C0137

GESTION LOCATIVE ET SOCIALE IMPAYÉS ET CONTENTIEUX

NÉGOCIER AVEC LES LOCATAIRES EN IMPAYÉS

3 JOURS (21 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

Mieux négocier les impayés

Avec la loi ALUR et son volet "Prévention des expulsions" s'imposent encore davantage les démarches de négociation et de prévention. En fonction de la situation et de la personnalité du locataire en impayés, les termes de la négociation sont de différentes natures. Dans certains cas, l'agent devra se montrer rassurant pour établir un climat de confiance. Dans d'autres, au contraire, il devra faire preuve de fermeté et trouver les arguments qui auront un impact sur le comportement du locataire face à ses engagements. Enfin, il lui faudra imaginer des solutions face à des locataires très démunis, voire même en situation de surendettement. Les dispositifs du type FSL, loca-pass, PCS, apportent des solutions pour le traitement des impayés mais ne peuvent pas, à eux seuls, résoudre tous les problèmes.

PUBLIC

Chargé de clientèle, personnel assurant le précontentieux ou le contentieux des impayés de loyer, conseiller social.

PRÉ-REQUIS

Aucun.

OBJECTIFS

› répertorier les techniques nécessaires à la conduite de l'entretien d'impayé

› développer un argumentaire proposant des solutions constructives dans la gestion de l'impayé

› développer une attitude de négociation positive

› conduire une relation d'aide et de soutien en responsabilisant son interlocuteur.

PÉDAGOGIE

Ce stage propose une journée de rappels juridiques suivie de deux jours d'apports méthodologiques et d'entraînements à l'entretien. Simulations adaptées aux situations d'impayés professionnelles.

ÉVALUATION

Chaque stagiaire sera questionné en amont, pendant et à l'issue de la formation pour identifier ses attentes, vérifier ses acquis et évaluer sa satisfaction globale de la formation.

ANIMATION

Christophe CHAUMANET et Pélagie N'GUESSAN ou Rachel AUBERT, Consultants-formateurs spécialistes en impayés.

DATES DES SESSIONS INTER

les 15-16 et 25 mars 2027 - Distanciel
les 2-3 et 4 juin 2027 - Présentiel à Paris
les 2-3 et 4 juin 2027 - Distanciel
les 17-18 et 19 novembre 2027 - Distanciel

PRIX NET : **2 410 EUROS**

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

justine.homawoo@afpols.fr - 06 58 75 61 46

EN INTRA

Ce stage peut être organisé en intra ou adapté sur mesure dans votre organisme ou dans votre région.

DEMANDE DE DEVIS : intra@afpols.fr

DÉROULÉ & CONTENU

1 AVANT

- À la rencontre de votre formateur.
- Quels objectifs souhaitez-vous atteindre grâce à cette formation ?

2 PENDANT - EN GROUPE

Rappel du cadre juridique de l'impayé
- la résiliation du bail
- le recouvrement
- les modes alternatifs de règlement

Le plan d'apurement
- forme et contenu
- les garanties de bonne exécution

Le contexte socio-économique de l'impayé
- les fragilités économiques et sociales des ménages
- le processus de disqualification sociale
- la culture de consommation

La préparation de l'entretien
- le traitement social de l'impayé
- les moyens de pression

L'entretien de négociation d'impayés
- l'analyse de la situation de l'impayé
- l'accompagnement dans la recherche de solution
- l'argumentation à chaque étape de l'impayé
- l'engagement du locataire dans la résorption de l'impayé

Faire évoluer l'attitude du locataire et dégager un accord
- analyser les influences
- s'appuyer sur son rôle professionnel de représentant du bailleur
- aider le locataire à sortir des attitudes de passivité, de manipulation ou d'agressivité.

3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

- Qu'ai-je retenu de ma formation ?
- Les ressources pédagogiques qui m'accompagnent.