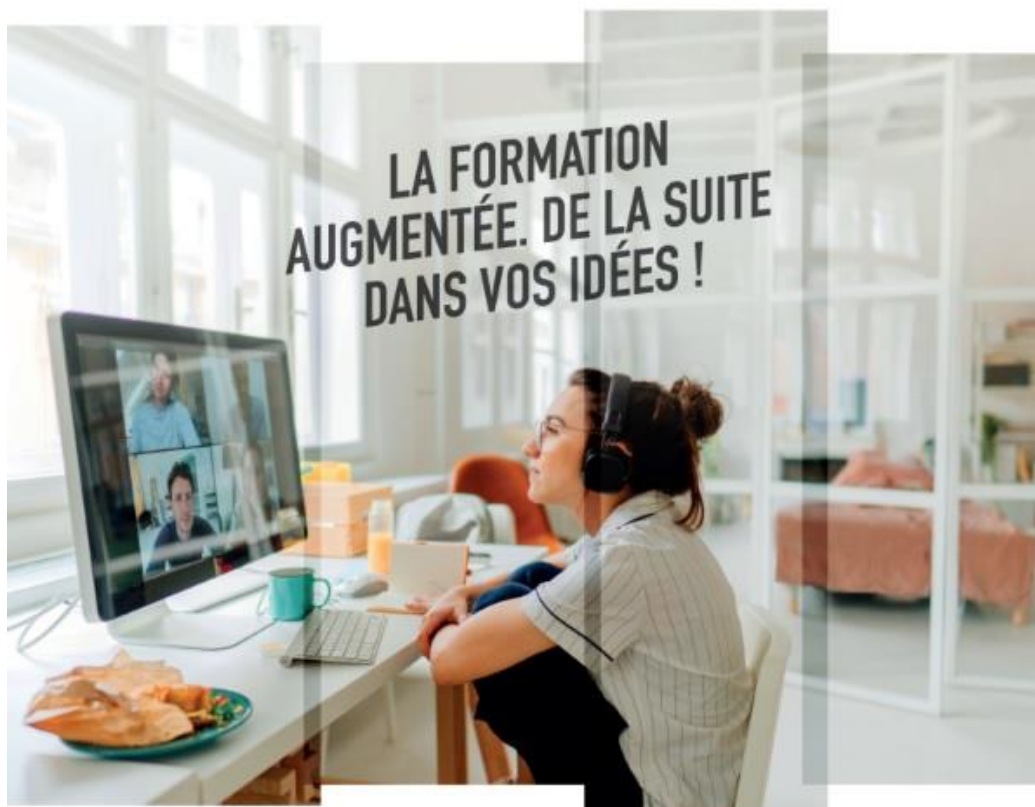


2023



**Parcours Technicien ne  
de patrimoine immobilier social  
GROUPE INTER**

**Programme de formation**

---

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

## SOMMAIRE

<b>Public visé par la formation.....</b>	<b>Page 3</b>
<b>Prérequis à la formation.....</b>	<b>Page 3</b>
<b>Objectifs de la formation.....</b>	<b>Page 3</b>
<b>Contenu de la formation.....</b>	<b>Page 4</b>
Ouverture : le métier de technicien.ne de patrimoine – Monde HLM – Historique (Bloc 1) .....	Page 5
Marchés de travaux et contrats, fournitures et services (Bloc 1) .....	Page 6
Gestion du budget entretien (Bloc 1) .....	Page 7
Contrôle et suivi de la maintenance (Bloc 1) .....	Page 8
Santé mentale (Bloc 1) .....	Page 9
Diagnostic et pathologie du bâtiment (Bloc 2) .....	Page 10
Surveillance du patrimoine : réglementation et contrôle (Bloc 2) .....	Page 11
EFOOLS (micro-learning) – La Sécurité du patrimoine (Bloc 2) .....	Page 12
Sécurité incendie (Bloc 2) .....	Page 15
Gestion d'un parc d'ascenseur : obligations, outils et procédures (Bloc 2) .....	Page 16
Ventilation et maîtrise de l'énergie (Bloc 3) .....	Page 17
Gestion des exploitations de chauffage, obligations et contraintes thermiques (Bloc 3).....	Page 18
Interface avec le Bureaux de contrôle et la coordination SPS (Bloc 3) .....	Page 19
Contrat de location : forme et contenu (Bloc 3) .....	Page 20
EFOOLS (micro-learning) – La vie du contrat de location (Bloc 3).....	Page 21
Charges et réparations locatives (Bloc 3) .....	Page 24
EFOOLS (micro-learning) – Tour d'horizon des charges récupérables (Bloc 3) .....	Page 25
Assurances / Gestion des sinistres (Bloc 3) .....	Page 28
Remise en état du logement dans le processus de relocation (Bloc 3) .....	Page 29
Maîtrise d'ouvrage, réhabilitation et concertation (Bloc 4) .....	Page 30
Mise en place de l'entretien prévisionnel (Bloc 4) .....	Page 31
Maintenance du patrimoine - Développement durable : (Bloc 4) .....	Page 32
Les différents diagnostics (annexes au contrat de location) (Bloc 4) .....	Page 33
<b>Durée de la formation.....</b>	<b>Page 34</b>
<b>Modalités d'organisation.....</b>	<b>Page 34</b>
<b>Horaires de la formation.....</b>	<b>Page 34</b>
<b>Lieu de formation.....</b>	<b>Page 34</b>
<b>Nombre de places.....</b>	<b>Page 34</b>
<b>Formateur.trice.s.....</b>	<b>Page 35</b>
<b>Moyens et modalités techniques.....</b>	<b>Page 51</b>
<b>Moyens et modalités de suivi.....</b>	<b>Page 53</b>
<b>Évaluation de la formation.....</b>	<b>Page 53</b>
<b>Examen certifiant.....</b>	<b>Page 53</b>

## Public visé par la formation

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

Technicien.ne de patrimoine récemment recruté.e, responsable de site ou gardien.ne hautement qualifié. Toute personne en mobilité professionnelle, ayant satisfait aux tests de positionnement à la demande de l'entreprise.

- **Pour les personnes en reconversion**

## Prérequis à la formation

- Bac à Bac+2 dans le domaine du BTP ou du Génie civil
- Et/ou expériences professionnelles dans les métiers du bâtiment ou de l'immobilier
- Maîtrise de l'outil informatique (traitement de texte, tableur, Internet...)
- Capacités transversales (évaluées par test ou entretien) : organisation, 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 « Technicien.ne de patrimoine immobilier social ».**

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

- Identifier les principaux aspects juridiques de la contractualisation pour assurer la gestion et le suivi des prestations ;
- Savoir élaborer, négocier, gérer et maîtriser un budget ;
- Mettre en œuvre des techniques de suivi et de contrôles des prestations par les gardien.ne.s pour vérifier de façon régulière voire systématique la qualité des interventions ;
- Définir les actions à entreprendre : commande de travaux, actions des locataires, appel à l'assurance...
- Faire respecter aux exploitants les obligations contractuelles ;
- Repérer les points névralgiques sur le patrimoine et notamment les équipements nécessitant un contrôle ;
- Mesurer les enjeux et responsabilités des biens et des personnes ;
- Identifier la situation actuelle des contrats pour éventuellement les faire évoluer ;
- Évaluer l'efficacité énergétique d'un système de ventilation hygiénique et proposer des solutions d'amélioration ;
- Adopter une logique de prévention des risques ;
- Expliquer le principe des charges récupérables, les provisions et la régularisation annuelle ;
- Gérer les sinistres dans le respect de la réglementation et avec efficacité ;
- Distinguer les interventions relevant de la sécurité de celles répondant à la conservation et à l'amélioration ;
- Faire appliquer les clauses du bail et expliquer les risques encourus ;
- Gérer les entreprises au travers des procédures d'achats, commandes et contrats ;
- Réunir et synthétiser les informations nécessaires en vue du Plan d'Entretien.

## Contenu de la formation

Pour valider le titre TECHNICIEN.NE DE PATRIMOINE IMMOBILIER SOCIAL, le.la candidate devra valider obligatoirement tous les blocs de 1 à 4 :

### **Bloc de compétences 1 – Organisation de la maintenance et communication :**

Le technicien de patrimoine organise les actions de maintenance sur son territoire dans le respect du Plan Stratégie du Patrimoine- PSP de l'organisme. Il achète les prestations et les travaux dans le cadre de la réglementation des achats et de la maîtrise des budgets alloués. Il est l'expert technique de l'agence et communique auprès des autres personnels et des locataires. Il trace son activité par un reporting précis et tient à jour des tableaux de bord.

### **Bloc de compétences 2 – Surveillance et diagnostic du patrimoine :**

Le technicien de patrimoine organise la surveillance du patrimoine dont il a la charge pour identifier et diagnostiquer les désordres et dysfonctionnements et engager les interventions nécessaires visant le maintien permanent en parfait état des installations, équipements et organes de sécurité (espaces extérieurs, façades, infrastructure, parties communes et logements).

### **Bloc de compétences 3 – Gestion de l'entretien courant :**

Le technicien de patrimoine élabore des plans d'actions pour définir, planifier et coordonner les interventions sur son périmètre et engager les dépenses d'entretien courant et de gros entretien dans la limite de ses délégations. Il intègre dans ses demandes d'intervention la politique développement durable de l'organisme définie dans sa démarche RSE – responsabilité sociétale et environnementale.

### **Bloc de compétences 4 – Participation aux travaux d'investissement :**

Le technicien de patrimoine peut parfois être le relai des directions techniques – patrimoine ou maîtrise d'ouvrage, pour accompagner les projets d'investissements lourds de l'organisme comme les améliorations ou les réhabilitations. Il intervient également lors de la livraison des groupes neufs comme interface entre le chargé d'opérations et les locataires. Il est sollicité pour élaborer le plan d'entretien prévisionnel dans la droite ligne du Plan Stratégique de Patrimoine (PSP).

BLOC 1	Ouverture : le métier de technicien.ne de patrimoine – Monde HLM - Historique	1 jour
<b>Objectifs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyser ses tâches et fonctions et leur articulation avec les logiques de l'entreprise</li> <li>• Identifier les enjeux du métier de technicien.ne de patrimoine</li> <li>• Intégrer la notion de qualité de service rendu dans ses modes d'intervention</li> <li>• Développer une culture professionnelle et situer sa fonction dans le cadre général du logement social</li> <li>• Appréhender l'histoire du logement social, comprendre les logiques passées et actuelles</li> <li>• Identifier les acteurs du mouvement Hlm</li> </ul>	
<b>Contenu</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Évolution des missions : de la logique habitat à la logique habitant, la qualité de service</li> <li>• Les enjeux du métier</li> <li>• Les logiques d'intervention : la dialectique de l'économie et du social</li> <li>• Articulation avec la politique de l'organisme</li> <li>• Le métier dans les chaînes de traitement : les procédures, les collaborateurs, les outils</li> <li>• Le volume et l'impact du logement social en France</li> <li>• Les lois fondatrices</li> <li>• Les acteurs du logement social : les statuts des entreprises, les Fédérations, les Associations Régionales, U.S.H., les institutions partenaires (Préfecture, Collectivités, C.D.C., D.D.T., les associations de locataires)</li> <li>• Le métier de bailleur social, ses missions</li> </ul>	

<b>BLOC 1</b>	<b>Marchés de travaux et contrats, fournitures et services</b>	<b>2 jours</b>
<b>Objectifs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respecter les obligations juridiques du bailleur et du prestataire</li> <li>• Identifier les principaux aspects juridiques de la contractualisation</li> <li>• Maîtriser la gestion, le contrôle et le suivi des prestations</li> </ul>	
<b>Contenu</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nature et portée juridique d'un contrat</li> <li>• Environnement normatif des contrats, contrats d'entretien type, principales clauses techniques des contrats d'entretien et de maintenance, besoins en obligations résultats/moyens</li> <li>• Structure du document Conditions Techniques Particulières (CTP)</li> <li>• Étude en groupe de prestations techniques</li> <li>• Suivi et contrôle des prestations, renouvellement du contrat, évaluation des besoins, évolution des obligations</li> <li>• Démarche qualité et instruments de mise en œuvre</li> </ul>	

**Objectifs**

- Savoir élaborer, négocier, gérer et maîtriser son budget
- Utiliser les outils de gestion "maison" ou en créer pour répondre à des besoins spécifiques
- Rendre compte périodiquement du suivi
- Interpréter les écarts et engager des actions correctives

**Contenu**

- La notion de budget
- Répartition des sommes en grands domaines
- Suivi de la consommation budgétaire
- Maîtrise du budget
- Transmission des résultats à la hiérarchie
- Négociation du budget auprès des équipes internes et de hiérarchie

<b>BLOC 1</b>	<b>Contrôle et suivi de la maintenance</b>	<b>2 jours</b>
<b>Objectifs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier les étapes de la réalisation d'un ouvrage.</li> <li>• Choisir les outils en fonction des besoins.</li> <li>• Gérer les entreprises au travers des procédures d'achat, de commande, ou de contrat.</li> <li>• Mettre en œuvre un suivi des opérations.</li> </ul>	
<b>Contenu</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La fonction du maître d'ouvrage dans les opérations</li> <li>• Les achats procédures commandes</li> <li>• Les achats suivi, réception, paiement</li> <li>• Les conditions de la relation client fournisseurs</li> </ul>	



BLOC 1	Santé mentale	1 jour
<b>Objectifs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Définir la notion de trouble psychique et ses expressions</li> <li>• Analyser les situations pour dégager des démarches en tenant compte des limites de son champ d'action en tant que Technicien.ne de patrimoine</li> <li>• Identifier les acteurs institutionnels et les personnes ressources constituant un relais sur son territoire</li> <li>• Renouveler ses modes d'interaction avec les locataires</li> <li>• Adapter son comportement et son mode de communication pour limiter les tensions.</li> </ul>	
<b>Contenu</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les représentations sur la santé mentale : normal / pathologique. Névrose, psychose, état limite : les 3 structures de personnalité.</li> <li>• Des leviers pour dynamiser les partenariats : panorama et rôle des acteurs sur un territoire, le rôle du bailleur et ses limites. Orientation, information, signalements, modes d'hospitalisation.</li> <li>• Des outils pour agir sur les troubles d'occupation du logement, les troubles du voisinage.</li> </ul>	

<b>BLOC 2</b>	<b>Diagnostic et pathologie du bâtiment</b>	<b>4 jours</b>
<b>Objectifs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maîtriser les techniques de construction</li> <li>• Connaître les pathologies dans les bâtiments</li> <li>• Poser un diagnostic, présenter et justifier ses analyses</li> <li>• Définir les actions à entreprendre : commande de travaux, actions des locataires, appel à l'assurance ...</li> </ul>	
<b>Contenu</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La sinistralité, les garanties</li> <li>• La législation, les obligations du propriétaire</li> <li>• Les acteurs de la construction</li> <li>• Les charges et sollicitations de base du bâtiment : sols et fondations, structures et façades, terrasses et toitures, fenêtres</li> <li>• L'eau dans le bâtiment : remontées capillaires, infiltrations, condensation</li> <li>• Ventilation et thermique du bâtiment</li> <li>• Électricité, plomberie-chauffage</li> <li>• Plâtrerie et revêtements de sols et murs</li> </ul>	

**Objectifs**

- Identifier les obligations légales du bailleur en matière de sécurité
- Clarifier les différents niveaux de responsabilités
- Repérer les points névralgiques sur le patrimoine et notamment les équipements nécessitant un contrôle
- Mettre en œuvre la méthodologie pour établir un diagnostic technique fiable et exploitable
- Planifier les actions à conduire en situation d'urgence

**Contenu**

- Le cadre juridique, obligations du propriétaire, niveaux de responsabilité du bailleur, des intervenants
- Sécurité du patrimoine : équipements à contrôler, points sensibles (bâti, parties communes, espaces extérieurs, équipements – électricité, gaz, ventilation, incendie, ascenseurs -, désordres les plus fréquents, registre de sécurité
- La méthode : organisation sur le terrain, diagnostic sécurité, méthodes de surveillance, fréquence
- L'urgence : situations d'urgences, actions à conduire et à proscrire, mesures conservatoires

<b>BLOC 2</b>	<b>EFOOL'S (micro-learning)- Sécurité du patrimoine</b>	<b>0,5 jour</b>
<b>Objectifs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Développer sa culture générale technique en lien avec la sécurité du patrimoine</li> <li>• Réviser les bases de ses connaissances techniques en les confrontant aux histoires racontées</li> <li>• Améliorer son premier niveau de réponse aux locataires</li> </ul>	
<b>Contenu</b>	<p><b>CHAPITRE 1 : L'amiante</b></p> <p><b>Leçon 1 : L'amiante : le produit</b>  Intro : « Le magic mineral »  Notion 1 : Un peu d'histoire  Notion 2 : Nature de l'amiante  Notion 3 : Structure de l'amiante  Notion 4 : Propriétés de l'amiante  Notion 5 : Utilisations de l'amiante</p> <p><b>Leçon 2 : Amiante : les dangers</b>  Intro : « Attention danger »  Notion 1 : Dangérosité des fibres  Notion 2 : Pénétration de fibres  Notion 3 : Les dangers  Notion 4 : Latence des maladies  Notion 5 : Quand il y a-t-il danger ?  Notion 6 : Qui est concerné</p> <p><b>Leçon 3 : L'amiante dans le logement social</b>  Intro : « Dans le HLM »  Notion 1 : Les applications dans le logement social  Notion 2 : Les diagnostics  Notion 3 : Le DAPP  Notion 4 : Le DAT  Notion 5 : Zoom sur les EPI  Notion 6 : Conséquences sur l'activité des bailleurs</p> <p><b>Leçon 4 : L'amiante : réglementation</b>  Intro : « Mais qui décide de quoi ? »  Notion 1 : Repères dans la réglementation  Notion 2 : Les bailleurs face à la réglementation  Notion 3 : Les sous-sections du code du travail  Notion 4 : Responsabilités vis-à-vis des salarié·e·s  Notion 5 : Information et responsabilités des locataires  Notion 6 : Bilan de la situation aujourd'hui.</p> <p><b>CHAPITRE 2 : Le plomb</b></p> <p><b>Leçon 5 : Le plomb : le produit</b>  Intro : « On ne va pas plomber l'ambiance mais... »</p>	

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

**Leçon 6 : Le plomb : les dangers**

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

**Leçon 7 : Le plomb dans l'habitat**

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

**Leçon 8 : Le plomb : réglementation**

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

**CHAPITRE 3 : Le risque incendie**

**Leçon 9 : La sécurité incendie**

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

**Leçon 10 : Les BAES**

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

**Leçon 11 : Les extincteurs**

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

Notion 1 :	Obligation de présence
Notion 2 :	Fonctionnement général
Notion 3 :	Zoom sur la goupille et le plomb
Notion 4 :	Étiquette d'entretien
Notion 5 :	La surveillance

**Leçon 12 : Le désenfumage**

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

**CHAPITRE 4 : LES AUTRES RISQUES**

**Leçon 13 : Les ascenseurs**

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

**Leçon 14 : Dans les parties communes**

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

**Leçon 15 : Les parkings**

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

**Leçon 16 : Dans les logements**

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

**Objectifs**

- Identifier les textes de lois et règlements régissant la sécurité du patrimoine
- Mesurer les enjeux et responsabilités des biens et des personnes
- Identifier les facteurs de risques liés à l'utilisation de l'énergie et de ses équipements
- Repérer les moyens permettant de préparer la gestion des risques et la mise en œuvre d'une politique de sécurité

**Contenu**

- La réglementation : le CCH, art R 111-1 à R111-13, classement des matériaux au feu - art R 121-2 à 5, arrêté du 31 janvier 1986. Classement des BH, quatrième famille - le problème des ERP, règlement sanitaire départemental, logement décent et son décret, responsabilités civiles et pénales
- Risques et sinistres : incendie (feu et son développement), matériaux et produits dangereux, les communs et le logement, le gaz (stockage des bouteilles GPL, gaz naturel, ventilation), l'électricité (application de la norme NF C 15-100), les parcs de stationnement, la loi du 9 mars 2010 sur les détecteurs de fumée
- Les moyens de prévention : sécurité active et passive, information des locataires, diagnostic sécurité, entretien, surveillance et contrôles obligatoires, visite de sécurité dans le logement, tenue du registre de sécurité.

**Objectifs**

- Identifier la situation actuelle des contrats pour éventuellement les faire évoluer
- Définir une obligation de résultat
- Repérer les différents types d'informations à recueillir
- Savoir comment agir avant incident, pendant et après
- Adapter et gérer le marché entretien : passation entre entreprises entrantes et sortantes, gestion documentation et outils de dépannage, pénalités...
- Connaître la réglementation pour l'amélioration de la sécurité des ascenseurs existants

**Contenu**

- Parc d'ascenseurs et stratégie de maintenance
- Les avantages et inconvénients des différentes technologies, influence sur la maintenance
- L'analyse de la pratique des entreprises de maintenance (organisation, procédure, moyens, évolution)
- L'analyse des outils de surveillance
- La réglementation en pratique
- Les évolutions de la réglementation
- L'influence du Code des Marchés Publics sur la gestion
- La mise en œuvre de l'engagement contractuel
- L'analyse de la situation actuelle des contrats
- L'évaluation des possibilités d'évolution
- La mise en place d'indicateurs, outils mathématiques, graphiques
- L'estimation du coût de gestion
- L'analyse des motifs de pannes
- Le calcul des durées d'immobilisation
- La mise en œuvre des actions préventives et curatives
- La gestion des dysfonctionnements
- Comment produire un rapport de gestion ?



**Objectifs**

- Expliquer le cadre réglementaire
- Comparer les principes de fonctionnement
- Évaluer l'efficacité énergétique d'un système de ventilation hygiénique
- Proposer des solutions d'amélioration

**Contenu**

- Identifier les obligations réglementaires
  - la réglementation relative à l'aération des logements
  - la réglementation incendie dans l'habitat collectif
  - la nouvelle réglementation acoustique
  - la ventilation et la réglementation thermique
- Analyser les différentes solutions techniques
  - les systèmes
    - ventilation naturelle hygroréglable
    - VMC simple flux autoréglable et hygroréglable
    - VMC gaz
    - VMC double flux
  - la régulation
  - le puits canadien
  - l'impact de l'étanchéité à l'air sur les systèmes de ventilation
- Évaluer les systèmes existants
  - la répartition des coûts
  - la qualité générale de l'installation
  - les réseaux : pertes de charge et étanchéité
  - le rendement du groupe de ventilation
- Déterminer le choix des composants
  - les amenées d'air
  - les bouches d'extraction
  - les conduits
  - les ventilateurs
- Exploiter un système de ventilation
  - les opérations de maintenance et d'entretien
  - sensibilisation des locataires à une bonne utilisation de la ventilation
- Le coût et le type de contrat à mettre en place

<b>BLOC 3</b>	<b>Gestion des exploitations de chauffage, obligations et contraintes thermiques</b>	<b>2 jours</b>
<b>Objectifs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Faire respecter aux exploitants les obligations contractuelles</li> <li>• Choisir les contrats d'exploitation adaptés aux situations</li> <li>• Apprécier le fonctionnement des installations</li> <li>• Proposer ou discuter les options de modernisation des installations énergétiques</li> <li>• Inscrire la gestion des installations dans les plans d'entretien prévisionnel</li> </ul>	
<b>Contenu</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maîtriser le déroulement d'une procédure</li> <li>• Acheter l'énergie et les prestations, la dérégulation des achats d'énergie et ses conséquences, les achats de gaz, d'électricité, choisir un contrat de chauffage adapté</li> <li>• Installations thermiques, les énergies, es types de chauffage, le rôle de la régulation et des organes de réglage, la production d'eau chaude sanitaire, la réglementation</li> <li>• Suivi et contrôle, méthodologie à élaborer, les cahiers, bilans, rapports, l'analyse des résultats</li> </ul>	

<b>BLOC 3</b>	<b>Interface avec le Bureau de contrôle et la coordination SPS</b>	<b>1 jour</b>
<b>Objectifs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Appréhender les fonctions du Bureau de Contrôle dans l'acte de construire – le rôle d'accompagnement de conseil (audit sécurité...)</li> <li>• Connaître le rôle, les missions et les responsabilités d'un coordinateur Sécurité Protection de la Santé</li> <li>• Identifier le rôle du/de la technicien.ne de patrimoine vis-à-vis du Bureau de contrôle et de la coordination SPS</li> </ul>	
<b>Contenu</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les fonctions premières (stabilité et sécurité) et connexes (ascenseur, chaufferie) du Bureau de Contrôle</li> <li>• Les informations à communiquer avec ses responsables en interne, auprès des entreprises prestataires, pour présenter et argumenter le recours à un Bureau Contrôle : quelle demande pour quels attendus ?</li> <li>• L'avis technique du Bureau de contrôle : développement de la culture professionnelle pour interpréter l'avis. Les documents produits : Rapport de Fin de Contrôle Technique (RFCT), le rapport à la Dommage-Ouvrage (DO)</li> <li>• Exploitation annuelle d'un bâtiment : le contrôleur technique dans le domaine de l'environnement et de la sécurité, la sécurité électrique</li> <li>• Identifier les apports de la coordination SPS en phase de conception et de réalisation : Registre journal de la Coordination (RJC), le Plan Général de Coordination en matière de Sécurité et de Protection de la Santé (PGCSPS), le dossier d'Intervention Ultime sur l'Ouvrage (DIUO)...</li> <li>• Recours au SPS dès qu'il y a un problème de sécurité des employés, des prestataires, des locataires</li> </ul>	

<b>BLOC 3</b>	<b>Contrat de location : forme et contenu</b>	<b>0,5 jour</b>
<b>Objectifs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier les engagements mutuels issus du contrat de location</li> <li>• Faire appliquer les clauses du bail et expliquer les risques encourus</li> <li>• Baser son argumentation sur des références législatives et réglementaires</li> </ul>	
<b>Contenu</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Textes applicables et le contenu du bail</li> <li>• Situations familiales et leurs conséquences sur l'exécution du contrat</li> <li>• Modifications du bail</li> <li>• Assurance du locataire : obligation et justification</li> <li>• Congé du locataire : forme, délai de préavis ...</li> <li>• Règlement intérieur et autres annexes au contrat</li> <li>• Situations de non-respect du contrat et traitement</li> </ul>	

## Objectifs

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

## Contenu

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

*Intro :* « Pour la vie ?... »  
 Notion 1 : Origine du mot bail  
 Notion 2 : Définition  
 Notion 3 : usus - absus - fructus  
 Notion 4 : Différence bail et contrat de location  
 Notion 5 : Durée et prise d'effet du bail  
 Notion 6 : Les textes de référence

**Leçon 2 : Les différents régimes juridiques**

*Intro :* « Faudrait pas tout mélanger ! »  
 Notion 1 : La location immobilière en général  
 Notion 2 : Bail commercial et bail professionnel  
 Notion 3 : Séparation d'avec les parkings  
 Notion 4 : Spécificités bail parking  
 Notion 5 : Bail commercial

**Leçon 3 : Obligations du bailleur**

*Intro :* « L'argent du beurre, mais pas le beurre ! »  
 Notion 1 : Responsabilités dès avant la signature  
 Notion 2 : Responsabilités en lien avec les logements  
 Notion 3 : Zoom sur le logement décent  
 Notion 4 : Critères de décence  
 Notion 5 : Différence entre indécence et insalubrité  
 Notion 5 : Les risques  
 Notion 6 : Les autres obligations

**Leçon 4 : Les obligations du locataire**

*Intro :* « j'aimerai bien faire ce qui m'arrange ! »  
 Notion 1 : Le paiement du loyer  
 Notion 2 : Usage paisible du logement  
 Notion 3 : L'entretien courant  
 Notion 6 : L'obligation d'assurance

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

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

#### **Leçon 6 : Le dépôt de garantie**

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

#### **Leçon 7 : Les annexes au contrat**

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

#### **Leçon 8 : La durée du contrat**

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

### **CHAPITRE 3 : Fonctionnement du contrat de location**

#### **Leçon 9 : Les signataires du bail**

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

#### **Leçon 10 : Le congé**

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

Notion 7 :	Préavis et paiement du loyer
<b>Leçon 11 :</b>	<b>La perte du maintien dans les lieux</b>
<i>Intro :</i>	<i>« Pour le meilleur mais pas toujours pour la vie ! »</i>
Notion 1 :	Les situations entraînant la résiliation
Notion 2 :	La sous occupation
Notion 3 :	Les conditions de départ en cas de sous-occupation
Notion 4 :	Les dérogations possibles
Notion 5 :	Dépassement des plafonds
Notion 6 :	La démolition
Notion 7 :	Le logement adapté au handicap
<b>Leçon 12 :</b>	<b>Le nom respect des obligations</b>
<i>Intro :</i>	<i>« De 'art de vivre en collectif »</i>
Notion 1 :	Conséquences du non-paiement du loyer et des charges
Notion 2 :	Conséquences des troubles du voisinage
Notion 3 :	Conséquences de la non-occupation du logement
Notion 4 :	Céder son logement est-ce possible ?
<b>CHAPITRE 4 :</b>	<b>Les modification du contrat</b>
<b>Leçon 13 :</b>	<b>Transfert de bail</b>
<i>Intro :</i>	<i>« Transférer c'est compliqué »</i>
Notion 1 :	Définition
Notion 2 :	Transfert pour un couple
Notion 3 :	Transfert pour les ascendants
Notion 4 :	Transfert pour les descendants
Notion 5 :	L'abandon du logement et le transfert
<b>Leçon 14 :</b>	<b>Départ cloche de bois</b>
<i>Intro :</i>	<i>« A la cloche de bois »</i>
Notion 1 :	Définition
Notion 2 :	Constat d'abandon
Notion 3 :	Résiliation
Notion 4 :	Non-paiement du loyer + abandon
<b>Leçon 15 :</b>	<b>Échange de logement</b>
<i>Intro :</i>	<i>« Échanger c'est gagné</i>
Notion 1 :	Des échanges pour quoi faire
Notion 2 :	Mode d'emploi
Notion 3 :	Les bourses de logement
<b>Leçon 16 :</b>	<b>La sous location/co-location</b>
<i>Intro :</i>	<i>« Sous louer n'est pas joué ! »</i>
Notion 1 :	Ce qu'on peut faire
Notion 2 :	Ce qu'on ne peut pas cfaire
Notion 3 :	La co-location
Notion 4 :	La co-location : pour quoi faire
Notion 5 :	La co-location : conditions
Notion 6 :	La co-location : modalités de paiement

<b>BLOC 3</b>	<b>Charges et réparations locatives</b>	<b>0,5 jour</b>
<b>Objectifs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Expliquer le principe des charges récupérables, les provisions et la régularisation annuelle</li> <li>• Identifier les caractéristiques des charges récupérables ou non</li> <li>• Identifier le cadre juridique et jurisprudentiel des réparations locatives</li> <li>• Identifier et expliquer les réparations locatives</li> <li>• Définir le partage de responsabilités en matière de réparations locatives</li> </ul>	
<b>Contenu</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Expliquer le principe des charges récupérables, les provisions et la régularisation annuelle</li> <li>• Identifier les caractéristiques des charges récupérables ou non</li> <li>• Identifier le cadre juridique et jurisprudentiel des réparations locatives</li> <li>• Identifier et expliquer les réparations locatives</li> <li>• Définir le partage de responsabilités en matière de réparations locatives</li> </ul>	



## Objectifs

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

## Contenu

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

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

Notion 1 : La notion de charge

Notion 2 : La notion de charges récupérables

Notion 3 : Le terme « accessoire »

Notion 4 : Précision sur les réparations locatives

Notion 5 : Le cadre de référence : le décret

Notion 6 : Universalité des charges

**Leçon 2 : L'esprit du décret**

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

Notion 1 : Paiement des charges = obligation principale

Notion 2 : Philosophie du récupérable

Notion 3 : Liste nominative et exhaustive

Notion 4 : Justification

Notion 5 : 3 grandes familles de charges récupérables

Notion 6 : Interprétation

Notion 7 : Synthèse en vidéo

**Leçon 3 : La répartition**

*Intro :* « Bien répartir pour être équitable »

Notion 1 : Clés de répartition

Notion 2 : Les 4 grands principes

Notion 3 : Répartition individuelle

Notion 4 : Dépenses non individualisable

Notion 5 : Synthèse en vidéo

Notion 6 : Les risques d'un manque de transparence

**Leçon 4 : Ce qui est récupérable ou pas**

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

Notion 1 : Ascenseur

Notion 2 : Chauffage

Notion 3 : Eau

Notion 4 : Parties communes intérieures

Notion 5 : Parties communes extérieures

Notion 6 : Équipements divers

Notion 7 : Taxes et impôts

**CHAPITRE 2 : De la commande à la facture**

<b>Leçon 5 :</b>	<b>Engagement des dépenses</b>
<i>Intro :</i>	<i>« Prêt pour l'engagement ? »</i>
Notion 1 :	Marché ou contrat
Notion 2 :	Commande en plus d'un marché
Notion 3 :	Commande ponctuelle
Notion 4 :	Intervention interne (régie par exemple)
<b>Leçon 6 :</b>	<b>Les accords collectifs</b>
<i>Intro :</i>	<i>« Sécurité bien ordonnée »</i>
Notion 1 :	Définition
Notion 2 :	Accords avec associations
Notion 3 :	Accords avec les locataires en direct
Notion 4 :	Échelle d'un accord
Notion 5 :	Limites d'un accord
Notion 6 :	Zoom sur les encombrants
<b>Leçon 7 :</b>	<b>La facture</b>
<i>Intro :</i>	<i>« Payer n'est pas joué, il faut facturer ! »</i>
Notion 1 :	Qualification
Notion 2 :	Affectation
Notion 3 :	Inventaire
Notion 4 :	Vérification
Notion 5 :	Conséquences
Notion 6 :	Informations sur les factures
<b>Leçon 8 :</b>	<b>Zoom sur des natures de charges importantes</b>
<i>Intro :</i>	<i>« Il n'y a pas de mauvaises questions »</i>
Notion 1 :	L'eau
Notion 2 :	Les frais de personnel
Notion 3 :	Hygiène et déchets
Notion 4 :	Encombrants
Notion 5 :	Charges et logement vacants
<b>CHAPITRE 3 :</b>	<b>Paiement et régularisation</b>
<b>Leçon 9 :</b>	<b>Provisions</b>
<i>Intro :</i>	<i>« Si on allait faire des solutions »</i>
Notion 1 :	Définition
Notion 2 :	Anticipation et transparence
Notion 3 :	Provisions = estimations
Notion 4 :	Dépenses au forfait versus dépenses au réel
Notion 5 :	Synthèse en vidéo
<b>Leçon 10 :</b>	<b>Calcul et règle de durée</b>
<i>Intro :</i>	<i>« De l'art d'être fort en calcul »</i>
Notion 1 :	Comparaison
Notion 2 :	Décompte individuel
Notion 3 :	Charges et départ en cours d'année
Notion 4 :	Durée : Définition /explication
Notion 5 :	Habitude du paiement au mois

**Leçon 11 : Régularisation**

- Intro :* « Demande de régularisation ! »  
Notion 1 : Principe  
Notion 2 : Solde créditeur  
Notion 3 : Solde débiteur  
Notion 4 : Information locataires  
Notion 5 : Délais de prescription

**Leçon 12 : Réparations locatives**

- Intro :* « De l'art de bien réparer ! »  
Notion 1 : Définition  
Notion 2 : Régime juridique des réparations locatives  
Notion 3 : Les obligations des locataires  
Notion 4 : Liste non limitative  
Notion 5 : Réparations locatives et dégradations.

**Objectifs**

- Maîtriser les procédures du règlement d'un sinistre
- Identifier les clauses d'un contrat d'assurance (police, garanties ...)
- Distinguer les étendues des couvertures des contrats
- Repérer l'imbrication des différents dispositifs liés aux contrats d'assurances
- Gérer les sinistres dans le respect de la réglementation et avec efficacité

**Contenu**

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

<b>BLOC 3</b>	<b>Remise en état du logement dans le processus de relocation</b>	<b>1 jour</b>
<b>Objectifs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier les étapes de la remise en état du logement</li> <li>• Distinguer les interventions relevant de la sécurité de celles répondant à la conservation et à l'amélioration</li> <li>• Valider l'installation d'un locataire entrant dans le cadre d'une Charte Qualité</li> <li>• Évaluer les travaux à réaliser au regard des contraintes juridiques et financières</li> </ul>	
<b>Contenu</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les obligations de délivrance du logement : bon état d'usage et de réparation</li> <li>• Les étapes : la visite-conseil, le départ du locataire, les commandes et suivi des travaux</li> <li>• Priorités de l'organisme : les choix techniques, la démarche commerciale, la gestion économique et financière, la Charte Qualité</li> <li>• Hiérarchisation des travaux : sécurité, hygiène, conservation du patrimoine, améliorations, embellissements</li> <li>• Budgets de remise en état</li> </ul>	

<b>BLOC 4</b>	<b>Maîtrise d'ouvrage, réhabilitation et concertation</b>	<b>3 jours</b>
<b>Objectifs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Appréhender le vocabulaire administratif et technique lié à la Maîtrise d'Ouvrage</li> <li>• Connaître les phases de montage d'une opération en neuf et en réhabilitation</li> <li>• Identifier le rôle des intervenants dans le processus, les prérogatives de la direction du patrimoine et le positionnement du Responsable de Site.</li> <li>• Accompagner les équipes de la proximité, les locataires en lien avec la Maîtrise d'œuvre pour faciliter le déroulement de travaux.</li> </ul>	
<b>Contenu</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les grandes phases d'une opération en neuf et en réhabilitation : Qui sont les acteurs ? Qu'est-ce que la maîtrise d'ouvrage ? Qu'est-ce que la maîtrise d'œuvre ? Quelles spécificités du logement social ?</li> <li>• La place et les rôles des intervenants dans le processus du montage d'une opération</li> <li>• Posture du Technicien.ne de patrimoine en lien avec les Gros Travaux, les marchés et les cahiers des charges (CCTP)</li> <li>• Déroulement d'une réunion de chantier : organiser les remontées d'informations des équipes de proximité, réaliser l'interface avec les locataires, être force de proposition sur les projets par rapport aux besoins du terrain.</li> </ul>	

<b>BLOC 4</b>	<b>Mise en place de l'entretien prévisionnel</b>	<b>2 jours</b>
<b>Objectifs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Déterminer les outils et les méthodes pour :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Réunir et synthétiser les informations nécessaires en vue du Plan d'Entretien</li> <li>- Assurer le suivi de gestion</li> </ul> </li> </ul>	
<b>Contenu</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les enjeux</li> <li>• Définitions de la maintenance</li> <li>• Approches techniques, comptable et stratégique</li> <li>• Maintenance préventive/maintenance curative</li> <li>• Règles comptables</li> <li>• Modalités de financement, Gros Entretien, Gros Entretien Programmé, investissements</li> <li>• Inventaire et identité du patrimoine</li> <li>• Plan d'Entretien et gestion prévisionnelle, objectifs et méthodes de plan d'entretien, avantages/inconvénients, critères composants durée de vie, diagnostic d'un immeuble</li> <li>• Organisation et méthode de gestion</li> <li>• Ingénierie de la maintenance.</li> </ul>	

<b>BLOC 4</b>	<b>Maintenance du patrimoine - Développement durable</b>	<b>2 jours</b>
<b>Objectifs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier les rôles et responsabilités des acteurs de l'entretien</li> <li>• Diagnostiquer, prioriser, transmettre ses observations et analyses</li> <li>• Gérer les entreprises au travers des procédures d'achat, commandes ou contrats</li> </ul>	
<b>Contenu</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'environnement de la gestion technique : plan stratégique de patrimoine, plan d'entretien prévisionnel, plan d'action</li> <li>• Le maître d'ouvrage : sa place, ses responsabilités, les fonctions, les responsabilités, les garanties, le devoir de conseil du fournisseur</li> <li>• Les achats : différentes procédures d'achats, types de marchés et contrats, leurs clauses</li> <li>• Le financement : l'entretien courant, le gros entretien programmé, l'investissement</li> <li>• Le suivi, le contrôle : les relevés, mesures et analyses, les cahiers, bilans, rapports, l'analyse des résultats.</li> <li>• La prise en compte du développement durable dans les choix</li> </ul>	



BLOC 4	Les différents diagnostics (annexes au contrat de location )	2 jours
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maîtriser les points essentiels de la réglementation</li> <li>• Connaître le rôle des différents acteurs</li> <li>• Identifier les risques</li> <li>• Les obligations envers les locataires.</li> </ul>	
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>La réglementation liée à l'amiante</b>  Le principe de précaution : quelles pratiques ?  Les principaux éléments de la réglementation : Code de la santé publique, Code du travail  Le dossier technique amiante (DTA) : quel contenu ?  Le diagnostic amiante avant travaux (DAAT)  L'obligation d'établissement et de mise à jour des DTA  L'obligation du repérage des parties privatives (liste A)  L'obligation d'information des occupants  La responsabilité du donneur d'ordre  L'obligation du repérage des matériaux concernés par les travaux  L'obligation d'information des entreprises</li> <li>• <b>La réglementation liée au gaz</b></li> <li>• <b>La réglementation liée à l'électricité</b></li> <li>• <b>La réglementation liée au plomb</b></li> <li>• <b>La réglementation liée aux nuisibles</b>  L'obligation de mettre à disposition un logement décent  Punaises de lit, cafards, rongeurs</li> <li>• <b>La communication sur les diagnostics et sur les travaux</b></li> </ul>	

## **Durée de la formation**

La durée de ce parcours certifiant est de 39 journées de formation, soit 273 heures.

## **Modalités d'organisation**

La formation se déroule sous format

- présentiel, en salle
- distanciel, via visio-conférence Zoom
- digital, via modules de microlearning (1,5 journées planifiées par l'apprenant.e)

## **Horaires de la formation**

09h00 - 12h30

13h30 - 17h00

## **Lieu de formation**

Les modules de formation présentiels se déroulent à l'AFPOLS, au 09 boulevard des Italiens 75002 PARIS.

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

## **Nombre de places**

La formation est limitée à 12 participants.

### 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

**Bruno GAUDRY**  
**FORMATEUR**

**CHAMP(S) D'INTERVENTION**

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

**EXPERIENCE PROFESSIONNELLE**

**Planification prospective et stratégique**

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

**Gestion technique**

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

**Gestion et maîtrise des charges locatives**

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

**Animation de réseaux et conception de programmes de formation**

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

**Formations**

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

**Présentations dans des congrès, colloques et formations**

**FORMATION**

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

### CHAMP(S) D'INTERVENTION

- **Sécurité incendie, sécurité du patrimoine**
- **Prévention des risques professionnels**

### EXPERIENCE PROFESSIONNELLE

#### **2011 à nos jours - Directeur technique IMMOVALOR GESTION (Groupe Allianz) – Paris II**

- Définition et suivi du plan d'entretien du patrimoine (10 M €/an) principalement axé sur l'immobilier d'entreprise et la logistique
- Gestion des contrats de maintenance sur les 200 bâtiments en portefeuille représentant 600 000 m<sup>2</sup>

#### **2009 à 2011- Responsable de l'entité Support – ALLIANZ REAL ESTATE FRANCE – Paris II**

- Contrats et maintenance : centralisation, gestion et suivi des contrats et des opérations de maintenance
- Prévention : gestion des risques techniques (incendie, risques sanitaires, environnementaux et professionnels)
- Qualité : mise en œuvre et suivi des process qualité avec l'objectif de certification ISO 9001, relation avec OPEX

#### **2003 à 2009 – Responsable du Service Prévention – AGF IMMOBILIER – Paris II**

- Chargé de la prévention des risques techniques pour le patrimoine immobilier d'Allianz - 370 bâtiments (ERP, IGH, bureaux, entrepôts, habitations...) représentant 2 millions de m<sup>2</sup>, plus de 6 milliards d'euros d'actifs
- Conseil des dirigeants, information et formation des opérationnels sur l'ensemble des risques techniques
- Mise en place de la cartographie des risques (identification des dangers, quantification de la vulnérabilité) avec mise en place de moyens de réduction (techniques, organisationnels et informationnels)

#### **1999 à 2003 – Chargé de Sûreté / Sécurité site Richelieu – BIBLIOTHEQUE NATIONALE – Paris II**

- Réalisation de plans de réduction des risques techniques (incendie, chimiques, legionella, amiante, malveillance...)
- Chargé de toute la partie sûreté de l'établissement : contrôle d'accès, protection des œuvres...

### FORMATION

**Diplôme d'Ingénieur en Sécurité** - CNAM

**Diplôme d'Etudes Supérieures Sécurité/Environnement** – ITES (1990/1993)

**Agrément Incendie (CS INSSI)** du CNPP (2001)

**Certificat Technique Environnement (CT ERITECH)** du CNPP (2007)

**Qualification IGR (Institut de Gestion des Risques)** du CNPP (2008)

**Diplôme SSIAP 3 (ERP 3/IGH 3)** – CNPP (2005)

**Vincent VINOLO**  
**Consultant-formateur**

**CHAMP(S) D'INTERVENTION**

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

**EXPERIENCE PROFESSIONNELLE**

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

**FORMATION**

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

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

**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 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.



**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.

## CHAMP(S) D'INTERVENTION

- Assistance opérationnelle à Maîtrise d'ouvrage
- Autorisations d'urbanisme
- Montage d'une opération ...

## EXPERIENCE PROFESSIONNELLE

- Depuis 2019**                      **LIMAÉ Conseil - Dirigeante de la société**  
Formations inter et intra bailleurs sociaux sur les thématiques de la maîtrise d'ouvrage : juridique et technique.  
Mission d'accompagnement en structuration de service de Maitrise d'Ouvrage d'Insertion (MOI) – Mise en place de process interne, formation de collaborateurs aux métiers de la maîtrise d'ouvrage.  
Missions d'AMO : études de dossiers VEFA / parcours client – Visites cloisons / OPL / VL (accession ou en bloc) ou mission complète de suivi d'opérations.
- 2013-2019**                      **CDC Habitat, Marseille**  
Responsable d'opérations, service de la maîtrise d'ouvrage CDCH social  
Montage et suivi d'opérations de construction de logements (sociaux, intermédiaires, accession) en maitrise d'ouvrage directe & VEFA – opérations de 5 à 17 M€ de travaux.
- 2009 – 2013**                      **Habitat & Territoires Conseil, Marseille**  
Assistance à Maîtrise d'ouvrage  
Missions complètes d'AMO pour la réalisation de programmes de logements sociaux, du montage à la livraison. Projets de 3 à 15M€ de travaux.
- 2006 – 2009**                      **Icade Conseil, Paris**  
Assistance à Maîtrise d'ouvrage  
Missions d'AMO pour la réalisation de programmes de logements en quartier ANRU pour le compte de la Foncière Logement sur toute la France. Négociation des dossiers de conception réalisation.

## FORMATION

ICH Paris Formation continue – Techniques du bâtiment - 2008  
DESS Droit de l'urbanisme et de la construction Aix Marseille III – 2004  
Maitrise de Droit Public Aix Marseille III – 2003

**Esther HÉLÈNE**  
**Formatrice**

**CHAMP(S) D'INTERVENTION**

- Gestion des sinistres et des dommages ouvrages
- Gros entretien, remplacement de composants et investissement.
- Audit technique de patrimoine
- Remise en état des logements, EDL, chiffrage des travaux.
- Diagnostic technique et sécuritaire : expertise amiante, plomb, état parasitaire
- Surface Loi CARREZ, diagnostic technique du clos et du couvert Loi SRU.
- Analyse des pathologies du bâtiment.
- Commission de sécurité ERP

**EXPERIENCE PROFESSIONNELLE**

**Formatrice AFOLS depuis 2018**

Responsable Technique de Maintenance – 2017 à 2018 – Logirep

Responsable Technique – 2016 à 2017– Produrable

Responsable de Pôle de Proximité – 2014 à 2015 – Mantes en Yvelines Habitat

Chargée de Travaux Bâtiment – 2012 à 2014 – Mairie des ULIS

Responsable d'Unité de Gestion – 2008 à 2012 – Toit et Joie

Chargée de Mission Sécurité et Maintenance – 2008 – Mairie CHAVILLE

Responsable Technique Patrimoine – 2007 – ICF La Sablière

Géomètre Topographe – 2005 à 2006

Gestionnaire Technique – Opievoy

**FORMATION**

Bachelor Européen Immobilier Spécialité Gestion Immobilière - BTS Professions immobilières (fin 2019)

Formation HQE Réhabilitation - 2014

Formation SS4 Attestation en Amiante - 2013

Formation des charges récupérables - 2006

Technicien Supérieur en Diagnostics Techniques Immobilières - 2004/2005

Attestations en Amiante et en Etat Parasitaire - 2005

BT Géomètre Topographe - 2001

**Dominique VOISIN**  
**Formateur**

**CHAMPS D'INTERVENTION**

- Montage d'opérations de logements sociaux
- Préparation et suivi d'un chantier
- La phase finale de chantier
- Prévention et contentieux de chantier
- Suivre un chantier de réhabilitation en site occupé
- Recommandations relatives à la maîtrise d'une affaire (construction neuve et réhabilitation)
- De l'analyse du marché au programme de l'opération.
- Normes ISO 9001 : Enjeux et intérêts pour les organismes HLM
- L'animateur qualité : Son rôle, ses outils
- Optimiser l'apport de la gestion patrimoniale auprès du constructeur / propriétaire par le BIM

**EXPERIENCE PROFESSIONNELLE ET REFERENCES**

Depuis 1996 : **DVCF – Directeur Général**

Accompagnateur de projets d'entités liées à la ville. Activités : Instigateur, Conseil, Coaching, Auditeur, Formateur et facilitateur en management. Missions de conseil et d'expertise auprès de MAE, MEDDTL, USH, AFD, AFPOOLS, ESCT, MO HLM, associations, entreprises BTP, maîtres d'œuvre, architectes, géomètres, centres de formation publics et privés.

**Références pour l'AFPOOLS depuis 1996**

Conception et animation des formations en **inter et intra sur-mesure** liées à :

- La maîtrise d'ouvrage, le suivi de chantier, la réception des travaux
- Le développement durable et le management environnemental
- La mise en place de systèmes de management pour les DG ESH, OPH, EPL

Intervenant / Master 2 UP – Paris 13 « Droit et management en logement social »

Intervenant dans le cadre du cycle de formation certifiant « chargés d'opérations » à l'EMIS (Ecole des métiers de l'immobilier social)

**Autres références :**

ESCT (école supérieure bâtiment - Vincennes) - Enseignant (cycle 3 ans)  
Démarche qualité ; Développement durable/bâtiment ; Management.

Qualiform (Paris) - Ingénieur consultant senior  
Assistance et conseil dans les domaines de l'assurance qualité (ISO 9001, Qualibat) et de démarches vers l'excellence en maîtrise d'ouvrage publique et privée.

Centrale Formation - Ecole Centrale de Paris – Formateur  
Développement Durable – Agenda 21 et RSE 14001  
Domaine « Maîtrise d'œuvre et maîtrise d'ouvrage »  
Qualité environnementale des bâtiments. Gestion de projets.

École Nationale des Ponts et Chaussées (ENPC Champs sur Marne) - Maître de conférence. Formation Mastère – « Gestion de la qualité dans la construction ».

Ministère du Logement (Paris la Défense) – Expert / Plan Construction et Architecture (PCA) et du Bureau de la Qualité Technique et de la Prévention de la Direction de l'Habitat et du Logement.

Auparavant : **SA HLM et d'Aménagement de Haute Normandie**

Cadre dirigeant - Responsable des services : Assistance à maîtrise d'ouvrage ;  
Prestations de services pour tiers et maîtrise d'ouvrage déléguée.

## FORMATION

Ingénieur Civil (C.N.I.S.F) : Construction de Bâtiment  
Apostille européenne (U.I.D.I.P) n° 89-291 du 12 07 89  
Auditeur IRCA n° A 17072 - 11 2002

## 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 »

## Jennifer LAROUSSARIAS

### Formatrice

#### CHAMP(S) D'INTERVENTION

- Constats d' état des lieux et chiffrage
- Les réparations locatives au départ des locataires
- Les bases du vocabulaire technique, les premiers désordres
- Le logement décent
- Gestion des relations avec les locataires, communication au quotidien
- Gestion des conflits autour d'un état des lieux
- Gestion technique consécutive au constat d' état des lieux
- Relations commerciales dans le domaine des diagnostics immobiliers

#### EXPERIENCE PROFESSIONNELLE

Depuis 2019

**Société AUBE (SAS)**

Dirigeante

Réalisation d'état des lieux – conseils – formations

Depuis 2009 :

**Ecole Supérieure de l'Immobilier – VHS Business school  
Institut du Management des Services Immobiliers - CUSTOM**

Formatrice - Intervenante

Création de supports pédagogiques et animation de sessions de formation

relatives aux problématiques immobilières suivantes : constats d' état des lieux, gestion des relations avec les locataires, gestion technique consécutive au constat d' état des lieux, relations commerciales dans le domaine des diagnostics immobiliers.

**Auparavant :**

**Société FMSI (SARL)**

Gérante

Spécialiste des constats d'état des lieux d'entrée et de sortie, pour le compte de bailleurs particuliers, d'administrateurs de biens, d'agents immobiliers, de bailleurs institutionnels

**Société LJI EXPERTISES (SARL)**

Responsable commerciale et actionnaire

Cabinet pilote de la Franchise EX'IM pour le passage de l'ISO 9001

**Société LS ELEC (SARL)**

Gérante

Installations électriques pour les organismes d'HLM

**1990 - 2006**

**Société LES MACONS (SARL)**

Co-dirigeante

Travaux de maçonnerie, couverture, menuiserie...

pour le compte de bailleurs sociaux (IMMOBILIERE 3F – LOGEMENT FRANÇAIS...), de collectivités locales, de syndicats de copropriété,

de

particuliers

**Karen HUDBERT  
FORMATRICE**

## **CHAMP(S) D'INTERVENTION**

- **Conduite de chantier**
- **Montage d'opérations (acquisition-amélioration, réhabilitation, rénovation thermique)**
- **Marchés de travaux : passation et exécution**
- **Conduite de travaux en présence d'amiante**

## **REFERENCES**

**Depuis juillet 2019 :**                   **OPH (confidentiel)**  
  **Direction du Patrimoine**  
  **et Service Projets sur l'Existant**  
⇒ Monteur d'opérations en réhabilitation, restructuration et résidentialisation

**Juin 2008-juillet 2019 :**           **OPAC d'AMIENS**  
  **Direction de l'Habitat « Pôle Développement »**  
⇒ Monteur d'opérations en constructions neuves et acquisitions-améliorations

**Oct 2006-juin 2008 :**               **OPAC D'AMIENS**  
  **Direction Générale**  
⇒ Responsable de l'activité « Accession Sociale »

**Déc 2003-oct 2006**                   **OPAC D'AMIENS**  
  **Direction de l'Habitat « Pôle Développement »**  
⇒ Monteur d'opérations en constructions neuves et acquisitions-améliorations

## **FORMATION**

**2003 - MASTER EN DROIT DE LA CONSTRUCTION ET DE L'URBANISME, Institut I.D.U.C.A. (Poitiers)**

**2002 - MAITRISE DE DROIT « IMMOBILIER ET NOTARIAT », Université d'Orléans**



**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

## Moyens et modalités techniques

### Supports de formation



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

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




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

- **La sécurité du patrimoine**
- **La vie du contrat de location**
- **Tour d'horizon des charges récupérables**

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


Chaque parcours est découpé de la manière suivante :

 3 ou 4 chapitres :

*Eux-mêmes découpés en :*

 4 leçons :

*Elles-mêmes découpées en :*

 4 à 8 notions :

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

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

#### **La « couleur » des parcours :**

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

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

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

### "Privatives mais sous contrôle !"

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

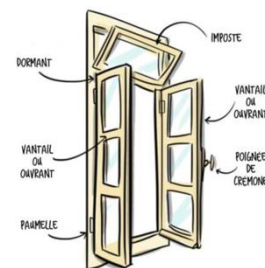


### "Qui paie quoi ?!"

Où chacun fait attention à son porte-monnaie



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



Les éléments de la fenêtre

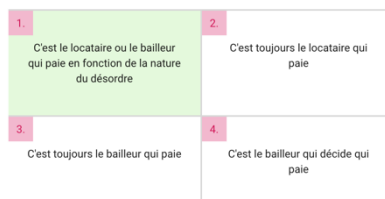
- Un quiz d'autoévaluation, apparaît à la fin de chaque chapitre, puis à la fin du parcours. Les questions proposées sont issues du tri réalisé tout au long du parcours par l'apprenant.e.

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

Ce pictogramme sous entend...



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



Quelle image vous parle de transformation ?



## Moyens et modalités de suivi

### Coordination pédagogique

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

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

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

## Évaluation de la formation

Différentes évaluations sont effectuées tout au long du parcours :

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

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

## Examen certifiant

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

- Mini-études de cas : Le.a candidat.e doit gérer des situations quotidiennes centrées sur les différents thèmes de ses activités. Chaque mini-étude de cas est composée d'un contexte, de questions ouvertes et fermées.
- Etude de cas complexe : Mise en situation type assesment center, le.a candidat.e est mis dans la situation d'un Technicien de Patrimoine récemment recruté. Il 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 récupère le dossier d'une résidence pour laquelle des désordres sont signalés (réclamations de locataires, compte rendu de visite de l'ancien technicien...).  
Il doit, entre autres, tenir compte d'un ensemble d'informations (PSP, ratios, budgets, marchés...) pour organiser son intervention et prioriser ses actions.
- Mise en situation professionnelle : le.a candidat.e présente au jury, réuni en comité d'engagement (les membres du jury tiennent un rôle défini), son Plan d'Entretien Prévisionnel et argumente ses choix.

Si le.la candidat.e obtient une moyenne supérieure à 10 sur l'ensemble des épreuves, le titre certifiant de Directeur.trice d'Agence en Habitat Social.  
En cas de validation partielle, un certificat de blocs de compétences pour les domaines où la moyenne est supérieure à 10.