

PILOTER L'ACTIVITÉ DE L'AGENCE

C0021



PUBLIC

Responsable d'agence.
Responsable clientèle..



OBJECTIFS

- › révéler la performance commerciale de son équipe
 - › cerner le niveau et les limites de ses responsabilités
- › définir son rôle et sa posture managériale en lien avec la mission de bailleur social
 - › donner des outils de communication et de pilotage
 - › définir les objectifs et suivre les indicateurs.



PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Apports méthodologiques, en alternance avec des exercices et des mises en situation.

Les participants sont invités à apporter les documents de leur agence : livret du locataire, journal interne, tableaux de bord et indicateurs de suivi, compte rendu d'une réunion d'animation d'équipe.

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.

PRÉ-REQUIS

Aucun.

Le responsable d'agence pilote une structure autonome intégrée dans un ensemble complexe. C'est un transmetteur entre la stratégie et la gestion opérationnelle.

Garant des résultats de son agence, le responsable a besoin d'outils qui lui permettront de mettre en œuvre une démarche d'amélioration continue dans un objectif de qualité de service aux clients et de contribution aux enjeux économiques et financiers de son entreprise.

CONTENU

État des lieux du contexte actuel du monde Hlm

Le cadre réglementaire du responsable d'agence et la gestion des risques associés

- › la gestion de la demande de logement social, la gestion locative, la gestion technique
- › la concertation locative, la gestion sociale et la gestion des ressources humaines

Expression des besoins du terrain et contribution à la stratégie d'entreprise, comment réaliser un diagnostic ?

- › la méthodologie pour la rédaction d'un rapport
- › comment élaborer une stratégie de communication ?
- › auprès de qui, à quel moment ?

Le pilotage des activités

- › la gestion de la demande
- › les différentes activités de la gestion technique et de la gestion locative
- › quelles organisations des agences de proximité ?

- › quelles autres activités de l'agence : accueil clients, accompagnement social, recouvrement... ?
- › les différents niveaux de délégation

Le pilotage de la performance

- › la démarche qualité au service de la performance
- › comment décliner les orientations de l'organisme en objectifs opérationnels ?
- › savoir définir des indicateurs pertinents pour évaluer
- › la définition de plans d'actions

Le management d'équipe

- › quels éléments-clés pour une animation d'équipe efficace ?
- › quels ajustements d'organisation ?
- › comment communiquer les objectifs, quel contrôle du travail ?
- › comment accompagner les collaborateurs ?
- › les entretiens individuels

La participation au réseau d'acteurs du territoire.

ANIMATION

Véronique MAINHARCK ou Nour Eddine ELLOUK ou Thierry MARTY, Consultants-formateurs spécialisés en management d'équipe et gestion de proximité.

DATES CLASSE VIRTUELLE

- 29 - 30 janvier et 2 février 2024
- 23 - 24 mai et 27 mai 2024
- 19 - 20 septembre et 23 septembre 2024
- 21 - 22 novembre et 28 novembre 2024

PRIX NET : 2300 EUROS - 21 h de formation

Ce prix comprend l'accès à la plateforme de diffusion.

Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS : Véronique ROUCHOSSÉ - 06 60 98 55 46. veronique.rouchosse@afpols.fr

Personne en situation de handicap : contacter Cécile CROQUIN - 06 76 72 65 07. referenthandicap@afpols.fr