

C0445

GESTION LOCATIVE ET SOCIALE IMPAYÉS ET CONTENTIEUX

SÉMANTIQUE ÉCRITE ORIENTÉE SOLUTIONS : LE CAS DU RECOUVREMENT

3 JOURS (21 h) - DISTANCIEL

L'expérience montre que quand les écrits aux contenus répressifs ont un effet, celui-ci n'est pas durable. Accoutumés à leur répétition les destinataires n'en prennent souvent pas connaissance. Le bailleur social doit donc mobiliser durablement les destinataires en favorisant d'abord la lecture des courriers puis surtout grâce à des clefs appropriées les mobiliser pour agir. L'enjeu du bailleur est donc de communiquer par écrit de manière optimisée avec un public diversifié dont les motivations variées ne sont pas toujours connues du bailleur. Dans ces conditions comment favoriser les représentations du locataire, encourager ses décisions et déclencher son passage à l'action ? C'est notamment à cette problématique que cette formation répond.

PUBLIC

Chargé de clientèle, conseiller social

PRÉ-REQUIS

Avoir suivi au moins une formation à la sémantique orale orientée solutions C0138 et C0141

OBJECTIFS

- › Analyser l'impact des mots et des phrases employés dans ma communication écrite
- › Identifier les quatre matrices de courriers adaptées aux situations de recouvrement et leurs particularités d'emploi
- › Identifier, à partir d'exemples, comment structurer un e-mail ou un courrier orienté solutions favorisant la reprise de contact et la mise en action
- › Structurer mes interventions écrites en cohérence avec le stade du dossier et l'objectif recherché

PÉDAGOGIE

Apports théoriques et méthodologiques. Analyses sémantiques, et travaux pratiques à partir des écrits réellement utilisés par les participants. Les stagiaires sont invités à interroger leurs formulations actuelles, à en mesurer l'impact implicite sur le locataire, puis à élaborer progressivement des écrits plus aidants, plus cohérents et plus efficaces. Un travail en binômes permet la production de projets concrets soumis à un processus structuré de correction.

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 PERROT, Formateur en process de recouvrement et relations locataires.

DATES DES SESSIONS INTER

des 12 - 13 novembre 2026 et 29 janvier 2027 - Distanciel

PRIX NET : 2 350 EUROS

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

patricia.sivakumar@afpols.fr - 06 64 41 09 26

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

Concilier la diversité culturelle et connaître les 9 Loi sémantiques universelles

- Lois de la bonne forme, de continuité, de proximité, de similarité
- Lois de destin commun, de symétrie et de clôture
- Loi de Hermann Ebbinghaus : savoir utiliser les emplacements stratégiques dans un courrier pour augmenter la mémorisation du lecteur
- Loi de connectivité : savoir connecter et créer des enchaînements dans un courrier pour favoriser la compréhension du contenu puis les actions

La sémiotique orientée solutions

- La loi de Miller : la quantité d'objets mémorisés dans un courrier ?
- La loi de Fitts : Emplacements et enchaînements stratégiques d'un courrier efficace
- La typographie orientée solutions : quelles polices et quels corps utiliser pour renforcer l'efficacité d'un courrier ?

Structure et contenus orientés sémantiques orientés solutions

- Comment avoir un visuel courrier orienté solutions : les zones chaudes et froides
- Comment favoriser l'action d'un locataire grâce à un courrier : Les 9 principes de la communication orientée solutions
- Comment avoir un courrier de relance efficace : les 7 règles
- La structure tri-modulaire des courriers orientés solutions : réaliser une matrice, susciter l'intérêt, provoquer l'envie, optimiser l'action

Les différences matrices orientées solutions

- Les écrits informatifs
- Les écrits de demande d'action (paiement, action, troubles...)
- Comment renforcer les écrits de demandes de paiement ?
- Les écrits de rappels à la Loi (SLS)
- Les écrits pour situations à fort enjeu

Le lexique sémantique orienté solutions et les grilles d'évaluation

- Parler de la dette sans braquer - Tournures à éviter ou à privilégier
- Grille d'auto-évaluation du rédacteur, grille d'évaluation d'impact
- Grille d'évaluation d'efficacité et d'impact sur le locataire

Les communications écrites dématérialisées

- Les 7 clefs d'un email efficace et impactant
- Les SMS : structure, contenus et usages
- Clefs pour favoriser la compréhension des destinataires non francophones

3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

APRÈS en BINOMES

Création d'un projet de courrier (hors mail et SMS) lié au recouvrement et plus généralement à la procédure - Echanges avec le formateur pour améliorations

EN GROUPE

Correction, ajustements et finalisation des projets (7 à 8 projets finalisés par jour de formation)

APRES la formation

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