

## CULTURE ET EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE

SE REPÉRER DANS LE LOGEMENT SOCIAL  
EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE

# Sommaire

Vos formatrices et formateurs	3
Mode d'emploi	4
<b>SE REPERER DANS LE LOGEMENT SOCIAL</b>	
PIPOLS, la solution e-learning pour intégrer les nouveaux salariés	5
C0001 Habitat social : acteurs, métiers et enjeux	6
C0002 Logement social : financements et modèle économique	7
C0012 La relation OLS/Groupe dans les Holdings ou les SAC	8
C0098 Les politiques intercommunales de gestion de la demande et des attributions : quels enjeux pour les organismes Hlm ?	9
C0396 Comprendre simplement les sociétés mixtes de logement social : statut, gouvernance et missions	10
C0366 Intégrer l'environnement dans ses pratiques professionnelles avec la fresque du climat	11
<b>EFFICACITE PROFESSIONNELLE</b>	
C0391 Initiation à l'intelligence artificielle (IA) dans le logement social	12
C0008 Gestion du temps et des priorités	13
C0348 Développez votre concentration pour améliorer votre efficacité	14
C0033 Les fondamentaux de la gestion de projets	15
C0340 Gérer son stress efficacement	16
C0354 Devenir maître d'apprentissage/tuteur	17
C0004 Les écrits professionnels : rédiger avec aisance et efficacité	18
C0358 Prendre des notes et rédiger des comptes rendus de réunions efficaces	19
C0347 Concevoir des présentations orales avec des supports visuels efficaces	20
C0351 Animer et conduire une réunion interne efficace et participative	21
C0341 Animer efficacement une réunion publique	22
C0345 Assurer un accueil physique de qualité	23
C0353 Assurer un accueil téléphonique efficace	24
<b>Modalités d'inscription</b>	25
<b>Bulletin d'inscription</b>	26

# CULTURE ET EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE

## VOS FORMATRICES ET FORMATEURS

- **Éric ARNAULT**  
Dirigeant d'un cabinet de Conseil, d'étude et de formation. Intervenant spécialisé en stratégie des acteurs et politiques locales de l'habitat et en démarches et pratiques de concertation locative.
- **Daniel BOURGY**  
Intervenant spécialisé en prise de parole, gestion de conflits, cohésion, performance et régulation d'équipe.
- **Thierry BECKERS**  
Consultant-formateur Expert Retraite Habilité coach.
- **Solenne DUTHOIT**  
Intervenante en communication interne et externe, en commercialisation locative, management et connaissance du monde Hlm.
- **Pierre GUILLARD**  
Ancien dirigeant en OPH, intervenant spécialisé en ingénierie d'opération, stratégie patrimoniale et connaissance du secteur du logement social.
- **Yannick LABROT**  
Ingénieur en mécanique et énergétique, expert en sobriété et efficacité énergétique des systèmes de chauffage, ventilation et climatisation, l'audit énergétique et la maîtrise des consommations.
- **Fanny LAINÉ-DANIEL**  
Socio-urbaniste. Intervenante en politiques locales de l'habitat et logement social.
- **Géraldine LAURENT**  
Ancienne dirigeante dans le logement social, Géraldine est consultante et formatrice spécialisée en direction de projets stratégiques, management et conduite du changement.
- **Véronique MAINHARCK**  
Consultante-formatrice, experte en management d'équipe et gestion de la proximité.
- **Fabien MAMANE**  
22 années d'expérience en Direction générale d'organismes de logement social et formateur expert sur les questions stratégiques et opérationnelles de l'habitat social.
- **Hélène MARCIANO**  
Spécialiste de la communication écrite et orale des bailleurs sociaux. Ancienne responsable pré-contentieux en OPH. Auteure et animatrice d'atelier d'écriture et de lecture.
- **Lisa MARTINAUD**  
Intervenante en formation et conseil sur les thématiques : communication, management, RH, thématiques commerciales, efficacité professionnelle. Ancienne DRH en entreprise.
- **Nicolas MERLIN**  
Directeur performance et RSE dans une ESH, Nicolas est formateur consultant sur les thématiques comptables, financières et de contrôle de gestion et sur tous les sujets liés à la qualité dans les organismes de logement social.
- **Ludovic RENZI**  
Formateur-consultant en communication, développement personnel et sur les sujets liés au RGPD et au contrôle interne.
- **Corinne ROUSSEAU**  
20 ans d'expérience sur des postes de DRH en organisme de logement social, juriste, coach, intervenante sur les domaines RH et management



# MODE D'EMPLOI

NOUVEAU STAGE



NOS PARTENAIRES

LE CODE

À rappeler lors de l'inscription.

**MAÎTRISE D'OUVRAGE SOCIALE** RÉGLEMENTATION TECHNIQUE, RE2020 ET CONSTRUCTION DURABLE

/École de la  
/Maîtrise  
de l'Ouvrage  
/Sociale

DES CARrières

**2 JOURS**

**PILOTAGE D'UN PROJET DE CONSTRUCTION  
HORS-SITE DE A À Z**

**C0400**

---

**ENJEUX**

Capable de réduire la durée de chantier et les nuisances tout en garantissant un haut niveau de qualité, la construction hors site (ou "construction industrialisée") est de plus en plus plébiscitée mais nécessite un réel changement d'approche. Cette formation vous permettra d'acquérir les éléments essentiels pour la mise en place d'un projet de construction neuve en hors site, de la planification de projet, de l'engagement des parties prenantes jusqu'aux pratiques de gestion efficaces adaptées aux besoins des bailleurs sociaux.

**PUBLIC**

Responsable de programmes, monteur ou chargé d'opérations et développeur. Responsable technique.

**OBJECTIFS**

- > identifier le concept de construction hors-site
- > analyser la pertinence pour un bailleur social de déployer cette approche sur un projet donné
- > identifier les spécificités de la construction HS et la réalisation d'un chantier.

**PÉDAGOGIE & ÉVALUATION**

Apports techniques et méthodologiques, échanges d'expériences. Apports pratiques sur la base d'exemples.

**PRÉ-REQUIS**

Aucun.

**ANIMATION**

Romain GERARD, Consultant formateur spécialisé en construction hors-site.

**DATES** 2025

19 et 20 mai 2025  
15 et 16 septembre 2025  
4 et 5 décembre 2025

**DÉROULÉ & CONTENU**

**1 AVANT**

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

**2 PENDANT - EN GROUPE**

- **Introduction I**
  - > présentation de la formation / tour de table / identification des attentes de chacun
- **Introduction à la construction hors site**
  - > qu'est-ce que la construction hors site ? Définition, historique, tendance
  - > avantages et limites, pourquoi choisir la construction hors site
  - > comprendre l'organisation de la filière et l'offre existante
- **Les spécificités de la construction hors site pour un bailleur social**
  - > identifier les enjeux et risques techniques spécifiques à ces procédés constructifs
  - > préfabrication en usine, étapes de fabrication clés
- **Gestion de projet dans la construction hors site**
  - > identification des nouveaux paramètres clés à intégrer dans la gestion de projet
  - > les outils et techniques spécifiques
- **Atelier : étude de cas**
  - > présentation d'un projet de construction hors site de logement social
  - > session interactive : Discussion sur les défis rencontrés et les solutions mises en œuvre
- **Construction Hors site et marchés publics**
  - > les spécificités en termes juridiques, techniques, normatifs et assurantiels
  - > quelle procédure d'achat, quelle organisation entre acteurs du projet ?
  - > discussion sur les normes et réglementations applicables à la construction hors site
  - > exploration des questions d'assurance et de responsabilité
- **Atelier : bailleurs sociaux, comment gérer les défis de la construction hors site ?**
  - > exercice pratique sur la gestion des défis techniques, normatifs et assurantiels dans un projet de construction hors site
- **Atelier : planification d'un projet de construction hors site pour un bailleur social.**

**3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL**

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

---

**PRIX NET : 1410 EUROS** - 14 h de formation  
Ce prix comprend l'accès à notre plateforme de formation ESPACE47.  
Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

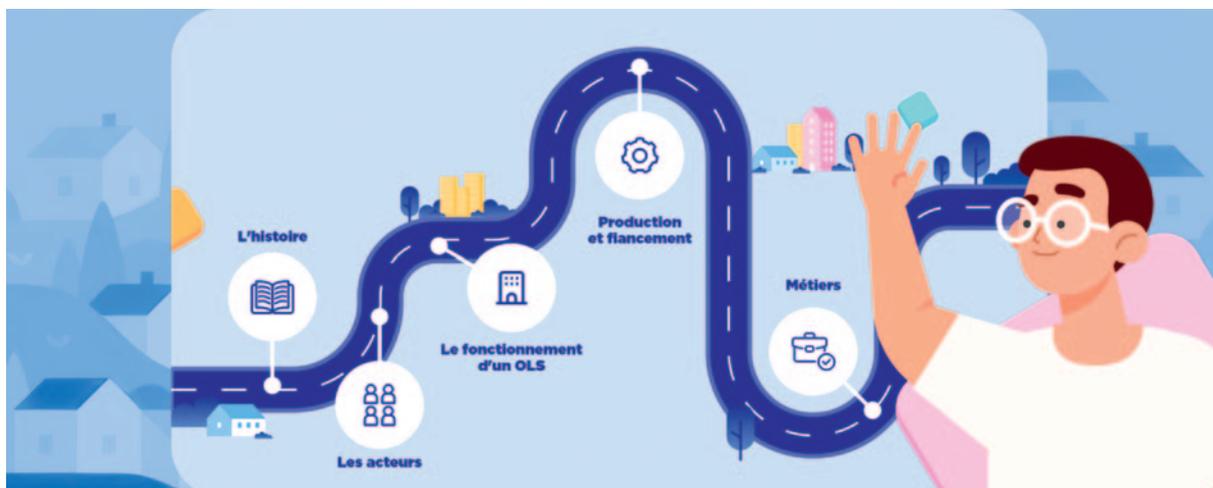
**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Anne de POULPIQUET - 06 61 15 23 39. [anne.de-poulpiquet@afpols.fr](mailto:anne.de-poulpiquet@afpols.fr)  
Personne en situation de handicap : contacter Cécile CROQUIN - 06 76 72 65 07. [referenthandicap@afpols.fr](mailto:referenthandicap@afpols.fr)

FORMATION INTER-ENTREPRISES - AFPOLS 2025 275

## COORDONNÉES ASSISTANTE

Pour des informations plus détaillées.

## LE NUMÉRO 1 DES MODULES DIGITAUX LES PLUS DEMANDÉS !



Une solution pour améliorer l'onboarding de vos collaborateurs.  
Découvrez comment notre formation digitale peut transformer  
votre processus d'intégration.

### POURQUOI CHOISIR CETTE FORMATION ?

Elle met en avant les fondamentaux du secteur du logement social, offrant une expérience d'apprentissage enrichissante et engageante pour vos collaborateurs.

### POUR QUI ?

Cette formation s'adresse à l'ensemble du personnel du secteur HLM.

### OBJECTIFS

- › connaître l'histoire du logement social, les acteurs et les enjeux
- › repérer le fonctionnement d'un organisme Hlm, ses missions et ses métiers

### CONTENU

Ce module est composé de cinq séquences couvrant tous les fondamentaux :

- › les origines, missions et enjeux du logement social
- › l'univers du logement social : quels sont les acteurs et les partenaires
- › le fonctionnement d'un organisme Hlm : gouvernance, compétences et cadre d'intervention
- › les modes de production et de financement du logement social
- › les métiers de la gestion locative et de la proximité

### LES ATOUTS DE CE DISPOSITIF

- › **LUDIQUE** : des personnages dessinés, dans un environnement coloré et immersif.
- › **IMMÉDIAT** : la formation peut démarrer à tout moment.
- › **SOUPLE** : le stagiaire planifie lui-même ses temps de formation en fonction de sa charge de travail. Il peut suivre sa progression et ses résultats.
- › **SUIVI** : le référent de formation suit la progression pédagogique.
- › **FLEXIBLE** Peut être suivi seul ou complété par une journée de formation en présentiel ou hybride.
- › **ACTIF** : Le stagiaire est invité à être acteur de sa formation, grâce à des activités interactives, des sondages et des défis à relever !

### DEMANDE DE SUR-MESURE

Le module peut être adapté aux spécificités de votre organisme (communication, process). Le module digital est disponible sur notre LMS ou le vôtre (SCORM).

### PRIX

150 euros / stagiaire. Le tarif est dégressif selon le volume.

### CONTACT

Claire Marcorelles - claire.marcorelles@afpols.fr - 07 63 73 67 75

C0001

2 JOURS

CULTURE ET EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE SE REPÉRER DANS LE LOGEMENT SOCIAL

# HABITAT SOCIAL : ACTEURS, MÉTIERS ET ENJEUX

## ENJEUX

Comprendre les missions des organismes Hlm et leurs récentes évolutions, connaître leur organisation et leurs partenaires, cerner les enjeux et perspectives pour le secteur Hlm sont des conditions essentielles pour travailler efficacement et accompagner les changements structurels dans un contexte économiquement contraint.

## PUBLIC

Tout nouvel arrivant ou salarié souhaitant conforter ses connaissances des spécificités et évolutions récentes de l'habitat social.

## OBJECTIFS

- › définir les différentes missions et le fonctionnement d'un organisme
- › identifier les acteurs du logement social
- › repérer les évolutions récentes du secteur professionnel et les enjeux prioritaires pour demain
- › utiliser les concepts et le vocabulaire du logement social
- › situer et adapter son propre travail dans l'ensemble des missions de l'entreprise.

## PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Des exposés, accompagnés d'illustrations et d'exemples, alternent avec des temps d'échanges, des vidéos.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## ANIMATION

Solenne DUTHOIT ou Fanny LAINÉ-DANIEL, Consultantes-formatrices, Pierre GUILLARD, Consultant-formateur expert en logement social et Fabien MAMANE, Directeur général d'organisme de logement social.

## DATES CLASSE VIRTUELLE

6 et 7 février 2025  
19 et 20 mai 2025  
11 et 12 septembre 2025  
1<sup>er</sup> et 2 décembre 2025

## DÉROULÉ & CONTENU

### 1 AVANT

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

### 2 PENDANT - EN GROUPE

- **Les évolutions du secteur Hlm**
  - › points de repères historiques
  - › évolutions récentes et impacts sur le secteur Hlm
  - › les réformes engagées et les perspectives :
    - le tissu des organismes Hlm
    - la gestion de la demande et des attributions
    - le modèle économique
    - les mesures de la loi 3DS
- **Les acteurs du logement social**
  - › les différents opérateurs
  - › les impacts de la réglementation sur la structure du secteur : regroupement, fusion d'organismes
  - › l'organisation du mouvement
  - › les partenaires et leur rôle
  - › les locataires
- **Du financement d'une opération à l'attribution des logements**
  - › les différents produits
  - › les modalités de financement
  - › la gestion de la demande
  - › l'attribution des logements
- **De quoi parle-t-on ?**
  - › les composantes du parc social et dynamique en cours
  - › l'évolution des profils des occupants et des enjeux
- **Activités d'un organisme Hlm**
  - › la production de logements locatifs
  - › l'accession sociale à la propriété
  - › la vente Hlm
  - › la gestion des copropriétés
  - › la gestion du patrimoine
  - › la gestion locative
- **Les enjeux de la qualité de service et la RSE**
- **L'organisation interne et métiers.**

### 3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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

**PRIX NET : 1610 EUROS** - 14 h de formation

Ce prix comprend l'accès à notre plateforme de formation ESPACE47.

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

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Victoria ESTEBAN - 06 60 98 97 91. [victoria.esteban@afpols.fr](mailto:victoria.esteban@afpols.fr)

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

# LOGEMENT SOCIAL : FINANCEMENTS ET MODÈLE ÉCONOMIQUE

## ENJEUX

Les acteurs des politiques publiques de l'habitat et du logement social, leurs actions et interactions s'inscrivent dans un cadre national en profondes mutations. Résilience à la Réduction de loyer de solidarité (RLS), conséquences financières de la "restructuration du secteur du logement social", émergence de produits financiers nouveaux, conditions économiques faites au logement social, repositionnement de ses acteurs sont autant de modifications structurantes d'un changement de modèle. Ce décryptage des fondamentaux économiques et des évolutions à l'œuvre, nourri de retours de terrain et d'un suivi étroit des évolutions législatives, doit permettre à chaque personnel une meilleure compréhension de son environnement professionnel.

## PUBLIC

Personnels des organismes de logement social, notamment nouveau collaborateur, désirant consolider sa connaissance générale et sa compréhension du secteur et de ses acteurs.

## OBJECTIFS

- › affermir sa culture générale pour appréhender une économie en forte mutation
- › se familiariser avec les concepts et le vocabulaire du logement social
- › positionner l'action de son OLS parmi celle des autres acteurs de l'habitat.

## PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Exposés didactiques illustrés par des exemples.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## ANIMATION

Éric ARNAULT, Consultant formateur, spécialisé en logement social et Fabien MAMANE, Directeur général d'organisme de logement social.

## DATES CLASSE VIRTUELLE

31 mars et 1<sup>er</sup> avril  
30 juin et 1<sup>er</sup> juillet 2025  
1<sup>er</sup> et 2 décembre 2025

## DÉROULÉ & CONTENU

### 1 AVANT

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

### 2 PENDANT - EN GROUPE

- **Décrypter les modèles économiques du logement social**
  - › évolutions des acteurs (dont Action logement ou Caisse des dépôts et leurs filiales, les OLS et leur regroupement...)
  - › mise en perspective historique et modèles
  - › aides à la pierre, de circuit, fiscales, à la personne... définitions et logiques
  - › subventions, garanties d'emprunts, prêts, autofinancement, nouveaux produits financiers... les moyens de financement
- **Le budget logement**
  - › inscription en Lois de finances et Lois de programmation pluriannuelle
  - › mission et programmes
  - › évolutions (désengagement financier de l'Etat, Fnapp, baisse des APL, RLS, prêts de haut de bilan, titres participatifs, lien attributions/réservataires...)
- **Comprendre les stratégies des acteurs de l'habitat**
  - › Documents stratégiques et d'orientations budgétaires des acteurs de l'habitat
  - › organes de contrôle et d'accompagnement (ANCOLS, Cour des comptes et Chambres régionales des comptes, CGLLS...)
  - › modalités d'accès aux documents
- **Approcher les circuits de financement et leurs effets**
  - › caractéristiques et financement du logement très social, social et intermédiaire
  - › acteurs et outils de ces financements... hier et aujourd'hui
  - › modélisation du montage financier d'une opération de logement social
  - › politique de loyer et politique d'investissement.

### 3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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

**PRIX NET : 1610 EUROS** - 14 h de formation

Ce prix comprend l'accès à notre plateforme de formation ESPACE47.

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

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS** : Victoria ESTEBAN - 06 60 98 97 91. [victoria.esteban@afpols.fr](mailto:victoria.esteban@afpols.fr)

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

C0012

1 JOUR

CULTURE ET EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE SE REPÉRER DANS LE LOGEMENT SOCIAL

# LA RELATION OLS/GROUPE DANS LES HOLDINGS OU LES SAC

## ENJEUX

Nombre d'organismes de logement social se sont transformés depuis début 2021 pour répondre à l'obligation de "restructuration du secteur du logement social" inscrite dans la loi Elan.

Ainsi, l'organisation du logement social dans les territoires change par ce triple vecteur : rationalisations des groupes d'OLS société mère / filiales, fusions / absorption d'OLS ou créations de SAC.

Cette formation propose un panorama de ces évolutions des logiques portées à leurs concrétisations.

## PUBLIC

Personnels des organismes de logement social désirant consolider leur connaissance générale et leur compréhension du secteur, des acteurs et des politiques du logement social.

## OBJECTIFS

- › affermir sa culture générale du monde du logement social
- › décoder les enjeux institutionnels, stratégiques et opérationnels des regroupements
- › analyser les organisations dans leurs évolutions.

## PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Exposé en échanges dynamiques et mise en situation.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## ANIMATION

Éric ARNAULT, Consultant formateur, spécialisé en politiques publiques de l'habitat.

## DATES CLASSE VIRTUELLE

21 mars 2025

18 septembre 2025

## DÉROULÉ & CONTENU

### 1 AVANT

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

### 2 PENDANT - EN GROUPE

- **Les acteurs et formes de coopérations entre OLS**
  - › les OLS (OPH, ESH, SCP/SCIC, SEM/EPL, SAC, SA de vente d'Hlm
  - › les logiques respectives de leurs gouvernances
  - › les formes de leurs coopérations ou concurrence
- **Le contexte politique, législatif, financier et stratégique**
  - › les évolutions dans les conditions économiques du logement social
  - › la réorganisation du tissu des organismes
  - › les stratégies de restructuration avec les SAC, les autres groupes d'OLS, les fusions...
- **Description des SAC et des holdings**
  - › les modalités de création d'une SAC
  - › les statuts, logiques d'actionnariat et de gouvernance des groupes d'OLS
  - › les relations entre un groupe d'OLS et ses membres ou filiales
  - › les compétences et moyens induits par l'objet de la SAC ou de la holding
- **Benchmark sur les organisations de groupes d'OLS**
  - › les choix de gouvernance
  - › les stratégies constatées (logiques territoriales, patrimoniales, métiers, financières...)
  - › les articulations en fonctionnement entre groupes et OLS membres ou filiales
  - › les difficultés rencontrées et leur dépassement.

### 3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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

**PRIX NET : 830 EUROS** - 7 h de formation

Ce prix comprend l'accès à notre plateforme de formation ESPACE47.

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

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Victoria ESTEBAN - 06 60 98 97 91. [victoria.esteban@afpols.fr](mailto:victoria.esteban@afpols.fr)

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

# LES POLITIQUES INTERCOMMUNALES DE GESTION DE LA DEMANDE ET DES ATTRIBUTIONS : QUELS ENJEUX POUR LES ORGANISMES HLM ?

## ENJEUX

La loi ALUR a engagé une réforme en profondeur de la gestion de la demande de logement social et des attributions, confortée par les objectifs fixés dans le cadre de la loi LEC et les dispositions de la loi ELAN. Il revient à chaque EPCI concerné, la responsabilité de définir des politiques de gestion de la demande et des attributions à l'échelle de son territoire et d'organiser leur mise en œuvre, en intégrant les nouvelles dispositions portées par la récente loi ELAN et ses décrets d'application.

## PUBLIC

Responsable de gestion locative et du service attribution. Membre des commissions d'attribution des logements. Agent des collectivités locales et des organismes réservataires.

## OBJECTIFS

- › décrypter les enjeux de ces nouvelles politiques pour pouvoir s'y inscrire
- › définir le cadre réglementaire de la réforme de la gestion de la demande et des attributions
- › identifier les enjeux propres à chacun des acteurs impliqués : EPCI, bailleurs et réservataires
- › favoriser le dialogue entre les acteurs impliqués.

## PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Ce stage alterne des apports de connaissances et des réflexions méthodologiques illustrées de retour d'expériences terrain.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## ANIMATION

Fanny LAINE-DANIEL, Consultante-formatrice spécialisée dans les politiques locales de l'habitat.

## DATES CLASSE VIRTUELLE

15 et 16 mai 2025  
4 et 5 décembre 2025

## DÉROULÉ & CONTENU

### 1 AVANT

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

### 2 PENDANT - EN GROUPE

- **Rappel historique : peuplement et attributions des logements sociaux**
  - › points de repères historiques
  - › l'enjeu de la mixité sociale
- **Le cadre de la réforme de la gestion de la demande et des attributions**
  - › les grands enjeux
  - › le cadre réglementaire
  - › la CIL et le rôle des acteurs dont les organismes Hlm
  - › le PPGDID
  - › le document cadre d'orientation d'attribution et la CIA
  - › l'articulation avec les autres politiques (PLH) et politiques sectorielles
  - › l'articulation avec le NPNRU
- **Les orientations d'attribution : outils et méthode**
  - › le diagnostic partagé
  - › les orientations
  - › les objectifs réglementaires et les objectifs locaux d'attribution
- **La gestion de la demande et des attributions**
  - › le service d'accueil et d'information des demandeurs
  - › la gestion partagée de la demande
  - › focus sur la cotation de la demande (loi ELAN)
- **Le passage à la gestion en flux des réservations**
  - › les enjeux
  - › le cadre réglementaire
  - › les modalités de passage à la gestion en flux
- **Enjeux et impacts pour les organismes Hlm**
  - › contributions
  - › points de vigilance
  - › évolution des pratiques
  - › nouvelles relations avec les réservataires et partenaires
- **Retours d'expériences.**

### 3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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

**PRIX NET : 1610 EUROS** - 14 h de formation

Ce prix comprend l'accès à notre plateforme de formation ESPACE47.

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

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Patricia SIVAKUMAR - 06 64 41 09 26. [patricia.sivakumar@afpols.fr](mailto:patricia.sivakumar@afpols.fr)

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

# COMPRENDRE SIMPLEMENT LES SOCIÉTÉS MIXTES DE LOGEMENT SOCIAL : STATUT, GOUVERNANCE ET MISSIONS

C0396



## ENJEUX

Les personnels et responsables d'organismes Hlm (OPH, ESH ou Coop'HLM) sont de plus en plus souvent en relation avec des sociétés d'économie mixte (SEM ou SAEM) locales agréées pour la construction et la gestion de logements locatifs sociaux : les ESH, elles ne sont ni l'un, ni l'autre.

Cette formation propose une description des SEM, de leurs similitudes et de leurs particularismes dans la conduite de politiques publiques locales d'habitat.

## PUBLIC

Personnels des organismes de logement social.

## OBJECTIFS

- › disposer d'un socle culturel commun avec des personnels de SEM pour établir un dialogue exempt d'incompréhensions réciproques
- › citer les principaux textes législatifs et réglementaires permettant de comprendre le cadre légal et opérationnel spécifique aux SEM.

## PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Exposé en échanges dynamiques, quiz et co-analyse documentaire.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## ANIMATION

Éric ARNAULT, Consultant formateur, spécialisé en politiques publiques de l'habitat.

## DATES CLASSE VIRTUELLE

20 mars 2025  
27 juin 2025  
4 décembre 2025

## DÉROULÉ & CONTENU

### 1 AVANT

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

### 2 PENDANT - EN GROUPE

- **L'organisation nationale des sociétés d'économie mixtes (Sem)**
  - › la Fédération des EPL (entreprises publiques locales)
  - › la place des SEM dans le logement social
  - › des SEM adhérentes à la fédération des OPH
- **Le statut des SEM agréées**
  - › un statut de société anonyme avec une composition particulière du capital
  - › une "assimilation" aux organismes Hlm pour une activité sous condition d'agrément
  - › les compétences liées à l'agrément et les rôles et contenus de la Cus
  - › les compétences hors agrément
- **La gouvernance des SEM**
  - › assemblée générale, pouvoirs et fonctionnement
  - › conseil d'administration ou de surveillance, composition, pouvoirs et fonctionnement
  - › organes de direction
- **La gestion des SEM**
  - › suivi administratif, gestion locative, patrimoniale, financière... : dispositions similaires et différentes de celles pour les autres statuts d'OLS, singulièrement des OPH
- **Relation aux autres OLS**
  - › les modalités de fourniture de prestations entre OLS
  - › l'appartenance à un même groupe d'OLS (holding ou Sac).

### 3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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

**PRIX NET : 830 EUROS** - 7 h de formation

Ce prix comprend l'accès à notre plateforme de formation ESPACE47.

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

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS** : Victoria ESTEBAN - 06 60 98 97 91. [victoria.esteban@afpols.fr](mailto:victoria.esteban@afpols.fr)

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

# C0366

## 1 JOUR

CULTURE ET EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE SE REPÉRER DANS LE LOGEMENT SOCIAL

# INTÉGRER L'ENVIRONNEMENT DANS SES PRATIQUES PROFESSIONNELLES AVEC LA FRESQUE DU CLIMAT

École de la  
Maîtrise  
d'Ouvrage  
Sociale  
BAS CARBONE



## ENJEUX

Dans un contexte de changement climatique, la fresque du climat permet de comprendre les mécanismes à l'œuvre à l'échelle planétaire et de visualiser les causes et conséquences, notamment sur l'être humain. C'est un jeu de cartes qui met en œuvre l'intelligence collective et l'on travaille ensuite sur les actions possibles.

## PUBLIC

Tout public.

## OBJECTIFS

- › comprendre les enjeux liés au climat et les mécanismes à l'échelle planétaire
- › acquérir des ordres de grandeur liés aux impacts du logement social
- › savoir comment agir à titre personnel et professionnel dans le logement social grâce à l'intelligence collective.

## PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Travail en collectif et en sous-groupe, intelligence collective, réalisation d'une fresque (présentiel ou distanciel), travail avec des cartes (présentiel ou distanciel).

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## ANIMATION

Yannick LABROT, Ingénieur et expert en efficacité énergétique.

## DATES CLASSE VIRTUELLE

4 avril 2025

20 juin 2025

19 septembre 2025

## DÉROULÉ & CONTENU

### 1 AVANT

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

### 2 PENDANT - EN GROUPE

- La Fresque du climat
  - › jeu de cartes avec explications plus détaillées
  - › phase de créativité
  - › ordres de grandeur
  - › émotions
- Évaluation à titre individuel de son bilan carbone simplifié
- Les actions à titre individuel
  - › au travail
  - › à la maison, dans les transports, etc.
- Les actions à titre collectif
  - › au travail
  - › à la maison, dans les transports, etc.
- Établissement de son propre plan d'actions de décarbonation

### 3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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

**PRIX NET : 830 EUROS** - 7 h de formation

Ce prix comprend l'accès à notre plateforme de formation ESPACE47.

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

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Victoria ESTEBAN - 06 60 98 97 91. [victoria.esteban@afpols.fr](mailto:victoria.esteban@afpols.fr)

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

# INITIATION À L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE (IA) DANS LE LOGEMENT SOCIAL

C0391



## ENJEUX

L'intelligence artificielle fait désormais partie de notre vie quotidienne et intègre aussi notre environnement professionnel. Elle est capable d'exploiter des quantités massives de données et peut influencer sur notre mode de fonctionnement et notre prise de décision. Cette formation propose de découvrir les essentiels sur ce sujet comment l'utiliser dans votre quotidien.

## PUBLIC

Tout collaborateur qui souhaite acquérir des compétences de base en intelligence artificielle (IA)..

## OBJECTIFS

- › comprendre ce qu'est l'IA, son histoire, ses domaines et ses méthodes
- › identifier les opportunités et les défis que l'IA présente pour la société, le logement social et son quotidien
- › utiliser des outils et des plateformes en ligne pour explorer et expérimenter avec l'IA
- › créer et évaluer des projets simples utilisant l'IA, tels que des présentations, des mails, des analyses de documents ou de tableaux
- › communiquer efficacement sur l'IA avec des prompts clairs et optimisés.

## PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Exposés didactiques illustrés par des exemples.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## ANIMATION

Nicolas MERLIN, Consultant-formateur expert en logement social.

## DATES CLASSE VIRTUELLE

- 4 février matin 2025
- 8 avril matin 2025
- 9 septembre matin 2025

## DÉROULÉ & CONTENU

### 1 AVANT

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

### 2 PENDANT - EN GROUPE

- **Introduction à l'IA**
  - › les origines et l'histoire
  - › les concepts clés
  - › les domaines et les méthodes de l'IA
  - › les applications et enjeux actuels
- **Exploration de l'IA**
  - › les plateformes en ligne
  - › découvrir et expérimenter avec l'IA
  - › apprendre à l'utiliser et à savoir communiquer avec les LLM (Large Language Models)
- **L'IA et le Logement Social**
  - › exploration des cas d'usage de l'IA dans le logement social
  - › vidéos et études de cas : exemples réels d'IA dans le logement social
  - › atelier : identifier les opportunités et les défis de l'IA dans ce secteur.

### 3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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

**PRIX NET : 490 EUROS** - 3,5 h de formation

Ce prix comprend l'accès à notre plateforme de formation ESPACE47.

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

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS** : Victoria ESTEBAN - 06 60 98 97 91. [victoria.esteban@afpols.fr](mailto:victoria.esteban@afpols.fr)

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

C0008

2 JOURS

CULTURE ET EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE

## GESTION DU TEMPS ET DES PRIORITÉS

### ENJEUX

**Ne plus subir le temps, c'est possible.**

Le temps, c'est de l'efficacité ou du stress, selon qu'il est bien géré ou pas. Mais peut-on être réactif et performant lorsque les demandes des locataires se font pressantes et lorsque les entreprises n'interviennent pas dans les délais prévus ? Comment prendre en compte les demandes de la hiérarchie, des collègues, des clients et "trouver le temps" d'y répondre de façon satisfaisante ? Quelles sont nos priorités, comment les gérer avec les priorités des autres, comment agir sereinement ?

### PUBLIC

Responsable d'équipe. Chef de projet. Toute personne souhaitant (re)devenir maître de son temps.

### OBJECTIFS

- › analyser les causes de perte de temps
- › faire le point sur son organisation personnelle
- › mettre au point des procédures d'efficacité pour ne plus subir le temps et agir de manière efficace
- › utiliser méthodes et outils d'efficacité et de gestion de son temps.

### PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Courts exposés méthodologiques, applications d'outils de gestion du temps et études de cas.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### ANIMATION

Solenne DUTHOIT. et Géraldine LAURENT, Consultantes-formatrices spécialisées en relations humaines, management et gestion du stress.

### DATES CLASSE VIRTUELLE

13 et 14 mars 2025  
12 et 13 juin 2025  
20 et 21 novembre 2025

### DÉROULÉ & CONTENU

#### 1 AVANT

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

#### 2 PENDANT - EN GROUPE

- **Diagnostic de sa gestion du temps**
  - › repérer sa propre relation au temps
  - › analyser son organisation personnelle
  - › préciser ses contraintes et ses limites
  - › détecter les formes d'inefficacité
  - › repérer sa propre relation au temps, temps subjectif et temps objectif
  - › les lois et principes de la gestion du temps
- **Les priorités**
  - › définir les priorités de sa mission, de son rôle, de sa fonction et de ses responsabilités
  - › les différents types d'objectifs
  - › déterminer les actions urgentes et celles qui sont importantes
  - › gérer ses priorités avec celles de ses collègues, de son équipe, de ses partenaires
  - › passer du temps subi au temps choisi
- **Gagner du temps**
  - › anticiper, prévoir, s'inscrire dans un projet
  - › comment planifier ?
  - › le temps pour la réflexion, celui pour les imprévus
  - › distinguer l'essentiel de l'accessoire
  - › l'analyse des écarts
- **Efficacité personnelle et gestion du temps**
  - › organiser son temps en fonction de ses biorythmes
  - › maîtriser son temps pour gérer son stress
  - › gérer les informations
  - › mettre en place une communication efficace au sein de son équipe
  - › gérer le temps des réunions
  - › savoir se ressourcer.

#### 3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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

**PRIX NET : 1500 EUROS** - 14 h de formation

Ce prix comprend l'accès à notre plateforme de formation ESPACE47.

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

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Victoria ESTEBAN - 06 60 98 97 91. [victoria.esteban@afpols.fr](mailto:victoria.esteban@afpols.fr)

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

# DÉVELOPPEZ VOTRE CONCENTRATION POUR AMÉLIORER VOTRE EFFICACITÉ

## ENJEUX

Vous souhaitez améliorer votre concentration dans votre environnement de travail, gagner du temps dans la réalisation de vos tâches, atteindre vos objectifs plus rapidement sans augmenter vos heures de travail ? Ce stage vous permettra d'acquérir des techniques simples pour augmenter votre attention et votre concentration et ainsi développer votre efficacité.

## PUBLIC

Toute personne qui souhaite améliorer sa concentration dans son travail (réalisation de tâches multiples et/ou complexes, environnement bruyant, lieu de passage, etc.). Manager et non-manager.

## OBJECTIFS

- › identifier les principaux mécanismes de l'attention et de la concentration
- › se repérer dans les techniques pour stabiliser leur attention et leur concentration
- › identifier des méthodes simples pour organiser ses activités quotidiennes et favoriser concentration et efficacité.

## PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Des situations d'apprentissages reliées au contexte professionnel des participants. Alternance d'apports théoriques et d'exercices pratiques individuels et collectifs. Utilisation d'outils collaboratifs (mur virtuel, tableau blanc, quiz, etc.) et de méthodes actives et ludiques.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## ANIMATION

Ludovic RENZI, Formateur-consultant en communication et développement personnel.

## DATES CLASSE VIRTUELLE

2 avril 2025  
26 septembre 2025

## DÉROULÉ & CONTENU

### 1 AVANT

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

### 2 PENDANT - EN GROUPE

- **Le fonctionnement de l'attention et la concentration**
  - › les mécanismes de l'attention et la concentration
  - › les rythmes de l'attention
  - › la notion d'équilibre attentionnelle
- **Comment développer votre attention et votre concentration ?**
  - › les forces qui stabilisent ou déstabilisent l'attention
  - › se mettre en condition mentale pour se concentrer et être attentif
  - › rester concentré dans un environnement bruyant
- **Organisez vos tâches pour favoriser votre concentration**
  - › organiser son cadre de travail
  - › définir et hiérarchiser ses objectifs
  - › segmenter ses tâches
  - › sortir de l'illusion du multi-tâches.

### 3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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

**PRIX NET : 830 EUROS** - 7 h de formation

Ce prix comprend l'accès à notre plateforme de formation ESPACE47.

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

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS** : Victoria ESTEBAN - 06 60 98 97 91. [victoria.esteban@afpols.fr](mailto:victoria.esteban@afpols.fr)

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

C0033

2 JOURS

CULTURE ET EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE

## LES FONDAMENTAUX DE LA GESTION DE PROJETS

### ENJEUX

La gestion de projets s'impose dans les organismes de l'habitat social comme un mode d'organisation efficace pour atteindre un objectif, nécessitant des compétences variées et transversales.

Dans ce contexte, réussir un projet repose en partie sur une organisation projet parfaitement définie, un résultat à atteindre clairement précisé et partagé avec le commanditaire du projet, ainsi que sur un ensemble de méthodes et d'outils de pilotage et de suivi que le chef de projet doit savoir utiliser et transmettre à son équipe projet.

### PUBLIC

Chef de projet, responsable ayant à piloter un projet.

### OBJECTIFS

- › identifier les caractéristiques d'un projet et comprendre comment s'organise un projet
- › s'appuyer sur les principaux outils de la gestion de projets permettant de démarrer, structurer et suivre le projet dans le temps
- › identifier les besoins de communication du projet (en interne, à l'externe)
- › repérer les liens entre la communication de projet et la communication de changement.

### PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Pédagogie active faisant alterner de courts exposés et la prise en mains de trois outils essentiels de la gestion de projets.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### ANIMATION

Corinne ROUSSEAU, Consultante-formatrice et coach experte du logement social.

### DATES CLASSE VIRTUELLE

10 et 11 avril 2025  
18 et 19 septembre 2025

### DÉROULÉ & CONTENU

#### 1 AVANT

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

#### 2 PENDANT - EN GROUPE

- **Caractéristiques d'un projet et de l'organisation de projet**
  - › la notion de projet transversal dans les organisations
  - › ce qu'est un projet, ce qu'il n'est pas
  - › s'organiser pour travailler en projet : les acteurs, les rôles et les points-clefs de l'organisation du projet
  - › la construction de l'équipe
  - › le traitement de la relation ligne projet / ligne hiérarchique
- **Les principaux outils de la gestion de projet : expérimentation et prise en mains**
  - › le cahier des charges du projet
  - › le phasage du projet ou cycle de vie
  - › le planning de réalisation et suivi de projet : le diagramme de Gantt
- **La communication de projet : expliquer, convaincre, mobiliser**
  - › rendre compte au comité de pilotage du projet
  - › les besoins de communication selon les phases du projet
  - › pistes de traitement des résistances au changement que le projet peut susciter.

#### 3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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

**PRIX NET : 1560 EUROS** - 14 h de formation

Ce prix comprend l'accès à notre plateforme de formation ESPACE47.

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

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Victoria ESTEBAN - 06 60 98 97 91. [victoria.esteban@afpols.fr](mailto:victoria.esteban@afpols.fr)

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

# GÉRER SON STRESS EFFICACEMENT

C0340

## ENJEUX

Pression au travail, exigences familiales, sociétales, charge mentale... Il nous arrive régulièrement de ne pas nous rendre compte que la pression monte et qu'insidieusement le stress impose son diktat.

À l'origine d'un décalage entre action, représentation du réel et le réel lui-même, le stress n'est finalement plus reconnu pour ce qu'il est : un simple signal. Réapprendre à le connaître, l'apprivoiser et en faire un allié sera l'objectif de notre travail.

## PUBLIC

Tout personnel ayant un sentiment de pression et qui souhaite gagner en calme et efficacité.

## OBJECTIFS

- › maîtriser et gérer ses émotions dans une situation imprévue
- › trouver un positionnement équilibré face au stress
- › apprendre à mieux s'écouter
- › prendre soin de soi.

## PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Mises en situation et jeux de rôle, tour de table, travail et entraînement sur les situations stressantes rencontrées dans l'univers professionnel du logement social.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## ANIMATION

Daniel BOURGY, Consultant-formateur spécialisé en communication interpersonnelle. et Corinne ROUSSEAU, Consultante-formatrice et coach experte du logement social.

## DATES CLASSE VIRTUELLE

12-13 et 19-25 juin matin 2025  
24-25 novembre et 5-12 décembre matin 2025

## DÉROULÉ & CONTENU

### 1 AVANT

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

### 2 PENDANT - EN GROUPE

- **Stress, émotion et motivation**
  - › les émotions, c'est quoi, ça sert à quoi
  - › stress, trac, appréhension, tension, faire le tri
  - › motivation vs stress
- **Le sentiment de maîtrise et de perfection**
  - › qui se cache derrière ?
  - › comment l'approcher, l'entretenir sans en devenir dépendant ?
  - › gestion du temps
- **Stress & conflictualité**
  - › le rôle du stress dans la gestion du conflit
  - › le rôle du conflit dans la gestion du stress
  - › fonctionnement physiologique du stress
  - › affirmation de soi
- **Gestion de l'information**
  - › que faire de tant d'informations ?
  - › que se joue-t-il dans mon rapport à l'information ?
  - › où mettre l'information et comment la classer ?
- **Évaluer ses modes de fonctionnement face au stress**
  - › connaître ses stressseurs
  - › diagnostiquer ses niveaux de stress
- **Devenir "acteur" face au stress**
  - › savoir mettre un stop
  - › confiance et stress
  - › sommeil et stress
- **Outils**
  - › recadrage
  - › respiration
  - › cohérence cardiaque
  - › méditation
  - › relaxation
  - › alimentation
  - › positionnement de vie
- **Et après la formation ?**
  - › mon plan de vie
  - › mes méthodes personnelles
  - › un suivi/défi en 7 semaines.

### 3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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

**PRIX NET : 2350 EUROS** - 21 h de formation

Ce prix comprend l'accès à notre plateforme de formation ESPACE47.

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

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Victoria ESTEBAN - 06 60 98 97 91. [victoria.esteban@afpols.fr](mailto:victoria.esteban@afpols.fr)

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

# C0354

## 2 JOURS

CULTURE ET EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE

# DEVENIR MAÎTRE D'APPRENTISSAGE/TUTEUR

## PUBLIC

Tout collaborateur amené à encadrer à un alternant.

## OBJECTIFS

- › connaître le rôle et les missions du tuteur / du maître d'apprentissage
- › organiser et préparer l'arrivée d'un nouvel alternant
- › acquérir des méthodes pédagogiques adaptées à chaque personne
- › évaluer la progression des compétences du tuteur
- › connaître le cadre légal de l'alternance.

## PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Quiz en début de formation / quiz aval pour cerner l'acquisition des compétences. Apport de méthodes et de concepts. Exercices de mise en pratique. Travaux en sous-groupes. Élaboration d'outils de suivi personnalisés. Quiz sur smartphone pour mesurer l'acquisition des compétences durant la formation.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## ANIMATION

Lisa MARTINAUD, Formatrice en RH et Management.

## DATES CLASSE VIRTUELLE

11 et 12 septembre 2025

## DÉROULÉ & CONTENU

### 1 AVANT

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

### 2 PENDANT - EN GROUPE

- Introduction
- Les enjeux du tutorat pour le bailleur social, les tuteurs et les tutorés
- Partie I : le cadre légal de l'alternance
  - › les droits et devoirs de l'alternant
  - › le statut de l'alternant
  - › le contrat de travail
  - › le cadre légal : période d'essai, congé, droits et devoirs, ce qu'est l'alternance...
- Partie II : les missions du tuteur / Maître d'apprentissage
  - › intégration du collaborateur
  - › organisation du parcours de formation
  - › accompagnement et formation grâce à différentes méthodes pédagogiques
  - › pratique de l'évaluation des compétences
- Partie III : renforcer ses compétences en communication et en management pour bien accompagner
  - › pratiquer l'écoute active
  - › créer un climat de confiance
  - › faire face aux situations tendues
  - › conduire les entretiens clés du tutorat : évaluation, félicitations, feed-back pour faire progresser
  - › gérer sa mission de tuteur / maître d'apprentissage dans le temps.

#### Documents à consulter durant la formation

- › description poste ou emploi de l'alternant
- › livret de l'alternant en version papier ou numérique où figure le diplôme préparé, le programme de formation de l'alternant, le planning de la formation.

### 3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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

**PRIX NET : 1560 EUROS** - 14 h de formation

Ce prix comprend l'accès à notre plateforme de formation ESPACE47.

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

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Victoria ESTEBAN - 06 60 98 97 91. [victoria.esteban@afpols.fr](mailto:victoria.esteban@afpols.fr)

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

# LES ÉCRITS PROFESSIONNELS : RÉDIGER AVEC AISANCE ET EFFICACITÉ

## PUBLIC

Salariés Cadres et non-Cadres. Responsables de proximité, de projet, de site. Conseiller, chargé de clientèle, de gestion locative. Chargé d'accueil, du pré-contentieux en économie sociale et familiale. Collaborateur du service technique.

## OBJECTIFS

- › identifier les critères d'une communication de qualité
- › construire une relation de qualité avec ses interlocuteurs
- › mettre en œuvre les différentes techniques et outils : bâtir un plan, introduire, argumenter et conclure
- › s'entraîner à mettre en œuvre les techniques et outils sur ses écrits professionnels.

## PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Apports théoriques et méthodologiques. Atelier de mise en pratique : entraînements à écrire et/ou réécrire ses écrits issus de situations professionnelles réelles, sur poste informatique. Les participants doivent impérativement se munir des documents produits dans le cadre de leur fonction.

### Le + de la formation

Un suivi individuel 1 mois après la formation.

Sur la base d'écrits produits deux semaines après la formation et transmis à la formatrice, chaque participant bénéficiera d'un entretien individuel approfondi (coaching d'écriture) pour renforcer ses acquis et repérer ses axes d'amélioration.

## PRÉ-REQUIS

Pratique courante de Word.

## ANIMATION

Hélène MARCIANO, Consultante-formatrice spécialisée en Communication écrite et orale, interne et relation client, ancienne responsable pré-contentieux en Office Hlm.

## DATES CLASSE VIRTUELLE

24 et 25 mars 2025

16 et 17 juin 2025

8 et 9 décembre 2025

## DÉROULÉ & CONTENU

### 1 AVANT

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

### 2 PENDANT - EN GROUPE

- **Les écrits professionnels**
  - › emails, notes, courriers, procédures, comptes-rendus, règles communes, différences (accroches, formules de politesse, objet, présentation...)
- **Identifier les fonctions respectives des différents types d'écrits professionnels et les adapter selon les objectifs et destinataires spécifiques**
- **Tout dire mais pas n'importe comment**
  - › formuler une critique, argumenter, convaincre
- **Prendre soin de la qualité de la relation**
  - › les règles de cybercortoisie
- **Les principes du langage administratif, les règles, les styles de présentation et de rédaction**
- **La rédaction des objets, des titres, des phrases courtes et percutantes**
- **La construction d'un plan efficace pour valoriser la logique de ses écrits**
- **La hiérarchisation des informations**
  - › le plan, les articulateurs logiques
- **La construction des phrases dans le respect des règles de grammaire et d'orthographe**
- **L'utilisation d'un vocabulaire précis et approprié pour renforcer la clarté du message.**

### Travail en deux temps

- › Journée 1 : les fondamentaux de la rédaction administrative, les différents types d'écrits, les techniques, les outils, les règles,
  - › Journée 2 : Atelier de mise en pratique - Entraînements à écrire et/ou réécrire ses écrits issus de situations professionnelles réelles, sur poste informatique. Les participants doivent impérativement se munir des documents produits dans le cadre de leur fonction.
- Suivi individuel : entretien téléphonique d'1h/Participant 1 mois après la formation

### 3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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

**PRIX NET : 1610 EUROS** - 14 h de formation

Ce prix comprend l'accès à notre plateforme de formation ESPACE47.

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

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS** : Victoria ESTEBAN - 06 60 98 97 91. [victoria.esteban@afpols.fr](mailto:victoria.esteban@afpols.fr)

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

C0358

2 JOURS

CULTURE ET EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE

# PRENDRE DES NOTES ET RÉDIGER DES COMPTES RENDUS DE RÉUNIONS EFFICACES

## ENJEUX

Le compte rendu de réunion constitue une trace indispensable pour les managers et les salariés non-cadres lorsqu'ils participent aux réunions liées à leurs fonctions.

Les participants seront entraînés à utiliser des techniques qui font gagner du temps, permettent de développer ses capacités d'écoute, d'analyse, et de synthèse et de retranscrire fidèlement ce qui s'est dit.

## PUBLIC

Responsables de proximité, de site, de projet, du patrimoine. Conseiller. Chargé de clientèle, de gestion locative, d'accueil, du précontentieux. Conseillère en économie sociale et familiale. Assistante.

## OBJECTIFS

- › identifier les différents types de réunions et les différents comptes rendus
- › repérer les étapes préparatoires au plan technique, matériel, émotionnel
- › concevoir des notes structurées : entraînement aux différents outils
- › Mettre en œuvre les phases relecture, validation et de diffusion
- › comment

## PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Apports théoriques et méthodologiques. Atelier de mise en pratique : entraînements à prendre des notes et à rédiger et/ou réécrire ses comptes rendus issus de situations professionnelles réelles en utilisant la méthode et les outils présentés. Les participants doivent impérativement se munir des documents produits dans le cadre de leur fonction.

## PRÉ-REQUIS

Pratique courante de word.

## ANIMATION

Hélène MARCIANO, Consultante-formatrice spécialisée en qualité de la Communication écrite et orale.

## DATES CLASSE VIRTUELLE

2 et 3 juin 2025

1<sup>er</sup> et 2 décembre 2025

## DÉROULÉ & CONTENU

### 1 AVANT

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

### 2 PENDANT - EN GROUPE

- Les différents types de réunions
  - › quels objectifs, quels participants
  - › quels comptes rendus ?
- Qu'est-ce que la prise de notes ?
- Préparer sa prise de note : les bonnes recettes pour éviter le stress
  - › prendre en compte l'intérêt des destinataires
  - › ce qu'il faut noter ou pas
- Pratiquer l'écoute analytique : discerner l'essentiel de l'accessoire
- S'appuyer sur une méthode : structurer ses notes sans attendre
- S'entraîner à prendre des notes, les retranscrire, rédiger un compte rendu
- Gagner du temps grâce à des techniques et des outils utiles et faciles à utiliser

#### Atelier de mise en pratique

Entraînement à prendre des notes, à structurer ses notes et à rédiger un compte rendu ou réécrire un compte rendu issu d'une situation réelle (respect de la confidentialité).

#### Le + de la formation

Le formateur assure une pratique qui fait l'objet d'un suivi de la progression pas à pas, tout au long de la formation.

### 3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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

**PRIX NET : 1560 EUROS** - 14 h de formation

Ce prix comprend l'accès à notre plateforme de formation ESPACE47.

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

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Victoria ESTEBAN - 06 60 98 97 91. [victoria.esteban@afpols.fr](mailto:victoria.esteban@afpols.fr)

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

# CONCEVOIR DES PRÉSENTATIONS ORALES AVEC DES SUPPORTS VISUELS EFFICACES

C0347

## ENJEUX

Vous réalisez régulièrement des interventions orales en utilisant un support visuel ? Vous avez besoin de présenter des résultats, effectuer des points d'avancement sur un projet, présenter des informations à des clients (locataires, acquéreurs...), des vendeurs ou des partenaires, etc. ? Découvrez dans cette formation les clés d'une présentation orale réussie.

## PUBLIC

Toute personne qui conçoit des présentations orales intégrant des supports visuels pour communiquer.

## OBJECTIFS

- › identifier les éléments constituant une présentation orale efficace
- › élaborer un objectif de communication adapté aux caractéristiques de leur public
- › organiser son intervention à l'aide d'un scénario
- › concevoir des diapositives efficaces.

## PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Des situations d'apprentissage reliées au contexte professionnel des participants. Alternance d'apports théoriques et d'exercices pratiques (ex : construction d'une présentation fil rouge). Utilisation d'outils collaboratifs (mur virtuel, tableau blanc, quiz, etc.) et de méthodes actives et ludiques.

## PRÉ-REQUIS

Connaissance de base de l'utilisation de Powerpoint ou d'un autre outil de présentation.

## ANIMATION

Ludovic RENZI, Formateur-consultant en communication, développement personnel.

## DATES CLASSE VIRTUELLE

7 et 8 avril 2025  
22 et 23 septembre 2025

## DÉROULÉ & CONTENU

### 1 AVANT

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

### 2 PENDANT - EN GROUPE

- **Comment définir votre objectif de communication ?**
  - › les éléments d'une présentation réussie
  - › les caractéristiques de votre public
  - › vos objectifs du point de vue de vos auditeurs
- **Structurez votre présentation**
  - › les messages-clés
  - › le scénario de votre présentation
    - comment hiérarchiser les informations de votre intervention ?
- **Comment concevoir des supports faciles à comprendre et percutants ?**
  - › les principes de la communication et du fonctionnement du cerveau humain
  - › créer des titres impactant
  - › concevoir des visuels percutants
  - › rédiger des textes faciles à comprendre
- **Les outils de présentation**
  - › l'outil Microsoft Office Powerpoint
  - › les outils alternatifs (Canva, Prezzi, Genially...).

### 3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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

**PRIX NET : 1560 EUROS** - 14 h de formation

Ce prix comprend l'accès à notre plateforme de formation ESPACE47.

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

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS** : Victoria ESTEBAN - 06 60 98 97 91. [victoria.esteban@afpols.fr](mailto:victoria.esteban@afpols.fr)

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

C0351

2 JOURS

CULTURE ET EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE

# ANIMER ET CONDUIRE UNE RÉUNION INTERNE EFFICACE ET PARTICIPATIVE

## ENJEUX

Vous êtes référent d'une réunion et vous souhaitez qu'elle soit simple, conviviale, productive et efficace. Il arrive aussi qu'elle soit difficile, c'est-à-dire conflictuelle. Il s'agira d'acquérir des outils de gestion de la relation adaptés à la tenue de réunion participative, ainsi qu'à la gestion de comportements vécus comme "difficiles". Nous privilégierons l'analyse et l'entraînement sur des situations professionnelles.

## PUBLIC

Tout personnel amené à conduire des réunions internes.

## OBJECTIFS

- › adopter une posture professionnelle à la fois cadrante et posée
- › se positionner dans l'accueil au propre comme au figuré
- › gérer l'agressivité de l'autre et la mettre au bon endroit
- › reformuler les attentes des interlocuteurs pour clarifier les limites de l'intervention
- › savoir conclure en maintenant le lien.

## PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Mises en situation et jeux de rôle, tour de table, travail et entraînement sur les situations relationnelles rencontrées dans l'univers professionnel du logement social.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## ANIMATION

Daniel BOURGY et Fabien MAMANE, Intervenants spécialisés en prise de parole, gestion de conflits, cohésion, performance et régulation d'équipe.

## DATES CLASSE VIRTUELLE

26 et 27 juin 2025

6 et 7 novembre 2025

## DÉROULÉ & CONTENU

### 1 AVANT

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

### 2 PENDANT - EN GROUPE

- **Préparer une réunion**
  - › les attendus d'une réunion
  - › la question de l'espace/ la question du temps
  - › la posture d'animateur/ les autres rôles possibles
  - › les écueils
  - › la question de la prise de décision
  - › outils pour la prise de décision
- **Analyse des situations conflictuelles**
  - › inventaire des situations conflictuelles et difficiles rencontrées, analyse des causes : enjeux des parties en présence (locataires, partenaires, collègues...)
  - › place et rôle de l'émotion, les mécanismes cognitifs du stress et leurs conséquences.
  - › analyser son propre comportement : qu'est-ce qui me met en difficulté ?
- **Les comportements à développer**
  - › trois points-clefs relationnels
  - › clarifier les éléments de négociation possibles
  - › définir une stratégie pédagogique
  - › formulation d'une réponse réaliste
  - › trouver un positionnement juste, entre autorité et accompagnement / la posture du médiateur
  - › s'affirmer en développant son assertivité
  - › sentir les limites du possible dans une réunion
- **Ma caisse à outils**
  - › éléments d'analyse transactionnelle
  - › reformulation
  - › synchronisation
  - › compliments
  - › structure
  - › exceptions.

### 3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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

**PRIX NET : 1610 EUROS** - 14 h de formation

Ce prix comprend l'accès à notre plateforme de formation ESPACE47.

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

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS:** Victoria ESTEBAN - 06 60 98 97 91. [victoria.esteban@afpols.fr](mailto:victoria.esteban@afpols.fr)

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

CULTURE ET EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE

# ANIMER EFFICACEMENT UNE RÉUNION PUBLIQUE

1 JOUR

C0341

## ENJEUX

Les réunions publiques (RP) organisées par les organismes de logements sociaux se multiplient. Comment faire en sorte de maîtriser ce moment public tout en répondant aux attentes des locataires ? Une RP peut facilement échapper à ses organisateurs, avec des conséquences potentiellement désastreuses. Une préparation minutieuse avant, une animation efficace pendant, puis un suivi approprié sont essentiels pour atteindre vos objectifs.

## PUBLIC

Chargé dev relogement. Responsable de site. Directeur d'agence. Chargé de projet ANRU ou rénovation urbaine.

## OBJECTIFS

- › identifier la réglementation en matière de RP obligatoire
- › définir les objectifs à atteindre avec l'organisation d'une RP
- › se repérer dans les méthodes de préparation et de techniques d'animation
- › identifier les différences entre l'information, l'échange et la concertation.

## PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

La formation repose à la fois sur l'acquisition de savoirs théoriques (cadre juridique, techniques de préparation et d'animation) et sur leur mise en pratique. En fin de formation, les participants sont invités à introduire une réunion publique et profiteront des retours tant du formateur que des autres stagiaires.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## ANIMATION

Fabien MAMANE, Directeur général d'organisme de logement social.

## DATES CLASSE VIRTUELLE

3 avril 2025  
9 décembre 2025

## 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 réglementaire**
  - › les RP obligatoires : concertation dans le cadre d'une réhabilitation, opération de relogement, rôle des associations de locataires
  - › les RP non obligatoires : travaux sans hausse des loyers, augmentation des charges locatives et loyers...
- **La préparation de la RP**
  - › quel type de réunion (information, concertation) ?
  - › quel public accueilli (réunion ouverte, restreinte, sur invitation, place des associations de locataires) ?
  - › les intervenants (nombre, fonctions, partenaires)
  - › le support de présentation
  - › les aspects matériels
- **L'animation de la RP**
  - › la durée
  - › le niveau d'information
  - › les techniques d'animation
  - › les techniques de concertation/participation/échange avec les locataires
  - › l'atteinte des objectifs fixés
- **Le suivi / service après-vente**
  - › mesurer la satisfaction des locataires
  - › quelle communication de pièces écrites (support de présentation, autres) ?
  - › une RP réussie : bascule dans l'étape suivante d'un projet.

### 3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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

**PRIX NET : 830 EUROS** - 7 h de formation

Ce prix comprend l'accès à notre plateforme de formation ESPACE47.

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

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS** : Victoria ESTEBAN - 06 60 98 97 91. [victoria.esteban@afpols.fr](mailto:victoria.esteban@afpols.fr)

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

# C0345

**2 + 0,5 JOURS**

**CULTURE ET EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE** EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE

## ASSURER UN ACCUEIL PHYSIQUE DE QUALITÉ

### ENJEUX

Les personnels des bailleurs sociaux ont à faire face, au quotidien, à des situations de plus en plus conflictuelles. Dans ces moments, la connaissance du secteur est essentielle en plus de compétences relationnelles fondamentales pour aider à apporter une réponse à l'adéquation la plus optimale. Cette formation vous donne des clés pour éviter qu'une situation ne s'aggrave et que le dialogue puisse continuer à exister entre les représentants du bailleur et les locataires.

### PUBLIC

Tout personnel amené à accueillir du public.

### OBJECTIFS

- › aborder et faire évoluer les situations conflictuelles de façon positive
- › repérer le conflit le plus tôt possible
- › désamorcer un conflit
- › utiliser les techniques de négociation
- › développer une communication assertive.

### PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Mises en situation et jeu de rôle, tour de table, travail sur les situations relationnelles rencontrées dans l'univers professionnel du logement social.

La demi-journée supplémentaire servira de retour d'expérience et se fera en distanciel : évaluer les techniques efficaces entre collègue, comprendre ce qui n'a pas marché et mesurer les progrès faits depuis la première rencontre.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### ANIMATION

Ludovic RENZI et Daniel BOURGY, Formateurs-consultants en communication, développement personnel.

### DATES CLASSE VIRTUELLE

10 - 11 et 18 avril matin 2025

25 - 26 septembre et 3 octobre matin 2025

### DÉROULÉ & CONTENU

#### 1 AVANT

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

#### 2 PENDANT - EN GROUPE

- **Analyse des situations conflictuelles**
  - › inventaire des situations conflictuelles rencontrées dans le contexte du bailleur social
  - › enjeux des parties en présence (enjeux d'espace, de corps, financier, narcissique...)
  - › analyse des causes : refus, délais dans l'attente de réponses, sentiment de discrimination...
  - › place et rôle de l'émotion, gestion du stress
  - › les difficultés tenant au comportement, dans le logement social
  - › la question de la violence : qu'est-ce qui fait violence à qui ? Qu'en pouvons-nous faire ?
- **Les étapes-clés de la négociation**
  - › expression des points de vue : les faits, le ressenti, les besoins des interlocuteurs
  - › écoute et reconnaissance de l'interlocuteur (locataire/partenaire/entreprises...)
  - › savoir contrôler son stress pour gérer l'agressivité, savoir se positionner pour gérer la dominance ou les rapports de force
  - › s'affirmer et développer son assertivité en face-à-face (agence/loge/parties communes...)
  - › prendre du recul et donner des marques d'apaisement
  - › protocole en cas d'agression
- **Récupérer d'un entretien difficile**
  - › éléments de sophrologie :
    - respiration
    - relaxation
    - méditation
    - activité physique.

#### 3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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

**PRIX NET : 1875 EUROS** - 17,5 h de formation

Ce prix comprend l'accès à notre plateforme de formation ESPACE47.

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

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Victoria ESTEBAN - 06 60 98 97 91. [victoria.esteban@afpols.fr](mailto:victoria.esteban@afpols.fr)

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

# ASSURER UN ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE EFFICACE

C0353

## ENJEUX

Les personnels ont à faire face, au quotidien, à des situations relationnelles de plus en plus conflictuelles. Le téléphone a ceci de différent du présentiel qu'il autorise certains à lâcher leur colère, leur frustration, quand ils ne s'y prendraient pas de la sorte en face-à-face. Apprendre à se préserver de ces intrusions est une nécessité absolue des métiers à fort "quotient téléphonique".

## PUBLIC

Toute personne assurant une fonction d'accueil et de secrétariat ponctuelle ou régulière.

## OBJECTIFS

- › améliorer son aisance au téléphone
- › repérer les situations conflictuelles de façon positive
- › utiliser les techniques de négociation téléphonique
- › analyser les causes d'un entretien téléphonique difficile.

## PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Pour cette formation, l'idée du distanciel trouve tout son intérêt en ce qu'il fait écho à la relation professionnelle téléphonique. Mises en situation et jeux de rôle, tour de table, travail sur les situations relationnelles rencontrées dans l'univers professionnel du logement social. La demi-journée supplémentaire servira de retour d'expérience.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## ANIMATION

Daniel BOURGY, Intervenant spécialisé en prise de parole, gestion de conflits, cohésion, performance et régulation d'équipe. et Ludovic RENZI, Formateur-consultant en communication, développement personnel et sur les sujets liés au RGPD et au contrôle interne.

## DATES CLASSE VIRTUELLE

15 - 16 et 23 mai matin 2025

1<sup>er</sup> - 2 et 12 décembre après-midi 2025

## DÉROULÉ & CONTENU

### 1 AVANT

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

### 2 PENDANT - EN GROUPE

- **Analyse des situations conflictuelles**
  - › inventaire des situations conflictuelles rencontrées
  - › enjeux des parties en présence (locataires, partenaires, entreprises...)
  - › analyse des causes : refus, délais dans l'attente de réponses, sentiment de discrimination...
  - › place et rôle de l'émotion, gestion du stress
  - › les difficultés tenant au comportement des interlocuteurs
  - › les spécificités de la communication téléphonique
  - › la question de la violence : qu'est-ce qui fait violence à qui ? Qu'en pouvons-nous faire ?
- **Les étapes-clés de la négociation**
  - › expression des points de vue : les faits, le ressenti, les besoins des interlocuteurs
  - › écoute téléphonique et reconnaissance de l'interlocuteur
  - › savoir contrôler son stress pour gérer l'agressivité
  - › savoir se positionner pour gérer la dominance ou les rapports de force
  - › s'affirmer et développer son assertivité au téléphone (ton, posture du corps, expression dédiées...)
  - › prendre du recul et donner des marques d'apaisement
- **Récupérer d'un entretien difficile**
  - › éléments de sophrologie :
    - respiration
    - relaxation
    - méditation
    - activité physique.

### 3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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

**PRIX NET : 1875 EUROS** - 17,5 h de formation

Ce prix comprend l'accès à notre plateforme de formation ESPACE47.

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

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS** : Victoria ESTEBAN - 06 60 98 97 91. [victoria.esteban@afpols.fr](mailto:victoria.esteban@afpols.fr)

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



# MODALITÉS D'INSCRIPTION

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

### INSCRIPTIONS

#### › par mail

Retournez le bulletin d'inscription complété (également téléchargeable sur [www.afpols.fr](http://www.afpols.fr)) à l'assistante mentionnée en bas de page de chaque stage.

#### › en ligne

Si vous disposez d'un code d'accès à "Mon compte Afpols", adressez-nous votre demande depuis votre espace.

Si vous ne disposez pas de code d'accès à "Mon compte Afpols", merci de nous le demander à [contact@afpols.fr](mailto:contact@afpols.fr)

La participation aux stages est réservée aux membres de l'association.

Une cotisation annuelle est facturée à l'organisme avec le premier stage de l'année (réglementation des associations loi 1901).

### ANNULATION

#### › Annulation du fait de l'adhérent

En cas d'annulation avant le début de la formation, une indemnité forfaitaire sera facturée comme suit :

- 50 % du prix dans un délai compris entre 15 jours et 4 jours francs avant le début de la formation.
- 100 % du prix dans un délai inférieur ou égal à 3 jours.

L'indemnité forfaitaire ne relève pas de la formation professionnelle continue.

#### › Annulation du fait de l'Afpols

L'Afpols se réserve la possibilité, en cas d'insuffisance de participants, de reporter ou d'annuler la prestation. L'Afpols en informe les adhérents jusqu'à 15 jours avant le début de la formation.

### MODALITÉS PRATIQUES

À chaque formation confirmée, vous recevrez une convention de formation à nous retourner signée accompagnée du programme et des informations de connexion à la classe virtuelle.

La documentation pédagogique sera disponible dans l'Espace 47 du stagiaire.

10 jours avant chaque session de formation, chaque stagiaire est interrogé sur ses attentes du stage via un questionnaire disponible dans l'Espace 47 du stagiaire. Les éléments d'information recueillis sont mis à disposition du formateur.

Une auto-évaluation du stagiaire sera effectuée à l'issue de chaque formation.

### MODALITÉS DE RÈGLEMENT

À la confirmation de l'action de formation, vous recevrez une facture payable à 30 jours.

En cas de règlement par un tiers payeur (organisme collecteur...), vous devrez nous adresser l'attestation de prise en charge avant l'envoi de la convention de formation.

### DONNÉES PERSONNELLES

Vous disposez d'un droit d'accès aux données vous concernant et le cas échéant, d'en demander la rectification et l'effacement. Vous avez également la possibilité d'exercer votre droit d'opposition au traitement des données à caractère personnel vous concernant.

Vous pouvez exercer ces droits en nous contactant : [rgpd@afpols.fr](mailto:rgpd@afpols.fr)



# BULLETIN D'INSCRIPTION



Bulletin à retourner par :

► **mail** à : inscriptionsinter@afpols.fr ou à l'assistant(e) mentionné(e) en bas de page de chaque stage.

Dès réception de ce bulletin d'inscription, nous vous adresserons un accusé de réception.

► **notre site internet** [www.afpols.fr](http://www.afpols.fr)

## MERCI DE COMPLÉTER ENTièrement CE BULLETIN D'INSCRIPTION

### L'ORGANISME

RAISON SOCIALE

ADRESSE

CODE POSTAL

N° ADHÉRENT

VILLE

N° SIRET

TÉL.

### ► RESPONSABLE DE FORMATION

NOM

PRÉNOM

TÉL.

FONCTION

E-MAIL (obligatoire)

### INSCRIPTION 1

TITRE DE LA FORMATION

CODE FORMATION

DATES

NOM

PRÉNOM

FONCTION

TÉLÉPHONE

E-MAIL

### INSCRIPTION 2\*

TITRE DE LA FORMATION

CODE FORMATION

DATES

NOM

PRÉNOM

FONCTION

TÉLÉPHONE

E-MAIL

\* Offre Duo : - 10% de remise à partir de la deuxième inscription à une même session

### LA FACTURE DOIT ÊTRE LIBELLÉE...

Au nom de l'organisme

Au nom d'un tiers payant - Lequel :

Cachet de l'organisme

Date et signature

Dès confirmation du stage, une convention de formation vous sera envoyée. Il est indispensable de nous retourner par mail un exemplaire signé et tamponné avant la formation.  
En cas d'annulation tardive ou d'abandon en cours de formation, les frais engagés par l'Afpols pour l'organisation et le déroulement du stage seront facturés conformément à nos Conditions Générales de Vente.

N.B. : La participation aux stages est réservée aux membres de l'Afpols. La cotisation est facturée avec le 1<sup>er</sup> stage de l'année. [Réglementation des associations loi 1901].

---

# BONJOUR

---



Vous me connaissez tous déjà depuis quelques années, je suis **LILLO** et je suis chargé à l'Afpols de faire de la veille sur le web pour dénicher les contenus les plus pertinents en lien avec le secteur Hlm.



Quant à moi, **BÂTIBOT**, je suis chargé de travailler sur la maîtrise d'ouvrage et plus spécifiquement sur la RE2020.

---

## RECEVOIR NOS INFORMATIONS



LILLO  
<https://tinyurl.com/AfpolsLILLO>



BÂTIBOT  
<https://tinyurl.com/AfpolsBatibot>



Association pour la formation professionnelle continue  
des organismes de logement social  
47, rue Popincourt - 75011 Paris  
[www.afpols.fr](http://www.afpols.fr)



Ce document est imprimé sur du papier issu de forêts gérées durablement.