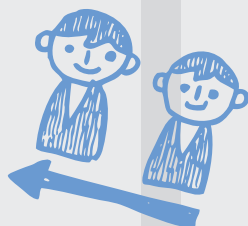


# 2025 FORMATIONS INTER- ENTREPRISES



## GESTION LOCATIVE ET SOCIALE



ATTRIBUTIONS ET MUTATIONS  
RÉGLEMENTATION  
COMMERCES ET FOYERS  
GESTION SOCIALE  
IMPAYÉS ET CONTENTIEUX  
POLITIQUE COMMERCIALE ET RELATION CLIENT  
RELATION AVEC LES HABITANTS

# SOMMAIRE

## GESTION LOCATIVE ET ACTION SOCIALE

---

Vos formatrices et formateurs	5
Parcours certifiant Chargé.e de gestion locative et sociale	6
Mode d'emploi	7

## ATTRIBUTIONS ET MUTATIONS

C0099	Actualité des attributions de logements sociaux	8
C0098	Les politiques intercommunales de gestion de la demande et des attributions : quels enjeux pour les organismes Hlm ?	9
C0360	Tout savoir sur la gestion en flux des réservations de logements	10
C0101	L'enregistrement et le traitement de la demande de logement	11
C0102	L'instruction de la demande de logement	12
C0103	La commission d'attribution des logements sociaux et de l'examen de l'occupation des logements	13
C0392	Détection de la fraude documentaire – documents d'identité	14
C0393	Détection de la fraude documentaire – justificatifs de revenus	15
C0104	Mobilité et parcours résidentiels	16
C0305	Accompagnement du changement pour les équipes de la gestion locative sur les récentes évolutions réglementaires	17

## REGLEMENTATION

C0100	Actualité de la gestion locative des logements sociaux	18
C0106	La réglementation de la gestion locative	19
C0107	Premier niveau de réponse en matière de gestion locative	20
C0108	Premier niveau de réponse en matière de calcul de loyer	21
C0109	Le contrat de location : de sa conclusion à sa résiliation	22
C0359	L'avenant au contrat de location	23
C0110	Premier niveau de réponse sur les aspects financiers du contrat de location	24
C0111	Le supplément de loyer de solidarité et les enquêtes annuelle et biennale	25
C0306	Le supplément de loyer de solidarité et les enquêtes annuelle et biennale : les fondamentaux	26
C0307	Le supplément de loyer de solidarité et les enquêtes annuelle et biennale : perfectionnement	27
C0112	Premier niveau de réponse en matière de charges locatives	28
C0113	Tout savoir sur les charges récupérables	29
C0114	Contrôle et optimisation des charges locatives	30
C0342	La régularisation des charges	31
C0312	Décès du locataire et abandon de logement	32
C0115	Estimation et suivi des aides au logement	33
C0116	Agir en concertation locative	34
C0343	Les accords collectifs en concertation locative	35
C0117	Aspects juridiques du logement des personnes de nationalité étrangère	36
C0120	Logement intermédiaire : quelles spécificités en gestion locative ?	37

## COMMERCES ET FOYERS

C0121	Les baux commerciaux : gestion et cession	38
C0122	Contentieux des baux commerciaux et procédures collectives des commerçants	39
C0123	Actualité des baux commerciaux en pratique	40
C0124	Logements-foyers : relations bailleurs-gestionnaires et élaboration des conventions	41

C0125	Les baux spécifiques du logement social	42
<b>ACTION SOCIALE</b>		
C0126	Intermédiation locative : renforcer le partenariat avec les associations	43
C0374	L'accompagnement éducatif budgétaire	44
C0380	Prévention et traitement social du surendettement	45
C0381	Analyse de pratiques d'accompagnement social	46
C0389	Accompagner le locataire dans l'acquisition des compétences nécessaires à son autonomie dans le logement	47
C0127	Les projets en gestion sociale : entre innovation et performance	48
C0128	Gestion locative adaptée aux locataires âgés	49
C0129	Développer des services d'animation sociale pour des personnes âgées et/ou handicapées	50
C0130	L'accompagnement social des bailleurs face aux défis de la grande précarité	51
C0131	Diagnostic avant attribution	52
C0132	Revenus des locataires : prestations et droits sociaux	53
C0133	Prévention et traitement social de l'impayé	54
C0337	Logement d'abord et lutte contre le sans-abrisme : comprendre et agir	55
<b>IMPAYES ET CONTENTIEUX</b>		
C0134	Optimiser le recouvrement locatif : outils, méthodes et pilotage	56
C0135	Le management stratégique de l'impayé	57
C0136	Surendettement et procédures de rétablissement personnel	58
C0137	Négocier avec les locataires en impayés	59
C0138	Recouvrer la dette grâce à OSER	60
C0141	Négocier au téléphone et optimiser vos encaissements	61
C0142	Contentieux avec les "locataires en place"	62
C0143	Contentieux avec les "locataires partis"	63
C0144	Pratique des procédures civiles d'exécution	64
C0145	Contentieux locatif : actualité et jurisprudence	65
C0146	La gestion amiable des contentieux dans le logement social	66
C0147	Représentation du bailleur devant les tribunaux	67
C0148	Maîtriser les frais des commissaires de justice (ex huissiers de justice)	68
C0352	Le nouveau cadre juridique des expulsions locatives	69
<b>POLITIQUE COMMERCIALE ET RELATION CLIENT</b>		
C0149	Vaincre la vacance : gagner en performance	70
C0150	Dynamiser l'entretien et la visite commerciale	71
C0153	Les fondamentaux de la relation client	72
C0151	Chargé d'accueil : Orienter efficacement le client	73
C0032	Techniques de commercialisation d'une opération locative	74
C0382	Le management des équipes de relation clientèle	75
<b>RELATIONS AVEC LES HABITANTS</b>		
C0116	Agir en concertation locative	76
C0343	Les accords collectifs en concertation locative	77
C0163	Conseiller les locataires en matière d'économie d'énergie	78
C0161	La communication au quotidien avec les locataires et les partenaires	79
C0162	Entretien de relogement dans le cadre du NPNRU	80
C0165	Comprendre les cultures étrangères pour mieux communiquer	81
C0170	Communication adaptée aux personnes âgées	82
C0282	Comprendre la copropriété : gestionnaires locatifs, personnels de proximité	83
C0156	Comment impliquer les habitants dans des micro-projets locaux ?	84

C0157	Démarche participative : méthode et outils	85
C0158	Tranquillité résidentielle et sécurité publique : quelle est la place des bailleurs ?	86
C0159	Le cadre juridique de la vidéoprotection	87
C0160	Les personnels assermentés : compétences, missions et responsabilités	88
C0166	Prévenir et gérer les situations de conflit	89
C0309	Violences familiales : comprendre, accompagner, orienter	90
C0168	Troubles de voisinage : quelles actions mener ?	91
C0171	Santé mentale en logement social	92
C0172	Troubles du comportement en logement social	93
	<b>MODALITÉ D'INSCRIPTION</b>	94
	<b>BULLETIN D'INSCRIPTION</b>	95

# GESTION LOCATIVE ET ACTION SOCIALE

## VOS FORMATRICES ET FORMATEURS

- › **Loïc AURIAC**  
Juriste immobilier. Ancien responsable de gestion locative. Enseignant et formateur en gestion locative et contentieux locatif.
- › **Philippe AUVILLE**  
Expert en gestion sociale et développement social en organisme Hlm. Médiateur. Spécialisé dans l'accompagnement des publics sensibles.
- › **Olivier BARBIER**  
Formateur spécialisé en fraude documentaire
- › **Nawal BELLATRECHE**  
Avocate spécialiste en droit immobilier et formatrice auprès des acteurs de l'immobilier.
- › **Thierry BEROT-INARD**  
Sociologue-anthropologue. Intervenant en relations interculturelles, démarche de participation des habitants, méthodologie et outils de diagnostic social.
- › **Marie-Frédérique BLANC**  
Responsable gestion locative dans un OPH. Intervenant en gestion locative.
- › **Françoise CALANDRE**  
Consultante experte en résolution de conflits, médiation.
- › **Gaëlle CANOVA-LAMARQUE**  
Intervenante spécialisée dans le domaine de la commercialisation. Responsable de la commercialisation locative au sein d'une ESH.
- › **Christophe CHAUMANET**  
Avocat. Intervenant spécialisé en droit immobilier, droit des procédures civiles d'exécution, surendettement, procédures de rétablissement personnel, réglementation de la gestion locative.
- › **Paul-Gabriel CHAUMANET**  
Avocat. Intervenant spécialisé en baux commerciaux, droit immobilier et contentieux locatif.
- › **Amélie DUBOIS**  
Juriste, ancienne directrice clientèle en organisme Hlm. Intervenant en réglementation de la gestion locative ainsi que sur les mesures de protection sociale.
- › **Solenne DUTHOIT**  
Intervenante en communication interne et externe, en commercialisation locative, management et connaissance du monde Hlm.
- › **Frédéric FAURE**  
Après une longue carrière en logement social, Frédéric est consultant formateur à l'Afpols. Il est spécialiste des questions des politiques d'attribution, de mixité sociale, de lutte contre la vacance et de traitement des impayés de loyers.
- › **Hélène FEILDEL**  
Intervenante depuis 15 ans auprès de l'ensemble des professionnels de proximité en poste ou en reconversion.
- › **Julie FERNANDES DE SOUSA**  
Intervenante spécialisée en impayés et contentieux.
- › **Mickaël FOUILLOU**  
Professionnel du logement social depuis 26 ans, Mickaël a exercé pendant 10 ans comme directeur de la gestion locative et de la proximité. Formateur certifié et consultant sénior, il dirige notre filiale de conseil Missions GLP (Gestion Locative et Proximité).
- › **Christine GRILLE**  
Juriste - 20 ans d'expérience chez un bailleur social, intervient dans la gestion locative et Contentieux
- › **Valérie LARSONNEUR**  
Intervenante en management d'équipes et conduite de projet, communication commerciale, relation client, animation d'équipes.
- › **Géraldine LAURENT**  
Ancienne dirigeante dans le logement social, Géraldine est consultante et formatrice spécialisée en direction de projets stratégiques, management et conduite du changement.
- › **Patrick LE BAS**  
Intervenant spécialisé en politiques publiques de sécurité publique, prévention de la délinquance, politique de la ville.
- › **Véronique MAINHARCK**  
Consultante-formatrice, experte en management d'équipe et gestion de la proximité.
- › **Marina MARCHI**  
35 ans d'expérience en Direction juridique, contentieux et de gestion locative dans une entreprise sociale de l'habitat. Chargée d'enseignement en droit privé. Formatrice-juriste dans les domaines du droit du bail et de la connaissance du logement social.
- › **Pélagie N'GUESSAN**  
Directrice des politiques locatives et sociales dans un organisme de logement social. Elle intervient en gestion locative, gestion des attributions, mobilité résidentielle...
- › **Christophe PERROT**  
Psychanalyste et juriste. Intervenant sur la gestion des impayés, le vécu de la dette, son approche globale et son traitement rapide, ainsi que sur l'incurie liée au logement.
- › **Laurence PETIN**  
Intervenante spécialisée sur les questions de vieillissement et de handicap en logement social.
- › **Jennifer TESSIER**  
Experte juridique immobilier au sein d'un OPH. 20 ans d'expérience dans le secteur immobilier. Formatrice interne en gestion locative et en garanties de construction depuis 10 ans.
- › **Vincent VINOLO**  
Intervenant expert en gestion locative.
- › **Martine VAN BIERVLIET**  
Intervenante spécialisée dans la communication interprofessionnelle, la gestion de la relation client, la gestion du stress, l'accueil des publics et l'animation d'équipes.



## PARCOURS CERTIFIANT

# CHARGÉ·E DE GESTION LOCATIVE ET SOCIALE



Certification enregistrée  
au Répertoire National  
des Certifications Professionnelles  
code Certif Info 102833

De la demande de logement jusqu'au départ du locataire et parfois au-delà, le chargé de gestion locative assure, dans un souci de qualité de service rendu, l'accompagnement client locataire aussi bien dans ses démarches quotidiennes que dans la régulation des incidents.

Ce métier, en constante évolution sur le plan juridique (accession, mobilité résidentielle, application du SLS...) requiert l'actualisation des connaissances et l'appropriation d'une démarche d'analyse permettant d'adapter ses réponses aux multiples situations rencontrées.

### MODALITÉS PRATIQUES

Le cycle de formation qui permet l'acquisition de l'ensemble des compétences métier, se déroule sur 34 jours (238 heures). Il est généralement organisé en séquences de 2 à 4 jours par mois, sur une période de 12 à 18 mois.

Cependant, un positionnement initial des candidat-e-s permet d'ajuster cette durée, avec un minimum de 15 jours. Cette durée minimum est nécessaire à l'actualisation des connaissances de base notamment la réglementation de la gestion locative en perpétuelle évolution pour intégrer les mutations socio-économiques des habitants.



87% de certifiés en 2023



34 jours



du 4 décembre 2024 au 9 janvier 2026



9000 € pour un parcours complet par personne en inter-entreprises.

Pour un groupe en intra ou pour une autre modalité de réalisation, nous consulter.

*Retrouvez le programme détaillé du parcours certifiant page 46*

**Contact : [certification.emis@afpols.fr](mailto:certification.emis@afpols.fr)**



# 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.

C0099

1 JOUR

GESTION LOCATIVE ET ACTION SOCIALE ATTRIBUTIONS ET MUTATIONS

# ACTUALITÉ DES ATTRIBUTIONS DE LOGEMENTS SOCIAUX

## ENJEUX

La réglementation des attributions est en perpétuel mouvement. Or le bailleur ne peut se permettre d'être approximatif dans ce domaine largement sanctionné par l'ANCOLS, la CNIL et les tribunaux. La difficulté réside également dans le fait que la réglementation en général évolue sur tous les sujets de la vie quotidienne des citoyens. Se mettre à jour face cette actualité dense est aujourd'hui impératif et fondamental.

## PUBLIC

Cadre et personnel en charge des attributions de logements sociaux.

## OBJECTIFS

- › identifier les modifications législatives et réglementaires
- › évaluer les conséquences opérationnelles sur les attributions
- › déterminer les spécificités en fonction des territoires.

## PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Apports sur les dispositions législatives et réglementaires et leurs applications opérationnelles avec illustration de cas réels et concrets. Tableaux de synthèse sur les notions-clés, supports pratiques et opérationnels post-formation. Échanges à partir des questions des participants.

## PRÉ-REQUIS

Cette formation est destinée aux personnes ayant déjà acquis les bases juridiques de la gestion locative.

## ANIMATION

Amélie DUBOIS, Formatrice juriste, Marina MARCHI, Formatrice- expert dans le domaine du logement social

## DATES

CLASSE VIRTUELLE

31 janvier 2025  
2 avril 2025  
3 juillet 2025  
7 octobre 2025  
12 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 : présentation des dernières évolutions législatives et réglementaires**
- **Demande de logement**
  - › nouvelle version
  - › numéro unique national
- **Désignation des candidats**
  - › réservataires : gestion en flux
- **Instruction de la demande**
  - › régularité de séjour
  - › constitution du dossier : pièces justificatives
  - › isolement des revenus (Divorce, PACS et Protection internationale)
  - › nouveaux critères : publics prioritaires et DALO
- **Politique intercommunale d'attribution**
  - › objectif mixité sociale
  - › objectif sapeurs-pompiers volontaires
  - › objectif Professions essentielles
  - › résidences à enjeu de mixité sociale
- **CALEOL**
  - › commission numérique
  - › relogement suite démolition
  - › motifs de non attribution

Le contenu sera modifié au fur et à mesure des actualités et intègrera les évolutions à venir.

3

APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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

## DATES À PARIS

PRÉSENTIEL

3 juillet 2025

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

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

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

**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)



# 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)

C0360

1 JOUR

GESTION LOCATIVE ET ACTION SOCIALE ATTRIBUTIONS ET MUTATIONS

# TOUT SAVOIR SUR LA GESTION EN FLUX DES RÉSERVATIONS DE LOGEMENTS

## ENJEUX

La loi ELAN a rendu obligatoire la gestion des réservations en flux à compter du 24 novembre 2023. Ce dispositif doit permettre de mieux répondre à la demande de logement social dans sa diversité et de faciliter la mobilité résidentielle au sein du parc social.

## PUBLIC

Responsable Gestion locative, chargé d'attribution, chargé de gestion locative..

## OBJECTIFS

- › identifier le cadre réglementaire de la réforme de la gestion de la demande et des attributions
- › repérer toutes les étapes du passage à la gestion en flux pour pouvoir s'y inscrire
- › identifier les enjeux propres à chacun des acteurs impliqués
- › se repérer dans les actions à mettre en œuvre pour adapter ses pratiques
- › organiser l'activité avec des indicateurs-clefs.

## PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Apports sur les dispositions législatives et réglementaires et leurs applications opérationnelles avec illustration de cas réels et concrets. Échanges à partir des questions des participants et étude de cas pratique.

## PRÉ-REQUIS

1<sup>er</sup> niveau de connaissance sur les attributions de logement. Être en poste depuis au moins 6 mois.

## ANIMATION

Mickaël FOUILLOU, Consultant senior et formateur certifié et Fanny LAINE-DANIEL, Consultante-formatrice spécialisée dans les politiques locales de l'habitat.,

## DATES CLASSE VIRTUELLE

3 avril 2025  
11 septembre 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

- **Introduction**
  - › actualités et dernières évolutions règlementaires sur les attributions
- **Posons le cadre**
  - › le principe des réservations de logement dans le logement social
  - › gestion en flux, en stock, de quoi parle-t-on ?
  - › qui sont les réservataires concernés ?
- **Le cadre réglementaire**
  - › les origines de la réforme (loi ALUR, ELAN, 3DS...)
  - › le lien avec les politiques intercommunales
  - › instruction ministérielle et décret du 19 avril 2022 décortiqués
- **Les enjeux et impacts de la gestion en flux**
  - › les différents enjeux de la réforme
  - › le point des acteurs : demandeurs, organismes et parties prenantes
  - › la stratégie des organismes et leurs organes de décision (RI, politiques attribution...)
  - › les modes de faire des organismes
- **Les modalités de mises en œuvre de la réforme**
  - › quels préalables à l'application de la loi ?
  - › le diagnostic partagé des réservations
  - › le calcul de volume des réservataires
  - › quelle échelle territoriale ?
  - › la contractualisation avec les réservataires
  - › la programmation des engagements
- **Les modalités de gestion et le pilotage de la démarche**
  - › les modes de gestion possibles
  - › fonctionnement opérationnel des mises à disposition
  - › outils de suivi et de reporting.

### 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 la plateforme de diffusion.

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

**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)

# L'ENREGISTREMENT ET LE TRAITEMENT DE LA DEMANDE DE LOGEMENT

## ENJEUX

Les droits et garanties du demandeur de logement sont au cœur du dispositif d'attribution. Ils se traduisent par des obligations d'information, de transparence, d'efficacité et d'équité dans le traitement de la demande de logement social.

Il est donc indispensable, pour les collaborateurs ayant à enregistrer et constituer les demandes de logement, d'avoir des connaissances précises des règles en la matière pour fiabiliser les réponses faites aux demandeurs.

## PUBLIC

Agent de la gestion locative chargé du traitement de la demande de logement. Responsable du traitement de la demande de logement.

## OBJECTIFS

- › définir le cadre législatif et réglementaire de la demande de logement social
- › recenser les points de contrôle obligatoires pour enregistrer ou modifier une demande de logement
- › repérer les éléments constitutifs du dossier de demande de logement social
- › identifier le droit d'information des demandeurs de logements.

## PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Apports sur les dispositions législatives et réglementaires et leurs applications opérationnelles avec illustration de cas réels et concrets. Échanges à partir des questions des participants. Étude de pièces d'identité et réalisation de cas pratiques.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## ANIMATION

Amélie DUBOIS, Formatrice juriste.

## DATES CLASSE VIRTUELLE

23 mai 2025  
24 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

- **Introduction**
  - › présentation des dernières évolutions
- **Enregistrement**
  - › formulaire de la demande de logement - informations obligatoires
  - › pièces d'identité - nature de la pièce - points de contrôle
  - › exception : opération de renouvellement urbain
  - › saisie de la demande - données sensibles
  - › modalités d'enregistrement - par site internet : chiffres clés, hotline - par guichet (validation de demande ou saisie de la demande) - guichets obligatoires et à la demande
  - › attestation d'enregistrement - contenu - numéro unique national
- **Droit à l'information**
  - › information générale
  - › plan de gestion de la demande - service d'information et d'aide du demandeur
- **Suivi de la demande**
  - › actualisation - à l'initiative du demandeur - séparation du demandeur et co-demandeur - obligations du guichet
  - › renouvellement - délai -procédure
  - › radiation - radiations avec ou sans délai - point de contrôle et sanction financière
- **Constitution du dossier**
  - › pièces justificatives
  - › pièces obligatoires, dérogatoires et complémentaires
  - › obligations sur les données à caractère personnel.

### 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 :** 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)

# C0102

## 2 JOURS

GESTION LOCATIVE ET ACTION SOCIALE ATTRIBUTIONS ET MUTATIONS

# L'INSTRUCTION DE LA DEMANDE DE LOGEMENT

## ENJEUX

Les nombreuses évolutions législatives et réglementaires ont modifié en profondeur le processus d'attribution au sein des organismes. Cette formation permet de confirmer et de repréciser les conditions d'attribution de manière opérationnelle avec l'analyse des cas complexes rencontrés au quotidien afin d'avoir des réponses sécurisées et crédibles. Mais il sera également précisé les objectifs d'attribution que les bailleurs doivent atteindre.

## PUBLIC

Cadre et employé chargés de l'instruction des demandes de logement et/ou de la préparation de la commission d'attribution logement et de l'examen de l'occupation des logements.

## OBJECTIFS

- › définir le cadre législatif et réglementaire lié à l'attribution
- › recenser les points de contrôle obligatoires pour procéder à une attribution
- › évaluer les situations complexes dans les attributions
- › identifier les engagements législatifs ou contractuels à remplir.

## PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Apports juridiques et applications opérationnelles avec illustration de cas réels et concrets. Échanges à partir des questions des participants et étude de cas pratique. Atelier sur les pièces justificatives : étude d'avis d'imposition, pièces d'identité, titres de séjour...

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## ANIMATION

Amélie DUBOIS, Formatrice spécialisée en gestion locative.

## DATES

CLASSE VIRTUELLE

3 et 4 février 2025  
3 et 4 avril 2025  
23 et 24 juin 2025  
9 et 10 octobre 2025

## DÉROULÉ & CONTENU

### 1 AVANT

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

### 2 PENDANT - EN GROUPE

#### I. DÉSIGNATION DES CANDIDATS

- **Réservataires**
  - › gestion en flux ou en stock
- **Priorités d'attribution**
  - › droit au logement opposable, publics prioritaires
- **Critères liés aux objectifs et engagements d'attribution**
  - › objectifs d'attribution : DALO et publics prioritaires, équilibre territorial et professions essentielles
- **Critères liés au logement**
  - › typologie
- **Critères liés à la personne**
  - › cotation de la demande

#### II. CONSTITUTION DU DOSSIER POUR L'INSTRUCTION

- › liste limitative des pièces justificatives
- › protection des données personnelles (CNIL/RGPD)

#### III. CONDITIONS D'ATTRIBUTION

- **Régularité de séjour**
  - › titres de séjour et droit de séjour des Européens
- **Plafonds de ressources applicables**
  - › financements du logement conventionné proposé : PLAI, PLUS et PLS
  - › notion de personnes vivant au foyer
  - › catégories de ménage
  - › dérogations de plafonds de ressources
- **Situations complexes**
  - › couples mariés, séparations, demandeur propriétaire, demandeur mineur, mutation professionnelle
- **Solvabilité**
  - › taux d'effort, reste pour vivre.

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

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

## DATES À PARIS

PRÉSENTIEL

9 et 10 octobre 2025

**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)

# LA COMMISSION D'ATTRIBUTION DES LOGEMENTS SOCIAUX ET DE L'EXAMEN DE L'OCCUPATION DES LOGEMENTS

## ENJEUX

Les bailleurs sont confrontés à deux enjeux : intégrer sur les zones concernées la dimension d'examen triennal d'occupation des logements et faire évoluer les pratiques de la commission au regard des modifications profondes et récentes du processus d'attribution.

Cette formation permet de vérifier l'adéquation de la pratique aux dernières évolutions afin de sécuriser et de prévenir les sanctions lors de la prise de décision.

## PUBLIC

Cadre et personnel en charge de l'instruction des demandes de logement et/ou de la préparation de la commission d'attribution logement et de l'examen de l'occupation des logements.

## OBJECTIFS

- › définir le cadre législatif et réglementaire lié à la prise de décision
- › décrire le processus de la CALEOL
- › identifier les engagements législatifs ou contractuels à remplir
- › recenser les points de contrôle obligatoires pour procéder à la décision de la commission d'attribution
- › préciser les obligations et la mise en œuvre de l'examen de l'occupation des logements.

## PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Apports juridiques et applications opérationnelles avec illustration de cas réels et concrets. Partage des pratiques de mise en place de l'examen de l'occupation des logements.

## PRÉ-REQUIS

Être en poste depuis au moins 6 mois.

## ANIMATION

Amélie DUBOIS et Christine GRILLE,  
Juristes et formatrices en gestion locative et Contentieux.

## DATES CLASSE VIRTUELLE

19 mars 2025  
20 juin 2025  
19 septembre 2025  
25 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

- **Introduction**
  - › présentation des dernières évolutions législatives et réglementaires
- **Fonctionnement de la CALEOL**
  - › composition : voix délibératives, voix consultatives
  - › ordre du jour et convocation
  - › organisation : CALEOL unique, multiples, anonyme
  - › réunion : périodicité, forme quorum et votes

#### I. L'ATTRIBUTION DES LOGEMENTS SOCIAUX

- › conditions pour passage en commission
- **Critères de prise de décisions**
  - › politique intercommunale d'attribution : orientations d'attribution, cotation
  - › politique d'attribution : publics prioritaires, obligations et engagements d'attribution, mutations...
- **Décisions d'attribution**
  - › attribution : notification, délai
  - › attribution sous condition suspensive
  - › attribution en classant
  - › non-attribution
  - › rejet pour irrecevabilité
  - › procès-verbal
- **Recours, contrôle et sanctions financières**

#### II. EXAMEN TRIENNAL DE L'OCCUPATION DES LOGEMENTS

- **Champs d'application**
  - › zones concernées
  - › situations des locataires à examiner
  - › périodicité
- **Politique de l'examen de l'occupation des logements**
  - › situations ne nécessitant pas une orientation
  - › mutations en cours
  - › situations à orienter
- **Organisation de la CALEOL**
  - › présentation des dossiers
  - › contenu des avis
  - › notification
  - › procès-verbal
- **Sanctions, recours et conservation des documents.**

### 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 :** 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)

# C0392

## 1 JOUR

GESTION LOCATIVE ET ACTION SOCIALE ATTRIBUTIONS ET MUTATIONS

# DÉTECTION DE LA FRAUDE DOCUMENTAIRE : DOCUMENTS D'IDENTITÉ



## ENJEUX

La fraude documentaire est un fléau en constante évolution qui impacte tous les secteurs d'activité. Plusieurs risques sont de nature à alerter les responsables de gestion locative et de patrimoine. La fraude la plus courante consiste à présenter de faux documents pour l'accès à la location.

## PUBLIC

Directeur et responsable de clientèle, gestion locative, de patrimoine, contentieux, attribution, proximité. Responsable juridique. Tout collaborateur des organismes de logement social ayant la charge de la gestion des fichiers.

## OBJECTIFS

- › appréhender le contexte des titres d'identité et les impacts de la fraude documentaire
- › connaître les principales typologies et techniques de fraude
- › découvrir des solutions de détection des faux documents
- › savoir contrôler les titres d'identité

## PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Apports sur les risques de fraude et de leurs méthodes de détection. Illustration de la formation au moyen de bonnes pratiques et d'exemples concrets (animations vidéo, images et cas pratiques). Échanges à partir des questions des participants. Un support pédagogique sera remis à chaque participant. Un QCM ou des exercices seront remis à chacun des participants afin de mesurer leur apprentissage et les connaissances acquises lors de la formation. Des temps d'échanges et de questionnement permettront de vérifier la bonne compréhension des stagiaires.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## ANIMATION

Olivier BARBIER, Formateur spécialisé en fraude documentaire.

## DATES CLASSE VIRTUELLE

28 janvier 2025  
3 avril 2025  
11 septembre 2025  
27 novembre 2025

**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 :** 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)

## DÉROULÉ & CONTENU

### 1

#### AVANT

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

### 2

#### PENDANT - EN GROUPE

- **Appréhender le contexte des titres d'identité et les impacts de la fraude documentaire**
  - › les obligations réglementaires et la jurisprudence
  - › définition de la fraude documentaire
  - › les chiffres de la fraude
  - › la dématérialisation des échanges et les risques de fraude documentaire
- **Connaître les principales typologies et techniques de fraude**
  - › les contrefaçons, les falsifications, les usurpations d'identité, le marché noir, internet et le Darknet, les logiciels de création de faux documents
- **Découvrir des solutions de détection des faux documents**
  - › la formation
  - › les matériels et outils pour le contrôle physique
  - › les logiciels et applications de contrôle
  - › les référentiels
  - › les bases institutionnelles
  - › la reconnaissance faciale
- **S'appuyer sur une méthodologie du contrôle des titres d'identité**
  - › identification du titre et du pays émetteur
  - › traduction et transcription des données
  - › dates et durées de validité des titres
  - › données le plus fraudées
  - › les phases du contrôle
- **Savoir contrôler les titres d'identité**
  - › cartes d'identité française (versions 1994 et 2021), passeport français, titres de séjour français (versions 2011 et 2020), permis de conduire français, titres d'identité étrangers
    - cas pratiques : détecter la fraude sur des exemples de faux documents
- **Mettre en œuvre opérationnellement les bons réflexes et les bonnes pratiques pour lutter contre la fraude**
  - › les polices de caractères
  - › les alignements horizontaux et verticaux
  - › l'altération des fonds de sécurité
  - › s'appuyer sur des fiches réflexes.

### 3

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

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

# DÉTECTION DE LA FRAUDE DOCUMENTAIRE : JUSTIFICATIFS DE REVENUS

C0393



## ENJEUX

La fraude documentaire est un fléau en constante évolution qui impacte tous les secteurs d'activité. Plusieurs risques sont de nature à alerter les responsables de gestion locative et de patrimoine. La fraude la plus courante consiste à présenter de faux documents pour l'accès à la location. La jurisprudence attribue une responsabilité aux sociétés de gestion locative en cas d'impayé si la vérification de la capacité à honorer les loyers n'est pas démontrée.

## PUBLIC

Directeur et responsable de clientèle, gestion locative, de patrimoine, contentieux, attribution, proximité. Responsable juridique. Responsable des Ressources Humaines. Responsable d'Agence et tout collaborateur des organismes de logement social ayant la charge de la gestion des fichiers..

## OBJECTIFS

- › appréhender le contexte des justificatifs de revenus et des impacts de la fraude documentaire
- › détecter les principales typologies et techniques de fraude et les solutions de détection des faux documents
- › savoir contrôler les justificatifs de revenus

## PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Apports sur les risques de fraude et de leurs méthodes de détection. Illustration de la formation au moyen de bonnes pratiques et d'exemples concrets (animation en images et cas pratiques). Échanges à partir des questions des participants. Un support pédagogique sera remis à chaque participant.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## ANIMATION

Olivier BARBIER, Formateur spécialisé en fraude documentaire.

## DATES CLASSE VIRTUELLE

29 janvier 2025  
4 avril 2025  
12 septembre 2025  
28 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

- **Le contexte des justificatifs de revenus et les impacts de la fraude documentaire**
  - › les obligations réglementaires et la jurisprudence
  - › définition de la fraude documentaire
  - › la dématérialisation des échanges et les risques de fraude documentaire
- **Les principales typologies et techniques de fraude**
  - › les contrefaçons
  - › les falsifications
  - › les usurpations d'identité
  - › le marché noir
  - › les logiciels de génération de fausses fiches de paie
- **Quelles solutions de détection des faux documents ?**
  - › la formation
  - › les applications de contrôle
  - › les sites Internet pour le contrôle
- **Méthodologie du contrôle des justificatifs**
  - › données les plus fraudées
  - › spécifications du numéro de sécurité sociale et croisement avec un titre d'identité
  - › fiche de paie
  - › avis d'imposition
  - › attestation URSSAF des autoentrepreneurs
  - › bulletin de pension
  - › attestation CAF
  - › contrat de travail
  - › quittance de loyer / Avis d'échéance
    - cas pratiques : détecter la fraude sur des exemples de faux documents
- **Les bons réflexes et les bonnes pratiques pour lutter contre la fraude**
  - › les polices de caractères
  - › les alignements horizontaux et verticaux
  - › croiser les informations des justificatifs de revenus avec les autres documents
  - › s'appuyer sur des fiches réflexes.

### 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 :** 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)

# C0104

## 2 JOURS

GESTION LOCATIVE ET ACTION SOCIALE ATTRIBUTIONS ET MUTATIONS

# MOBILITÉ ET PARCOURS RÉSIDENTIELS

## ENJEUX

L'engagement et la mobilisation du mouvement professionnel en matière de qualité de service conduisent les organismes de logement social à développer une politique spécifique en matière de parcours résidentiels. Ces démarches impliquent une réflexion sur les méthodes et outils à formaliser pour assurer le pilotage et la mise en œuvre d'une mobilité résidentielle au service des locataires.

## PUBLIC

Cadre et personnel en charge de la mobilité résidentielle (mutation, échanges de logements...), des relogements, de l'accompagnement social et de l'examen de l'occupation des logements.

## OBJECTIFS

- › identifier les enjeux de la mobilité résidentielle et ses liens avec la qualité de service
- › participer à la définition des orientations et des objectifs de mobilité résidentielle
- › repérer les points de procédure et les outils de gestion des demandes de mutation
- › aborder l'impact de la loi ELAN et la problématique des logements vacants dans les zones en "déséquilibre".

## PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Ces journées développeront une réflexion méthodologique en lien avec les actions engagées par les participants ou leur structure dans ce domaine. Chacun est invité à se munir des outils utilisés ou en cours d'élaboration

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## ANIMATION

Pélagie N'GUESSAN, Consultante spécialisée en gestion locative.

## DATES CLASSE VIRTUELLE

13 et 14 mars 2025  
30 juin et 1<sup>er</sup> juillet 2025  
27 et 28 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

- **Le contexte**
  - › la qualité de service et l'optimisation du parc locatif
  - › les obligations juridiques
  - › les demandes d'échange de logements
  - › les parcours vers l'accession
  - › la mobilité incitée
  - › l'appréciation de la capacité économique du demandeur
  - › l'examen de l'occupation des logements en CALEOL
  - › l'impact de la gestion en flux des contingents de réservation de logements sociaux
- **Besoins des locataires et priorités de l'organisme**
  - › sur-occupation, sous-occupation, diminution des ressources des ménages, situations particulières : âge, handicap, perte d'autonomie, isolement
  - › traitement des inadéquations
- **Une démarche structurée et des moyens à mobiliser**
  - › procédure et pilotage interne
  - › moyens financiers, mesures incitatives
  - › compétences à identifier et à renforcer
  - › connaissance fine de l'offre de logements et adaptation des logements
  - › suivi des résultats
- **Le livret de parcours et les entretiens de mobilité**
  - › informations à recueillir, accompagnement du projet locataire
- **Les collaborations avec les partenaires**
  - › politique et pratiques des réservataires/intercommunalité, etc.
  - › rôle des acteurs de l'action sociale
- **La prise en compte des freins**
  - › rapport au logement, quittance, coûts de gestion induits.

### 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)



# ACCOMPAGNEMENT DU CHANGEMENT POUR LES ÉQUIPES DE LA GESTION LOCATIVE SUR LES RÉCENTES ÉVOLUTIONS RÉGLEMENTAIRES

## ENJEUX

La réforme du secteur Hlm oblige les organismes à se rapprocher pour atteindre le seuil de 12 000 logements. Plusieurs possibilités de regroupements s'offrent à eux. Ces 2 jours de formation permettront aux managers de comprendre la genèse des évolutions réglementaires et d'en préparer la mise en place.

Pour les équipes, la session permettra de se placer dans son environnement et d'être force de proposition pour l'exécution des missions qui vont leur être confiées.

## PUBLIC

Responsable de service, de pôle. Responsable d'équipe. Chef de projet. Service Gestion locative.

## OBJECTIFS

- › analyser les évolutions réglementaires et les situer dans leur contexte
- › mobiliser les leviers du changement, s'adapter au changement
- › anticiper les besoins et les points de blocage éventuels
- › établir une stratégie de gestion
- › repenser les outils de gestion et de suivi.

## PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Apports juridiques et applications opérationnelles avec illustration de cas réels et concrets. Échanges à partir des questions des participants et étude de cas pratiques.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## ANIMATION

Mickaël FOUILLOU, Consultant senior et formateur certifié.

## DATES CLASSE VIRTUELLE

16 et 17 juin 2025  
27 et 28 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

- **Rappel sur les récentes évolutions réglementaires**
  - › les principales lois impactant le modèle Hlm
  - › loi ELAN/3DS : les conséquences pratiques
- **Fusion et regroupement des organismes de logement social**
  - › organisation de la préfiguration
  - › définition stratégique de la fusion
  - › mise en place opérationnelle
  - › communication interne et externe
- **Cotation de la demande de logement**
  - › les critères liés aux objectifs et les engagements d'attribution
  - › transparence de la procédure
  - › les priorités d'attribution
  - › quels objectifs d'attribution : DALO et publics prioritaires, équilibre territorial
- **Gestion en flux des réservations de logements sociaux**
  - › qui sont les réservataires ?
  - › les impacts de la gestion en flux
  - › le calcul des volumes de réservation
  - › la programmation et la révision des engagements
  - › le suivi opérationnel de la démarche
- **Projet de rénovation urbaine**
  - › la réglementation liée au traitement du relogement en CALEOL
  - › définition des forfaits obligatoires et optionnels
  - › quelle politique commerciale liée au relogement mettre en place ?
  - › la constitution d'un marché spécifique lié aux déménagements
  - › les notions de constitution des DID et DAD
  - › comment travailler en partenariat avec une MOUS relogement ?
- **Examen d'occupation des logements par la CALEOL**
  - › les nouvelles compétences de la CALEOL
  - › identification du périmètre d'application
  - › quels publics concernés ?
  - › la programmation de traitement du parc.

### 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)

# C0100

1 JOUR

GESTION LOCATIVE ET ACTION SOCIALE RÉGLEMENTATION

# ACTUALITÉ DE LA GESTION LOCATIVE DES LOGEMENTS SOCIAUX

## ENJEUX

### Décrypter les dernières réformes et jurisprudences.

Lois, ordonnances, décrets et arrêtés se succèdent, se complètent, se contredisent et sont parfois cachées ou difficiles à repérer : voici la réalité de la gestion locative des logements sociaux.

Tous ces changements impactent aussi très largement toutes les procédures internes mais peuvent être source de conflits, de stress et d'erreurs.

Faire une veille juridique et intégrer les mises à jour est devenu compliqué pour les opérationnels, face à cette actualité et à la pression du quotidien ; cette journée permettra de faire le point sur les dernières réformes et les jurisprudences récentes.

## PUBLIC

Cadre et personnel en charge de la gestion locative de logements sociaux.

## OBJECTIFS

- › identifier les modifications législatives et réglementaires
- › repérer les conséquences opérationnelles
- › déterminer les procédures et les documents à faire évoluer.

## PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Apports sur les dispositions législatives et réglementaires et leurs applications opérationnelles avec illustration de cas réels et concrets. Échanges à partir des questions des participants

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## ANIMATION

Loïc AURIAC ou Amélie DUBOIS, Formateurs juristes.

## DATES

CLASSE VIRTUELLE

6 janvier 2025  
7 février 2025  
9 avril 2025  
4 juillet 2025  
7 novembre 2025

## DATES À PARIS

PRÉSENTIEL

4 juillet 2025

## DÉROULÉ & CONTENU

### 1 AVANT

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

### 2 PENDANT - EN GROUPE

- **Actualités liées au bail**
  - › les annexes (opposabilité, mode de transmission...)
  - › le garant
  - › la colocation
  - › l'évolution du bail à durée déterminée pour les jeunes
  - › le concept d'habitat inclusif
- **Actualités liées aux modalités d'occupation**
  - › le logement décent
  - › sous-location et cohabitation intergénérationnelle
  - › appréciation de la sous-occupation et du dépassement de plafonds de ressources comme risque éventuel de perte du droit au maintien
  - › droit à la prise
- **Actualités liées aux changements de situations familiale**
  - › solidarité, couples mariés et violences familiales
  - › décès, abandon et droit à transfert
- **Actualités liées au quittancement et recouvrement**
  - › le loyer
  - › les charges récupérables
  - › le SLS
  - › l'impayé et la procédure d'expulsion
- **Actualités liées au départ du locataire**
  - › congé du locataire
  - › réparations locatives et transformation
- **Actualités liées aux zones de déséquilibre**
  - › tendues
  - › QPV

Le contenu sera modifié au fur et à mesure des actualités jurisprudentielles et réglementaires.

### 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 :** 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)

# LA RÉGLEMENTATION DE LA GESTION LOCATIVE

C0106

## ENJEUX

Ce stage permet de mesurer et positionner son action dans l'ensemble soit pour répondre au locataire de manière pertinente, soit pour piloter un service, soit pour mener un projet. Cette formation présentera les spécificités juridiques de la gestion locative des logements Hlm (PLUS, PLS, PLAI, LLS, LLTS) en déroulant la procédure de la recherche du locataire jusqu'à son départ.

Le contenu sera modifié au fur et à mesure de l'actualité et intégrera les évolutions juridiques à venir.

## PUBLIC

Chargé de clientèle. Agent de gestion locative. Responsable d'agence. Conseiller social. Toute personne dont le poste nécessite une vision d'ensemble de la réglementation de la gestion locative.

## OBJECTIFS

- › identifier le processus d'attribution
- › participer à l'organisation de la vie du bail : de la signature du locataire jusqu'à sa sortie
- › analyser les différentes lignes de l'avis d'échéance
- › identifier les actions de gestion locative propres au bail Hlm.

## PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

L'analyse de situations concrètes ainsi que les échanges d'expériences entre participants complètent les apports théoriques.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## ANIMATION

Loïc AURIAC, Formateur juriste  
ou Christine GRILLE, Juriste et formatrice  
en gestion locative et Contentieux.

## DATES

CLASSE VIRTUELLE

27 - 28 janvier et 3 - 4 février 2025  
3 - 4 avril et 10 - 11 avril 2025  
26 - 27 juin et 3 - 4 juillet 2025  
27 - 28 octobre et 3 - 4 novembre 2025


## DATES À PARIS

PRÉSENTIEL

27 - 28 octobre et 3 - 4 novembre 2025

## DÉROULÉ & CONTENU

### 1 AVANT

- À la rencontre de votre formateur
- Quels objectifs souhaitez-vous atteindre grâce à cette formation ?
- Suivez votre module elearning  "La vie du contrat de location". (détail p. 35)

### 2 PENDANT - EN GROUPE

- **Introduction**
  - › les différents textes législatifs et réglementaires inhérents à la gestion locative
- **Gestion de la demande et des attributions**
  - › information des demandeurs
  - › demande de logement
  - › désignation des candidats
  - › instruction des dossiers
  - › passage en commission
- **Bail et entrée du locataire dans les lieux**
  - › état des lieux : formalisation et droit à rectification
  - › signature du contrat, colocation, cotitularité, annexes...
- **L'occupation des lieux par le locataire**
  - › exécution du contrat par les parties : obligations du locataire et du bailleur
  - › mobilité des locataires dans le parc social
  - › sous-location et cohabitation intergénérationnelle solidaire
- **Les conditions financières du contrat de locations**
  - › le loyer : modalités de calcul, surfaces corrigée et utile, l'APL
  - › le supplément de loyer de solidarité
  - › les charges récupérables
  - › le dépôt de garantie
- **Le départ du locataire**
  - › le congé : forme, préavis et effets.

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

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

**PRIX NET : 3000 EUROS** - 28 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)

# C0107

## 2 JOURS

GESTION LOCATIVE ET ACTION SOCIALE RÉGLEMENTATION

# PREMIER NIVEAU DE RÉPONSE EN MATIÈRE DE GESTION LOCATIVE

## ENJEUX

L'évolution incessante de la législation et les exigences croissantes des clients nécessitent d'avoir une vision globale de la gestion locative afin d'apporter une première réponse, et cela constitue l'objectif de cette formation.

Transmettre une information fiable auprès des locataires et exploitable en interne.

## PUBLIC

Personnel des centres d'appel des réclamations clients. Personnel d'accueil ou de proximité devant apporter un premier niveau de réponse au locataire. Personnel des services de gestion locative récemment recruté ou muté.

## OBJECTIFS

- › repérer le processus de demande de logement et d'attribution
- › identifier les principales obligations des parties
- › analyser les impacts des changements de situations familiales sur le bail
- › apprécier l'impact de l'évolution législative sur la gestion locative de Mermaz à ELAN
- › déterminer les règles du congé du locataire.

## PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Apports sur les dispositions législatives. Échanges à partir des questions des participants et des documents internes aux organismes bailleurs représentés.

## PRÉ-REQUIS

Connaître les fondamentaux du contrat de location.

## ANIMATION


Hélène FEILDEL ou Pégagie N'GUESSAN, Consultantes spécialisées en gestion locative.

## DATES CLASSE VIRTUELLE

27 et 28 mars 2025  
26 et 27 juin 2025  
27 et 28 octobre 2025

## DÉROULÉ & CONTENU

### 1 AVANT

- À la rencontre de votre formateur
- Quels objectifs souhaitez-vous atteindre grâce à cette formation ?
- Suivez votre module elearning  "La vie du contrat de location". (détail p. 35)

### 2 PENDANT - EN GROUPE

#### ATTRIBUTIONS DES LOGEMENTS

- **Enregistrement**
  - › formulaire de la demande de logement Cerfa N°5
  - › modalités et attestation d'enregistrement
- **Droit à l'information**
  - › information du demandeur
- **Instruction de la demande**
  - › constitution du dossier : pièces obligatoires, dérogatoires et complémentaires
  - › conditions d'attribution, publics prioritaires / DALO, réservataires
- **Attribution du logement**
  - › Commission d'Attribution Logement et de l'Examen d'Occupation des Logements (CALEOL)
- **Les pouvoirs de la CALEOL en cas de sur-occupation, sous-occupation, dépassement de plafonds de ressources...**

#### GESTION LOCATIVE

- **L'entrée dans les lieux**
  - › la signature du bail et ses différentes clauses et annexes obligatoires, l'état des lieux
- **L'occupation des lieux**
  - › les obligations du locataire
  - › les obligations du bailleur
  - › les changements de situations familiales en cours de bail : mariage, séparation, décès...
- **La clause de solidarité**
- **Les aspects économiques du bail**
  - › définition des différents termes rencontrés dans le contrat de location
- **Le congé du locataire**
  - › la forme, les préavis réduits
- **Le décès du locataire**
  - › le transfert de bail, le décès avec héritier connu, le décès avec succession vacante.

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

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

**PRIX NET : 1460 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)

# PREMIER NIVEAU DE RÉPONSE EN MATIÈRE DE CALCUL DE LOYER

C0108

## ENJEUX

**Bien informer les locataires et demandeurs pour une crédibilité renforcée.**

Face aux questions des locataires, des amicales et collectifs divers, de mieux en mieux informés, le service "loyers et charges" ainsi que les personnels décentralisés en agence de proximité (responsables de gestion locative) doivent être en capacité d'apporter des réponses techniques et juridiques actualisées.

## PUBLIC

Collaborateur du service loyers. Responsable d'agence. Chargé de clientèle. Responsable et agent de gestion locative.

## OBJECTIFS

- › analyser le cadre législatif et réglementaire en matière de fixation et d'évolution du loyer
- › repérer les principes de calcul de la surface corrigée pour les opérations anciennes
- › identifier les principes de la surface utile pour les opérations nouvelles
- › présenter aux locataires la base de calcul selon les cas.

## PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

La formation fera alterner des exposés illustrés d'exemples et des exercices de calcul.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## ANIMATION

Marina MARCHI et Marie-Frédérique BLANC, Formatrices, expertes dans le domaine du logement social.

## DATES CLASSE VIRTUELLE

4 avril 2025  
4 juillet 2025  
30 octobre 2025

## DÉROULÉ & CONTENU

### 1 AVANT

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

### 2 PENDANT - EN GROUPE

- **Liaison entre les financements et les prix des conventions**
  - › loyers des logements conventionnés PLA, PLAI, PLUS, PLS et loyers dérogatoires
  - › logements non conventionnés
- **Les méthodes de calcul des surfaces de logements**
  - › surface corrigée : les pièces, les coefficients, les équivalences superficielles, les conséquences des modifications dans un logement
  - › surface utile : les surfaces des pièces et annexes, le coefficient de structure, les critères techniques, les marges départementales et l'avis du 12 avril 2016
  - › exercices pratiques de chiffrage des loyers
- **La détermination du prix du loyer au regard des textes et des conventions**
  - › les prix plafonds des conventions et leur actualisation (PLUS, PLAI, PLS, PLI, loyer après réhabilitation)
  - › analyse en commun d'une convention-type de financement
  - › les accords collectifs de location et la loi MOLLE
  - › la réglementation applicable aux augmentations annuelles
  - › les indus et les situations spécifiques dans le cas d'erreurs de calcul, de surface
- **Les obligations liées au rachat de patrimoine**
  - › les prix des loyers applicables et leur actualisation
  - › les obligations financières suite au conventionnement de l'immeuble
  - › la réglementation locative applicable
  - › l'impact sur le SLS
- **Cas pratiques : exercices de calculs**
- **Synthèse collective sur les pratiques à mettre en place.**

### 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 :** 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)

C0109

2 + 1 JOURS

GESTION LOCATIVE ET ACTION SOCIALE RÉGLEMENTATION

# LE CONTRAT DE LOCATION : DE SA CONCLUSION À SA RÉSILIATION

## ENJEUX

Le contrat de location est l'élément-clef de la relation locative. Le bailleur se doit donc d'apporter une attention particulière à sa rédaction mais également aux actes de gestion qui en découlent.

Les erreurs dans ce domaine peuvent avoir des conséquences lourdes pour l'organisme. Il importe donc que les collaborateurs en charge de ces aspects soient parfaitement compétents.

Le contenu sera modifié au fur et à mesure de l'actualité et intégrera les évolutions juridiques à venir.

## PUBLIC

Responsable de service. Chargé de clientèle. Chargé de gestion locative. Toute personne en charge de rédiger, gérer le contrat de location ou de recueillir la signature du locataire.

## OBJECTIFS

- › identifier les différents régimes juridiques applicables aux contrats de location
- › organiser la signature du bail
- › repérer les clauses, annexes et mesurer leurs effets
- › gérer la résiliation du bail.

## PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Alternance d'exposés juridiques et de cas pratiques. Les participants sont invités à se munir de leurs contrats de location qui seront analysés en formation.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## ANIMATION

Loïc AURIAC, Consultant-formateur juriste ,  
Christine GRILLE, Juriste et formatrice en  
gestion locative et Contentieux.


## DATES CLASSE VIRTUELLE

7 - 8 avril et 18 avril 2025

13 - 14 octobre et 24 octobre 2025

## DÉROULÉ & CONTENU

### 1 AVANT

- À la rencontre de votre formateur
- Quels objectifs souhaitez-vous atteindre grâce à cette formation ?
- Se procurer les modèles d'avenants, de baux et la procédure de changement de situation familiale
- Suivez votre module elearning  "La vie du contrat de location". (détail p. 35)

### 2 PENDANT - EN GROUPE

- **Les différents régimes juridiques**
  - › bail d'habitation
  - › bail professionnel...
  - › location des parkings
  - › location aux associations
  - › location de courte durée
  - › habitat inclusif
  - › logement jeunes
- **La signature du bail**
  - › la caution solidaire
  - › qui signe ?
  - › la prise d'effet
  - › colocation ou cotitularité ?
- **Le contenu de contrat de location**
  - › les clauses obligatoires
  - › les clauses interdites
  - › les clauses indispensables :
    - › solidarité
    - › la mobilité résidentielle
    - › la clause de plein droit
- **Les avenants**
  - › l'ajout d'un cotitulaire (mariage, concubinage ou PACS)
  - › la suppression d'un cotitulaire (divorce, séparation ou rupture de PACS)
  - › la sous-location et la cohabitation intergénérationnelle solidaire
- **Les documents annexes**
  - › obligatoires ou facultatifs
- **La fin du contrat de location**
  - › le congé du bailleur
  - › le congé du locataire
  - › l'abandon de domicile
  - › le décès et le droit à transfert.

### 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 :** 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)

# L'AVENANT AU CONTRAT DE LOCATION

C0359

## ENJEUX

Les changements de situations familiales, ainsi que les échanges ou transferts de baux peuvent modifier le contrat de location.

Ces situations complexes interrogent les bailleurs sur les décisions à prendre : faut-il faire un avenant ? Comment faire un avenant ? Quelles sont les conséquences sur l'état des lieux ou le dépôt de garantie ? Qui est titulaire et/ou solidaire du bail ? Face à ces questions précises, le personnel doit pouvoir répondre avec assurance et crédibiliser ses réponses.

## PUBLIC

Responsable de service. Chargé de clientèle. Chargé de gestion locative. Toute personne en charge de rédiger, gérer le contrat de location ou de recueillir la signature du locataire.

## OBJECTIFS

- › identifier les situations nécessitant la signature d'un avenant
- › repérer les justificatifs à demander
- › rédiger et faire signer les différents avenants
- › recenser les conséquences des modifications sur les engagements locatifs.

## PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Alternance d'exposés juridiques et d'études de cas. Élaboration d'un avenant-type.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## ANIMATION

Amélie DUBOIS ou Jennifer BARTOS, Formatrices-consultantes spécialisées en gestion locative.

## DATES CLASSE VIRTUELLE

3 avril 2025  
2 juillet 2025  
20 novembre 2025

## DÉROULÉ & CONTENU

### 1 AVANT

- À la rencontre de votre formateur
- Quels objectifs souhaitez-vous atteindre grâce à cette formation ?
- Se procurer :
  - les modèles d'avenants
  - les procédures de changement de situation familiale

### 2 PENDANT - EN GROUPE

- **Principes de l'avenant**
  - › définitions : titularité - solidarité - locataire - OSDNT
  - › les textes
  - › principes d'élaboration (contenu et signatures)
  - › distinction cotitularité / colocation
- **L'ajout d'un cotitulaire**
  - › le mariage
  - › le pacte civil de solidarité
  - › le concubinage
  - › la colocation
- **La suppression d'un cotitulaire**
  - › le divorce
  - › la dissolution du pacte civil de solidarité
  - › la séparation
  - › la sortie de la colocation
  - › l'impact des violences familiales sur les obligations contractuelle
- **Le changement de locataire**
  - › l'échange
  - › le transfert de bail.

### 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 :** 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)

# C0110

## 1 JOUR

### GESTION LOCATIVE ET ACTION SOCIALE RÉGLEMENTATION

# PREMIER NIVEAU DE RÉPONSE SUR LES ASPECTS FINANCIERS DU CONTRAT DE LOCATION

## ENJEUX

Les conditions financières applicables au contrat de location relèvent de dispositions spécifiques qui, pour certaines, sont exclusives au secteur du logement social : le loyer est calculé selon des modalités liées au financement mobilisé pour la construction et le Supplément de Loyer Solidarité (SLS) prend en compte l'évolution des ressources des locataires.

Pour éviter les recours de la part des locataires ou de leurs associations ou tenir compte d'éventuels contrôles de l'ANCOLS, les bailleurs sociaux se doivent de respecter strictement la réglementation en vigueur et en constante évolution.

Pour une approche en profondeur du contrat de location, il est souhaitable de suivre les autres stages plus spécialisés relatifs à la gestion du contrat de location.

## PUBLIC

Personnel des services de gestion locative récemment recruté ou muté. Personnel d'accueil ou de proximité devant apporter un premier niveau de réponse au locataire.

## OBJECTIFS

- › repérer les modes de calcul du loyer et de sa révision
- › définir le principe des charges récupérables, les provisions et la régularisation annuelle
- › traiter la restitution du dépôt de garantie
- › identifier les modalités d'application du SLS
- › repérer les conditions et paramètres du calcul de l'APL ainsi que l'application de la RLS.

## PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Apports théoriques. Exemples pratiques. Échanges avec les participants.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## ANIMATION

Marie-Frédérique BLANC ou Pélagie N'GUESSAN, Consultantes formatrices spécialisées en gestion locative.

## DATES CLASSE VIRTUELLE

21 mars 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 dépôt de garantie**
  - › montant, objet
  - › modalités de restitution
- **Le loyer - évolution possible**
  - › notions de surface corrigée et utile
  - › fixation du loyer initial
  - › révision annuelle
  - › loyer à la relocation
- **Aides au logement**
  - › conditions relatives aux bénéficiaires et aux logements
  - › paramètres du calcul de l'APL
  - › fonctionnement de la RL
- **Les charges récupérables**
  - › définition et répartition bailleur/locataire
  - › provisions
  - › régularisation des charges
- **Le SLS/l'OPS**
  - › enquêtes
  - › champs d'application
  - › modalités de calcul et plafonnement
  - › pénalités
- **Divers**
  - › remise
  - › 3<sup>ème</sup> ligne de quittance
- **Fin du contrat de location.**

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

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

**PRIX NET : 740 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 :** 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)



# LE SUPPLÉMENT DE LOYER DE SOLIDARITÉ ET LES ENQUÊTES ANNUELLE ET BIENNALE

C0111

## ENJEUX

Après avoir rendu le SLS obligatoire à partir de 20 % de dépassement des plafonds de ressources, le gouvernement a fixé réglementairement les paramètres de calcul. Ce calcul nécessite une maîtrise fine des plafonds de ressources et des catégories de ménages. Or les contestations et contentieux autour du SLS sont liés majoritairement à ce dernier paramètre. Ce stage permet de bien faire la distinction entre l'enquête biennale relative à l'occupation du parc social et l'enquête annuelle (périodicité, champ d'application, sanctions).

## PUBLIC

Responsable et agent de gestion locative.  
Responsable financier et comptable.  
Responsable d'agence et agent administratif participant à l'application du supplément de loyer de solidarité (SLS) et/ou chargé de l'information des locataires.

## OBJECTIFS

- › distinguer le champ d'application et les modalités de mise en œuvre des enquêtes
- › repérer les groupes immobiliers soumis au SLS
- › déterminer les catégories de ménage
- › calculer le SLS.

## PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Apports théoriques. Exemples pratiques. Échanges avec les participants. Prévoir une calculatrice. Les participants sont invités à se munir de documents internes tels que : formulaires d'enquête, barèmes, simulations...

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## ANIMATION

Loïc AURIAC ou Marie-Frédérique BLANC, Consultants-formateurs.

## DATES

CLASSE VIRTUELLE

6 et 7 mars 2025  
23 et 24 juin 2025  
29 et 30 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

- **Le contenu sera modifié au fur et à mesure des actualités et intégrera les évolutions juridiques à venir.**
- **Les fondements**  
Le contenu sera modifié au fur et à mesure des actualités et intégrera les évolutions juridiques à venir.
- **Les procédures d'enquête**
  - › contenus respectifs des deux enquêtes
  - › destinataires des enquêtes
  - › défaut ou tardiveté de réponse aux enquêtes et sanctions
  - › défauts de réponses récurrents
  - › impact sur les droits locatifs
- **Le calcul du SLS**
  - › le seuil de déclenchement
  - › la notion de catégorie de ménage
  - › la formule et son plafonnement
- **Les points de vigilance**
  - › exonération de plafond à l'attribution et SLS
  - › procédures contentieuses et SLS
  - › paramétrage des catégories de ménages, tarifs, exclusions
  - › conformité des documents : formulaires, mise en demeure
- **L'impact des changements de situations**
  - › les motifs de recalcul (baisse des ressources, changement de situation familiale)
  - › les éléments justificatifs
  - › l'appréciation de la date d'effet du nouveau calcul
- **Le rachat de patrimoine non conventionné**
  - › l'impact de l'Ordonnance du 15 mai 2019 et du Décret du 7 février 2020.

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

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

## DATES À PARIS

PRÉSENTIEL

1er et 2 décembre 2025

**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)

C0306

1 JOUR

GESTION LOCATIVE ET ACTION SOCIALE RÉGLEMENTATION

# LE SUPPLÉMENT DE LOYER DE SOLIDARITÉ ET LES ENQUÊTES ANNUELLE ET BIENNALE : LES FONDAMENTAUX

## ENJEUX

Le SLS est obligatoire à partir de 20% de dépassement des plafonds de ressources. Ce stage permettra non seulement de positionner le SLS dans la logique du logement social, de le distinguer de l'enquête OPS, d'en maîtriser la procédure mais également d'en expliquer le calcul. Il s'adresse à toute personne interagissant avec l'envoi des enquêtes, la saisie des retours d'enquête, les défauts de réponse, le quittancement, les réclamations.

## PUBLIC

Responsable et agent de gestion locative.  
Responsable financier et comptable.  
Responsable d'agence et agent administratif participant à l'application du Supplément de Loyer de Solidarité (SLS) et/ou chargé de l'information des locataires.

## OBJECTIFS

- › ustifier du contenu et des procédures d'enquête
- › identifier les documents à demander aux locataires
- › expliquer le calcul du SLS.

## PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Apports théoriques. Exemples pratiques. Échanges avec les participants, calculs. Les participants sont invités à se munir de documents internes tels que : formulaires d'enquête, courrier, simulations...

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## ANIMATION

Loïc AURIAC ou Marie-Frédérique BLANC, Consultants-formateurs.

## DATES

CLASSE VIRTUELLE

6 mars 2025  
23 juin 2025  
29 septembre 2025  
1<sup>er</sup> décembre 2025

## DÉROULÉ & CONTENU

### 1 AVANT

- À la rencontre de votre formateur
- Quels objectifs souhaitez-vous atteindre grâce à cette formation ?
- Rechercher le formulaire d'enquête, SLS/OPS de son organisme et le modèle de mise en demeure.

### 2 PENDANT - EN GROUPE

- **Les fondements**
  - › quelle est la raison d'être du SLS et de l'OPS ?
  - › pourquoi deux enquêtes différentes ?
  - › pourquoi certains locataires ne sont concernés que par l'OPS ?
  - › évolution de la réglementation
  - › le caractère obligatoire et l'utilisation des sommes recouvrées
- **Les procédures d'enquête**
  - › contenus respectifs des deux enquêtes
  - › destinataires des enquêtes
  - › défaut de réponse aux enquêtes et sanctions
  - › réponses tardives
  - › défaut de réponses récurrents et impact sur les droits locatifs
- **Le calcul du SLS**
  - › le seuil de déclenchement
  - › la notion de catégorie de ménage
  - › la formule
  - › le plafonnement.

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

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

## DATES À PARIS

PRÉSENTIEL

1er décembre 2025

**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 :** 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)

# LE SUPPLÉMENT DE LOYER DE SOLIDARITÉ ET LES ENQUÊTES ANNUELLE ET BIENNALE : PERFECTIONNEMENT

## ENJEUX

La détermination du montant nécessite une maîtrise fine des plafonds de ressources et des catégories de ménage. Or les contestations et contentieux autour du SLS sont liés majoritairement à ce dernier paramètre, d'autant plus qu'il peut évoluer en cours d'année. Par ailleurs, certains occupants ou immeubles sont exclus du SLS ou semblent exclus mais ne le sont pas, nécessitant une maîtrise de certaines subtilités, dues notamment à la redéfinition de certaines zones, pour éviter de quittancer à tort ou de s'exposer à une sanction financière pour défaut d'application du SLS.

## PUBLIC

Responsable de gestion locative, responsable financier et comptable, responsable du paramétrage. Toute personne en charge du calcul et/ou de la détermination des catégories de ménage.

## OBJECTIFS

- › identifier les groupes et/ou locataires exonérés/assujettis
- › repérer les éléments influant sur le paramétrage
- › déterminer les catégories de ménage et savoir en justifier
- › recalculer le SLS en cours d'année.

## PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Apports pratiques prenant appui sur les textes législatifs et réglementaires. Échanges avec les participants, calculs (prévoir une calculatrice). Les participants sont invités à se munir de documents internes tels que : formulaires d'enquête, courriers, mise en demeure...

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## ANIMATION

Loïc AURIAC ou Marie-Frédérique BLANC, Consultants-formateurs.

## DATES

CLASSE VIRTUELLE

7 mars 2025  
24 juin 2025  
30 septembre 2025  
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

- **Rappel des principes**
  - › patrimoines éligibles
  - › locataires assujettis/exclus
  - › connexion SLS/OPS
  - › formule de calcul
- **Les points de vigilance**
  - › exonération de plafond à l'attribution et SLS
  - › procédures contentieuses et SLS
  - › la mise à jour du paramétrage : l'actualisation des tarifs, la particularité des PLA1
  - › des catégories de ménages : les jeunes ménages, les enfants, l'invalidité
  - › les tarifs du SLS : divergences entre le Ministère et l'USH et anticipation de la publication
  - › conformité des documents : formulaires, mise en demeure
- **L'impact des changements de situations familiales sur la catégorie de ménage**
  - › mariage, pacs, concubinage
  - › séparation de couple marié, pacsé, en concubinage, avec congé et sans congé avec avenant ou pas d'avenant
- **L'impact des changements de situations en cours d'année**
  - › les motifs de recalcul (baisse des ressources, changement de situation familiale)
  - › les éléments justificatifs
  - › l'appréciation de la date d'effet du nouveau calcul
- **Le rachat de patrimoine non conventionné**
  - › l'impact de l'Ordonnance du 15 mai 2019 et du Décret du 7 février 2020.

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

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

## DATES À PARIS

PRÉSENTIEL

2 décembre 2025  
2025

**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 :** 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)

# C0112

## 1 JOUR

### GESTION LOCATIVE ET ACTION SOCIALE RÉGLEMENTATION

# PREMIER NIVEAU DE RÉPONSE EN MATIÈRE DE CHARGES LOCATIVES

## ENJEUX

La question des charges constitue un sujet de préoccupation des locataires. Il est fréquent que le collaborateur non-initié renvoie systématiquement son interlocuteur au service "Charges". Cette formation se propose, en apportant une vision globale du processus, en posant simplement les principes juridiques et en identifiant les principales dépenses récupérables, de lever les difficultés et de permettre de fournir des réponses argumentées et claires aux locataires.

## PUBLIC

Gestionnaire technique. Agent des centres ou services de relation clients.

## OBJECTIFS

- › repérer les principales dépenses constituant les charges locatives et leurs spécificités
- › décoder le processus de récupération des charges
- › formuler des réponses de premier niveau aux questions les plus courantes posées par les locataires
- › différencier les charges locatives des réparations locatives.

## PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Nous vous proposons une pédagogie active alternant apports et questions-réponses. Les participants sont invités à se munir d'un décompte de charges.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## ANIMATION

Vincent VINOLO ou Véronique MAINHARCK, Consultants spécialisés sur la thématique des charges.

## DATES CLASSE VIRTUELLE


24 février 2025

22 mai 2025

12 décembre 2025

## DÉROULÉ & CONTENU

### 1 AVANT

- À la rencontre de votre formateur
- Quels objectifs souhaitez-vous atteindre grâce à cette formation ?
- Suivez votre module elearning  "L'essentiel des charges récupérables". (détail p. 35)

### 2 PENDANT - EN GROUPE

- **La notion de charges récupérables**
  - › du bail à la notion de charges
  - › de la notion de charges à celle de charges récupérables (Décret du 9 novembre 1982)
  - › différence entre charges récupérables et réparations locatives
- **Les principes de répartition des charges**
  - › les clefs de répartition
  - › la spécificité des immeubles sous statut de la "copropriété"
  - › les périodes de chauffe
  - › la durée d'occupation
- **Distinction des principales charges récupérables ou non-récupérables**
- **La régularisation des charges**
  - › explication des charges à travers le décompte individuel du locataire
- **Les pistes pour une meilleure maîtrise des charges.**

### 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 :** 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)

# TOUT SAVOIR SUR LES CHARGES RÉCUPÉRABLES

C0113

## ENJEUX

La gestion des charges est un véritable défi économique. Les locataires souhaitent des services de qualité tout en attendant également du bailleur une maîtrise satisfaisante des charges. C'est également un défi juridique et technique tant cette réglementation d'ordre public rigoureusement contrôlée par la jurisprudence est en décalage avec les évolutions techniques. Les accords collectifs, certes, peuvent donner de la souplesse sous réserve d'être utilisés dans les formes et cas prévus par la loi.

## PUBLIC

Chef de service et agent de gestion locative. Responsable d'agence. Comptable et employé assurant le décompte des charges. Personne décidant du caractère récupérable des dépenses engagées.

## OBJECTIFS

- › repérer le régime juridique applicable pour chaque type de bail
- › vérifier la régularité juridique et arithmétique des calculs de répartition
- › préciser si une dépense est de nature récupérable
- › participer à la mise en place

## PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Exposés didactiques illustrés par des exemples.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## ANIMATION

Loïc AURIAC ou Marie-Frédérique BLANC ou Vincent VINOLO. Consultants-formateurs spécialisés sur la thématique des charges.

## DATES

CLASSE VIRTUELLE

6 - 7 février et 13 février 2025  
15 - 16 mai et 22 mai 2025  
3 - 4 juillet et 10 juillet 2025  
20 - 21 novembre et 27 novembre 2025


## DATES À PARIS

PRÉSENTIEL

23 au 25 juin 2025

## DÉROULÉ & CONTENU

### 1 AVANT

- À la rencontre de votre formateur
- Quels objectifs souhaitez-vous atteindre grâce à cette formation ?
- Se procurer le modèle de décompte individuel de la régularisation des charges
- Suivez votre module elearning  "L'essentiel des charges récupérables". (détail p. 35)

### 2 PENDANT - EN GROUPE

- **La définition des charges récupérables**
  - › les textes, les principes, l'impact de la nature du bail, distinction entre charges récupérables et réparations locatives
- **Charges récupérables et non-récupérables**
  - › les natures de dépenses récupérables (ascenseur, chauffage, parties communes, hygiène...)
  - › points litigieux : évolutions législatives et jurisprudentielles, développement d'argumentaires
- **Prestataire ou personnel salarié**
  - › impact de la réglementation et de la jurisprudence sur l'organisation du travail de proximité
  - › récupération et justificatifs d'intervention du personnel de la régie
  - › salaire du gardien : difficultés et solutions
- **La répartition des charges**
  - › clefs de répartition : niveaux de répartition, unités de répartition
  - › calcul des charges des locataires en fonction du choix de différentes clefs de répartition
  - › tantièmes et copropriétés
- **La procédure de récupération**
  - › provisions, budgets prévisionnels
  - › justification des dépenses
  - › formalisme et délais
  - › régularisations de charges au départ du locataire
  - › spécificités des copropriétés et gestion des charges
  - › bouclier tarifaire
- **Concertation avec les associations de locataires**
  - › les dérogations à la liste des charges
  - › l'amélioration de la sécurité des locataires
  - › la prise en compte du développement durable.

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

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

**PRIX NET : 2440 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 :** 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)

# C0114

## 2 JOURS

GESTION LOCATIVE ET ACTION SOCIALE RÉGLEMENTATION

# CONTRÔLE ET OPTIMISATION DES CHARGES LOCATIVES

## ENJEUX

### Acquérir des méthodes et des outils efficaces.

Les locataires souhaitent des services de qualité pour un coût limité, des charges optimisées et attendent du bailleur toujours plus de transparence.

Enfin dans un contexte économique de plus en plus contraint, le bailleur doit maîtriser plus que jamais le budget consacré aux charges locatives qu'elles soient récupérables sur les locataires ou qu'elles restent à sa charge.

## PUBLIC

Chef de service et agent de gestion locative. Responsable d'agence. Comptable et employé assurant le décompte des charges.

## OBJECTIFS

- › identifier l'ensemble des leviers de réduction des charges locatives
- › disposer d'outils et méthodes permettant d'optimiser son traitement, cartographier son patrimoine, définir un plan d'action
- › animer et optimiser la concertation
- › élaborer une première feuille de route en fonction de son contexte.

## PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Exposés didactiques illustrés par des exemples.

## PRÉ-REQUIS

Avoir suivi le stage "Tout savoir sur les charges récupérables" (C0113) ou niveau équivalent

## ANIMATION

Marie-Frédérique BLANC ou Vincent VINOLO, Consultants-formateurs.

## DATES CLASSE VIRTUELLE

24 et 25 mars 2025  
26 et 27 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

- **Outils, analyse, optimisation**
  - › quels outils ?
  - › relecture de différents postes de charges : chauffage, eau, ascenseur, entretien et gardiennage, contrats, travaux
- **Communication et concertation**
  - › associer les représentants élus des locataires
  - › justification des dépenses
  - › prévention, information
- **Méthodologie, audit, plan d'action**
  - › supports
  - › indicateurs
  - › planification
  - › organisation
- **Dimensions réglementaires de la gestion des charges et évolutions**
  - › définition des charges récupérables
  - › loi de 1989 : obligations du bailleur et du locataire
  - › évolutions législatives et jurisprudentielles (SRU, cohésion sociale, ENL, MOLLE, ALUR)
  - › Décret 2008.1411 du 19/12/2008 et organisation du travail de proximité
- **Évolutions des pratiques et dérogations**
  - › accords collectifs (article 42 de la loi du 23/12/1986)
  - › contrats d'entretien : quel contenu, impact, optimisation...
  - › questions autour de l'externalisation de certaines charges
  - › modalités de récupération des charges
  - › clés de répartition, provisions, formalisme et délais.

### 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)

# LA RÉGULARISATION DES CHARGES

C0342

## ENJEUX

Parce que les locataires ont besoin de savoir ce qu'ils paient et les calculs conduisant aux montants réclamés. La régularisation des charges est un processus complexe qui nécessite de maîtriser plusieurs compétences-clés. Les méthodes de calculs sont constamment révisées. La maîtrise de ces sujets assure aux bailleurs sociaux une gestion efficace et transparente, afin de limiter les litiges.

## PUBLIC

Contrôleur de gestion. Responsable charges. Responsable quittancement. Gestionnaire charges. Comptable. Chargé clientèle.

## OBJECTIFS

- › calculer la régularisation des charges
- › analyser, comparer, vérifier les résultats obtenus
- › justifier et communiquer sur la régularisation des charges
- › organiser et animer une régularisation des charges.

## PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Définition, exposé / Démonstration, simulation, étude de cas, commentaires.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## ANIMATION

Marie-Frédérique BLANC, Consultante spécialisée en charges locatives.

## DATES CLASSE VIRTUELLE

27 et 28 mars 2025  
12 et 13 juin 2025  
23 et 24 octobre 2025

## DÉROULÉ & CONTENU

### 1 AVANT

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

### 2 PENDANT - EN GROUPE

- Cadre réglementaire
- Procédures, organisations, acteurs
- La planification
  - › quelles incidences ?
  - › avantages et inconvénients
- La répartition
  - › les différentes clés de répartition
  - › définition
  - › calculs
  - › justifications
  - › quel mode ?
  - › quel critère ?
- Points de contrôle de la régularisation des charges
- Calculs
- Analyses, interprétations
- Estimation et anticipation de l'impact de la régularisation des charges sur le paiement des échéances des locataires et sur les impayés
- Quelle communication ?
  - › pour qui, pourquoi ?
  - › quel contenu ?
  - › comment choisir ?
- La gestion des contestations
  - › prescription
  - › traitement des erreurs à posteriori.

### 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)

# C0312

## 1 JOUR

### GESTION LOCATIVE ET ACTION SOCIALE RÉGLEMENTATION

# DÉCÈS DU LOCATAIRE ET ABANDON DE LOGEMENT

## ENJEUX

Les situations particulières en cours de bail peuvent amener les gestionnaires à adapter leurs procédures dites "classiques".

Dans le cadre du décès d'un locataire, quelles sont les modalités d'un transfert de bail ? Comment distinguer la dette liée à la succession de celle liée à l'occupation d'un tiers sans droit ni titre ? Focus sur la nomination du service du Domaine, la reprise du logement et la liquidation de la succession.

Abandon de logement : comment le repérer ? comment optimiser les procédures pour être autorisé à reprendre le logement et éviter à l'organisme une perte financière importante ?

## PUBLIC

Chargé de clientèle. Chargé de gestion locative. Chargé de contentieux.

## OBJECTIFS

- › analyser les différentes situations contractuelles
- › identifier les procédures à mettre en œuvre en fonction des situations rencontrées
- › déterminer les procédures efficaces et en limiter le coût.

## PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Cette formation prend appui sur la réglementation et les modalités de son application. Les échanges entre participants sur leurs pratiques et leurs expériences alterneront avec l'étude de la jurisprudence.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## ANIMATION

Julie FERNANDES DE SOUSA ou Véronique MAINHARCK ou Marina MARCHI, Consultantes-formatrices spécialisées en gestion locative.

## DATES CLASSE VIRTUELLE

28 janvier 2025  
11 juin 2025  
31 octobre 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 décès du locataire**
  - › l'impact du décès du locataire sur le contrat de bail
  - › le transfert de bail : à quelles conditions ?
  - › l'occupation sans droit ni titre par un ayant droit : expulsion et recouvrement de l'indemnité d'occupation
  - › la restitution amiable du logement
  - › l'acceptation ou renonciation à succession
  - › le recouvrement de la créance
  - › la saisine du service du Domaine
  - › mort suspecte et immobilisation du logement : demande d'indemnisation auprès des services de l'État
- **L'abandon de logement**
  - › comment repérer et prévenir l'abandon de logement
  - › les obligations légales : mise en demeure d'avoir à justifier l'occupation
  - › la saisine du Juge et la récupération du logement
  - › le sort des meubles
  - › le recouvrement de la créance.

### 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 :** 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)



# ESTIMATION ET SUIVI DES AIDES AU LOGEMENT

C0115

## ENJEUX

Depuis la réforme de 1977, les aides personnelles au logement constituent le premier poste budgétaire de la politique du logement. Depuis plusieurs réformes se sont succédées.

Plus de la moitié des locataires du parc Hlm bénéficie d'une aide au logement. L'aide au logement est donc un enjeu financier très important favorisant le maintien à domicile pour une population de plus en plus fragile économiquement.

Elle se traite non seulement à l'entrée dans les lieux mais aussi tout au long de la vie du bail. Ce suivi est devenu complexe compte tenu de textes de plus en plus contraignants et, notamment, du fait des procédures de traitement des impayés.

## PUBLIC

Personnel de la gestion locative chargé du traitement des impayés, des demandes et attributions de logements, du parcours résidentiel, de la gestion des locataires. Personnel en charge de la gestion sociale.

## OBJECTIFS

- › repérer les principes généraux de suivi et de gestion des aides au logement
- › identifier et préciser les cas particuliers de la base ressources
- › s'outiller pour optimiser et projeter les aides à destination des locataires.

## PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Apports théoriques. Exemples pratiques. Échanges avec les participants.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## ANIMATION

Pélagie N'GUESSAN ou Véronique MAINHARCK, Formatrices spécialisées en gestion locative.

## DATES CLASSE VIRTUELLE

18 juin 2025  
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

- **Principes généraux des aides aux logement**
  - › l'aide personnalisée au logement est une aide financière permettant de réduire le montant du loyer, versée au locataire ou bailleur en raison de la situation de son logement au regard de sa situation socio-économique
- **L'ouverture des droits sécurisés pour le bailleur comme pour le locataire**
  - › le versement du loyer
- **Suivi de l'APL en cours de bail**
  - › mobilisation des aides financières
- **Définition des personnes à charge**
- **Cas particuliers de la base ressources**
- **Optimisation des aides au logement**
- **Présentation du dispositif IDEAL**
- **Fonds de solidarité logement**
  - › pour favoriser l'accès et le maintien dans le logement des locataires éprouvant des difficultés en raison de leurs ressources financières
  - › leviers d'aide permettant de financer le dépôt de garantie, le premier loyer, l'assurance du logement.

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

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

**PRIX NET : 740 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 :** 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)

# C0116

## 1 JOUR

### GESTION LOCATIVE ET ACTION SOCIALE RÉGLEMENTATION

# AGIR EN CONCERTATION LOCATIVE

## ENJEUX

Inscrite par la loi SRU de 2000, la concertation locative a évolué avec la Loi égalité et citoyenneté (Lec) de 2017. Par ailleurs, le dialogue avec les locataires et leurs représentants, le rôle des Conseils de concertation locative (CCL) et leur organisation inscrite au Plan de concertation locative (PCL) constituent un des points à traiter pour la transformation de nombre d'OLS changeant de statut, engagés dans des fusions-absorptions, intégrant un groupe d'OLS...

Une formation qui propose un état des lieux, une analyse et une projection du cadre et des pratiques.

## PUBLIC

Personnel et membre de direction. Toute personne partie-prenante potentielle de la concertation locative.

## OBJECTIFS

- › définir le cadre légal de la concertation locative au sein des OLS
- › identifier les obligations et possibilités et disposer d'une connaissance des pratiques
- › inscrire la concertation locative dans les mutations en cours.

## PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Exposé en échanges dynamiques et co-analyse documentaire. Les participants sont invités à transmettre en amont ou à apporter les PCL et éventuels accords collectifs locaux de leur OLS, si possible en format électronique projetable.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## ANIMATION

Éric ARNAULT, Consultant-formateur, intervenant dans le champ de la concertation locative.

## DATES CLASSE VIRTUELLE

22 mai 2025

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

- **Historique de la concertation locative**
  - › définitions et évolutions de la relation locataires-bailleurs
  - › évolutions du cadre légal depuis la loi Méhaignerie de 1986
- **Les instances, leurs rôles et leur fonctionnement**
  - › les 3 instances nationales (concertation locative, habitat et consommation...)
  - › les conseils de concertation locative (CCL), obligations et pratiques
- **Les accords collectifs**
  - › les accords nationaux et locaux, leurs contenus et modes d'élaboration
- **L'action des locataires**
  - › les formes de participation des locataires aux instances du bailleur
  - › la relation locale bailleurs / organisations de locataires et locataires
- **Les plans et conseils de concertation locative**
  - › les contenus obligatoires, possibles et constatés des PCL
  - › les modalités d'élaboration et d'actualisation
  - › le rôle et les obligations du CCL
  - › les moyens affectés à la concertation et les modalités de leur imputation
- **Les pratiques de concertation locative**
  - › retours d'expériences à partir d'analyse de PCL
  - › la concertation locative dans la restructuration du secteur du logement 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 : 740 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 :** 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)

# LES ACCORDS COLLECTIFS EN CONCERTATION LOCATIVE

## ENJEUX

La négociation d'accords collectifs est un levier d'animation de la concertation locative, véritable enjeu pour les organismes de logements sociaux, qui participe à la construction d'une relation de confiance, améliore la satisfaction des locataires et renforce leur implication dans la vie de la communauté.

## PUBLIC

Collaborateur en charge du plan de concertation locative, de l'animation de la concertation locative, des conseils de concertation locative en lien avec les représentants des locataires ou les associations des locataires. Responsable d'agence, de territoire ou de secteur.

## OBJECTIFS

- › identifier les modalités de négociation et de mise en place d'accords collectifs
- › repérer les besoins et les attentes des locataires pouvant conduire à l'élaboration d'accords collectifs efficaces
- › utiliser les techniques de communication et de négociation pour mener à bien les entretiens avec les représentants des locataires.

## PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Apports sur les dispositions législatives et réglementaires et leurs applications opérationnelles avec illustration de cas réels et concrets. Échanges à partir des questions des participants.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## ANIMATION

Marie-Frédérique BLANC, Consultante spécialisée en charges locatives.

## DATES CLASSE VIRTUELLE

11 avril 2025  
19 septembre 2025  
11 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 fondamentaux juridiques**
  - › cadre réglementaire
  - › jurisprudence
- **L'intérêt des accords collectifs**
  - › dans quels cas proposer un accord collectif ?
- **Les acteurs des accords collectifs**
  - › qui sont les personnes habilitées à signer un accord collectif ?
- **La procédure à mettre en œuvre**
  - › les étapes à respecter
  - › la méthodologie
  - › les points de vigilance
- **La communication autour des accords collectifs**
  - › obligations
  - › bonnes pratiques
- **3e ligne quittance**
  - › quel cadre réglementaire ?
  - › la mise en œuvre
- **Les accords collectifs possibilité de dérogation à la liste des charges annexée au décret 82-955**
- **Distinction entre accords collectifs et consultation des locataires.**

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

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

**PRIX NET : 740 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 :** 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)

# C0117

## 2 JOURS

GESTION LOCATIVE ET ACTION SOCIALE RÉGLEMENTATION

# ASPECTS JURIDIQUES DU LOGEMENT DES PERSONNES DE NATIONALITÉ ÉTRANGÈRE

## ENJEUX

Les personnes de nationalité étrangère candidates au logement, arrivant en France, doivent engager des démarches particulières pour être en situation régulière sur le territoire français et obtenir un titre de séjour.

Tous ces éléments doivent être maîtrisés pour une attribution sécurisée. Cette formation permettra au personnel des bailleurs sociaux d'acquérir une méthode d'analyse en prenant en compte tous les paramètres d'une législation riche.

## PUBLIC

Cadre et employé chargés de l'instruction des demandes de logement et/ou de la préparation de la commission d'attribution logement. Conseiller social et toute personne en charge des dossiers locatifs.

## OBJECTIFS

- › identifier les titres de séjour permettant l'accès au logement social et en vérifier les éléments-clefs
- › repérer la notion de droit de séjour pour les personnes de nationalité UE
- › préciser les documents à exiger pour l'attribution d'un logement social
- › déterminer la validité et l'opposabilité des actes d'état civil établis à l'étranger.

## PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Exposés didactiques illustrés par des exemples. Apporter des titres de séjour et des avis d'imposition problématiques.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## ANIMATION

Amélie DUBOIS, ou Marina MARCHI, ou Christine GRILLE, Juristes et formatrices en gestion locative et contentieux.

## DATES

CLASSE VIRTUELLE

27 et 28 janvier 2025  
20 et 21 mars 2025  
26 et 27 juin 2025  
16 et 17 octobre 2025

## DATES À PARIS

PRÉSENTIEL

30 et 31 octobre 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
- Accès au territoire français : constat et chiffres
- I. Régularité de séjour  
**Accès au logement social**
  - › pour les étrangers non ressortissants de l'UE
  - › bénéficiaires de la protection internationale
  - › pour les ressortissants de l'UE
- Recours DALO
  - › titres de séjour permettant l'accès
- En cours de bail
  - › transfert de bail et avenants
  - › mutation interne
  - › conséquences perte titre de séjour
- II. La situation fiscale des demandeurs de logements étrangers
  - › avis imposition n-2 en France et à l'étranger
  - › l'absence d'avis d'imposition
  - › l'isolement des revenus
- III. Prestations sociales
  - › prise en compte des enfants
  - › RSA, RSA majoré et prime d'activité
  - › AAH, ASPA et PUMA
  - › Allocation pour le logement
- IV. La situation familiale et matrimoniale
  - › les actes d'état civil établis à l'étranger
- Faire venir sa famille
  - › famille européenne
  - › regroupement familial
  - › familles accompagnantes
  - › réunification familiale.

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

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

**PRIX NET : 1460 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)

# LOGEMENT INTERMÉDIAIRE : QUELLES SPÉCIFICITÉS EN GESTION LOCATIVE ?

## ENJEUX

La nécessité d'apporter une offre locative de logements aux loyers situés entre ceux du parc social et ceux du parc privé a amené les pouvoirs publics à prendre des mesures pour encourager la production de logements locatifs intermédiaires. Les organismes de logements sociaux, les sociétés d'économie mixte et les structures émanant d'action logement sont éligibles à ces dispositifs. Toutefois, la gestion de ces logements, et ce dès la recherche et la sélection des locataires, répond à des règles spécifiques et différentes des logements locatifs sociaux et ce surtout s'ils sont détenus par une filiale "privée".

Ce stage permettra de prendre en gestion ces logements sans faire d'amalgame, mais par comparaison avec les logements sociaux et avec ceux du secteur privé.

## PUBLIC

Responsable de service. Chargé de clientèle  
Chargé de gestion locative.

## OBJECTIFS

- › repérer les particularités de gestion des logements intermédiaires
- › identifier les documents à adapter.

## PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Apports théoriques et méthodologiques illustrés d'exemples concrets. Se procurer son modèle de bail.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## ANIMATION

Amélie DUBOIS ou Loïc AURIAC,  
Formateurs juristes.

## DATES CLASSE VIRTUELLE

5 février 2025  
20 juin 2025  
28 novembre 2025

## DÉROULÉ & CONTENU

### 1 AVANT

- À la rencontre de votre formateur
- Quels objectifs souhaitez-vous atteindre grâce à cette formation ?
- Se procurer un modèle de bail.

### 2 PENDANT - EN GROUPE

- **Introduction**
  - › de l'Ordonnance du 20 février 2014 à la notion de logement intermédiaire
  - › le logement locatif intermédiaire ou le PLI
  - › du bailleur (organisme de logement social ou filiale dédiée) aux différents textes législatifs et réglementaires inhérents à la gestion locative
- **La sélection du locataire**
  - › quels candidats ?
  - › quelles garanties (l'allocation logement...)?
  - › quels plafonds et catégories de ménages ?
  - › passage en commission d'attribution des logements
- **L'entrée du locataire dans les lieux**
  - › signature du bail : qui ?
  - › quel modèle de bail ?
  - › quelles annexes ?
  - › état des lieux
- **L'occupation des lieux par le locataire**
  - › exécution du contrat par les parties : obligations du locataire et du bailleur
  - › évolution de la situation locative (échanges, changements de situations familiales...)
- **Les conditions financières du contrat de location**
  - › le loyer : montant, révision, recouvrement
  - › le loyer du bail renouvelé
  - › les charges récupérables et réparations locatives
  - › le dépôt de garantie
- **Le départ du locataire**
  - › le décès du locataire et l'éventuel transfert
  - › le congé : forme, préavis et effets.

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

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

**PRIX NET : 740 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 :** 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)

# C0121

## 2 JOURS

GESTION LOCATIVE ET ACTION SOCIALE COMMERCES ET FOYERS

# LES BAUX COMMERCIAUX : GESTION ET CESSION

## ENJEUX

### Limiter les risques.

Les baux commerciaux sont source de risques pour le bailleur si leur rédaction, leur interprétation (lors des rachats d'immeubles notamment), leur gestion ou leur cession, ne s'appuient pas sur une connaissance juridique précise. Les textes relatifs au droit de préemption au profit des communes, sur les cessions de fonds commerciaux ou artisanaux et sur la création des indices des loyers commerciaux, ajoutent encore à la complexité d'une réglementation enrichie par une jurisprudence abondante.

## PUBLIC

Agent de gestion locative ou cadre chargé de la gestion des baux commerciaux.

## OBJECTIFS

- › améliorer la rédaction d'un bail commercial et de ses avenants à partir d'un modèle commenté
- › traiter la question du prix du loyer au bout de 9 ans, lors du renouvellement du bail
- › identifier la question des commerces en cas de démolition de l'immeuble.

## PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Ce stage repose sur une alternance d'exposés, de discussions et d'études de cas pratiques. Les participants sont invités à se munir d'exemples de baux commerciaux ou d'actes se rapportant aux baux commerciaux (congé, cession de bail, avenant...).

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## ANIMATION

Paul-Gabriel CHAUMANET ou Nawal BELLATRECHE, Consultants-formateurs et avocats.

## DATES

CLASSE VIRTUELLE

30 et 31 janvier 2025  
14 et 15 avril 2025  
23 et 24 juin 2025  
29 et 30 septembre 2025  
27 et 28 novembre 2025

## DATES À PARIS

PRÉSENTIEL

14 et 15 avril 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 statut des baux commerciaux**
  - › conditions d'application
  - › baux commerciaux, baux professionnels : quand proposer l'un ou l'autre ?
  - › forme, durée et conclusion du bail
- **Effets du bail**
  - › obligations des parties
  - › charges et réparations locatives
  - › clauses nulles, clauses résolutoires
- **Le loyer et les charges**
  - › loyer d'origine, révision triennale
  - › clause d'échelle mobile
  - › loyer du bail renouvelé
  - › incidence de la création de l'Indice des loyers commerciaux (ILC) et de l'Indice des loyers des activités tertiaires (ILAT)
  - › le détail des charges récupérables et leur répartition
- **La fin du bail**
  - › congé, renouvellement
  - › refus de renouvellement
- **La déspécialisation**
- **La sous-location**
- **La cession de bail commercial**
  - › principe de la cession de bail
  - › garanties du bailleur (agrément du cessionnaire, solidarité...)
  - › aspects pratiques du règlement des loyers arriérés et du dépôt de garantie
  - › droit de préemption des communes et du locataire sur les cessions de fonds et de bail
  - › cession du droit au bail et la procédure de redressement ou de liquidation judiciaire
  - › état des lieux contradictoire.

### 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)

# CONTENTIEUX DES BAUX COMMERCIAUX ET PROCÉDURES COLLECTIVES DES COMMERÇANTS

## ENJEUX

Le traitement des litiges liés aux baux commerciaux pose des problèmes spécifiques qui exigent la mobilisation d'outils particuliers. Les procédures de sauvegarde de redressement judiciaire et de liquidation judiciaire modifient la situation juridique des cocontractants et notamment celle du bailleur par rapport au commerçant en état de cessation de paiement.

Dans le cadre de ces réglementations particulièrement complexes, le bailleur doit savoir comment recouvrer sa créance et dans certains cas, obtenir la récupération de son local auprès du mandataire judiciaire.

## PUBLIC

Agent de gestion locative ou cadre chargé de la gestion et du contentieux des baux commerciaux.

## OBJECTIFS

- › préserver les intérêts du bailleur et exiger le respect des obligations du locataire
- › définir les moyens d'obtention du règlement des impayés d'un commerçant en difficulté financière
- › réagir face aux incidences de chacune des procédures.

## PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Les apports didactiques sont largement illustrés par la présentation de situations concrètes. Les participants sont invités à se munir d'exemples de baux commerciaux ou d'actes se rapportant aux baux commerciaux (congé, cession de bail, avenant...).

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## ANIMATION

Paul-Gabriel CHAUMANET ou Nawal BELLATRECHE, Consultants-formateurs et avocats.

## DATES CLASSE VIRTUELLE

11 avril 2025  
1<sup>er</sup> juillet 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

- **Le contentieux : article 145-1 et suivants du Code du commerce**
  - › les règles et la forme des procédures
  - › la fixation du loyer
  - › le refus de renouvellement du bail
  - › la résiliation du bail
  - › les particularités des procédures de recouvrement visant les commerçants et artisans
  - › les garanties de la créance du bailleur
- **Les difficultés financières du commerçant**
  - › les procédures de conciliation, de sauvegarde, de redressement et de liquidation judiciaire
  - › les mandataires et intervenants dans les procédures
  - › l'arrêt des poursuites du bailleur et interdiction de paiement des loyers et charges antérieurs
  - › la déclaration de créance
  - › la reprise du local commercial
  - › la poursuite des procédures
  - › le recours contre les cautions.

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

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

**PRIX NET : 740 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 :** 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)

# C0123

1 JOUR

GESTION LOCATIVE ET ACTION SOCIALE COMMERCES ET FOYERS

## ACTUALITÉ DES BAUX COMMERCIAUX EN PRATIQUE

### ENJEUX

#### Décrypter les dernières réformes et jurisprudence.

La réglementation de la gestion locative est en perpétuelle évolution.

Les différentes décisions de jurisprudence des Cours d'appel et de la Cour de Cassation font évoluer le droit et entraînent de nouvelles pratiques. Elles permettent d'apporter un éclairage nouveau sur l'application des textes qui mérite de faire l'objet d'un échange entre les professionnels du monde Hlm.

### PUBLIC

Responsable des services de gestion des baux commerciaux, baux professionnels, antennes, panneaux publicitaires et des cellules et locaux associatifs ainsi que leurs collaborateurs.

### OBJECTIFS

- › analyser les nouveaux textes et les dernières jurisprudences
- › trouver des réponses pratiques en tirant parti de l'échange entre participants.

### PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Ce stage annuel propose une actualisation régulière des connaissances en matière de gestion et cession des baux commerciaux, convention d'occupation précaires et contentieux. Il est basé sur les échanges entre les participants et la résolution des cas complexes.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### ANIMATION

Paul-Gabriel CHAUMANET,  
Consultant formateur et avocat.

### DATES CLASSE VIRTUELLE

25 avril 2025  
4 juillet 2025  
12 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

- Tour d'horizon des dernières jurisprudences de la Cour de Cassation
- Échange sur l'évolution des pratiques dans la gestion des baux commerciaux entre les participants
- Analyse des effets des derniers textes entrés en application ayant une incidence dans la gestion des baux
- Études et analyses des dernières jurisprudences du 30 juin 2022 de la Cour de Cassation sur la période juridiquement protégée.

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 :** 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)



# LOGEMENTS-FOYERS : RELATIONS BAILLEURS- GESTIONNAIRES ET ÉLABORATION DES CONVENTIONS

## ENJEUX

Les logements-foyers possèdent une série de caractéristiques qui les distinguent du logement social ordinaire et expliquent en partie la complexité et la spécificité de ces opérations. Ils se situent dans un environnement institutionnel à la croisée des domaines du social, du socio-médical et du logement et reposent sur un partenariat étroit entre le propriétaire et le gestionnaire. Dans ce contexte, l'enjeu de la pérennité de la structure réside à la fois dans les termes équilibrés de la convention de location et dans un suivi fondé sur un échange permanent.

## PUBLIC

Responsable de gestion locative. Personnel en charge de la mise en œuvre des conventions (facturation, suivi des travaux).

## OBJECTIFS

- › identifier le cadre d'intervention des organismes Hlm dans le domaine des logements-foyers
- › bâtir la convention de location en l'articulant avec la convention APL
- › mobiliser des outils permettant de suivre et de renégocier les conventions de location.

## PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Travail à partir des textes encadrant les logements-foyers et présentation de conventions-types confrontées avec les documents apportés par les participants.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## ANIMATION

Pierre GUILLARD ou Pierre FERRARIS,  
Consultants experts en logements-foyers.

## DATES

CLASSE VIRTUELLE

31 mars et 1<sup>er</sup> avril 2025  
10 et 11 juin 2025  
30 et 31 octobre 2025

## DATES À PARIS

PRÉSENTIEL

30 et 31 octobre 2025

## DÉROULÉ & CONTENU

### 1 AVANT

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

### 2 PENDANT - EN GROUPE

- **Cadre juridique**
  - › définition de la notion de logements-foyers
  - › typologie des logements-foyers (résidences sociales, EHPAD, résidences autonomie, foyers pour personnes handicapées)
  - › réglementation propre aux logements-foyers
  - › particularités des différents types de logements-foyers
  - › compétences des organismes Hlm
- **Le montage d'opération**
  - › les enjeux
  - › le rôle du gestionnaire dans la construction de l'équilibre de l'opération
- **La convention entre propriétaire et gestionnaire**
  - › durée, reconduction, résiliation de la convention
  - › engagements du propriétaire et du gestionnaire
  - › calcul de la redevance
  - › participation pour couverture du renouvellement des composants et répartition des travaux
- **L'élaboration des conventions APL**
  - › contenu des conventions APL
  - › obligations du bailleur
  - › obligations du gestionnaire
  - › part de la redevance d'occupation prise en compte pour le calcul de l'APL
- **Le suivi et la renégociation de la convention**
  - › élaboration et actualisation du plan pluriannuel de travaux
  - › suivi extra-comptable et ajustement de la Participation à la couverture de recouvrement des composants (PCRC) au plan de travaux
  - › renégociation en cas de difficultés financières du gestionnaire
- **La relation propriétaire gestionnaire**
  - › les leviers pour construire une relation pérenne entre le propriétaire et le gestionnaire.

### 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)

# C0125

## 1 JOUR

GESTION LOCATIVE ET ACTION SOCIALE COMMERCES ET FOYERS

# LES BAUX SPÉCIFIQUES DU LOGEMENT SOCIAL

## ENJEUX

Les organismes Hlm peuvent louer des logements à des personnes morales. Parfois d'autres logements sont mis à disposition de personnes physiques dans des cadres juridiques particuliers. L'existence de ces différents régimes peut avoir un impact sur l'attribution, les loyers, les charges, le SLS, l'OPS, les réparations locatives... La loi ELAN a ajouté des nouveautés et des particularités rendant la gestion de plus en plus complexes. Les équipes doivent identifier pleinement ces actes de gestion qui sont différents de ceux des logements classiques.

## PUBLIC

Responsable de service. Chargé de clientèle. Chargé de gestion locative.

## OBJECTIFS

- › identifier les logements à régimes juridiques spécifiques
- › repérer les particularités de chaque régime spécifique
- › gérer ces baux spécifiques.

## PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Apports théoriques et méthodologiques illustrés d'exemples.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## ANIMATION

Amélie DUBOIS ou Loïc AURIAC, Formateurs juristes.

## DATES CLASSE VIRTUELLE

1<sup>er</sup> avril 2025  
29 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

#### 1. LOCATION À UNE PERSONNE MORALE

- **À quelle personne ?**
  - › contractualisation du partenariat
  - › procédure d'attribution
  - › gestion de la sous-location
- **Le bail glissant**
  - › convention tripartite
  - › procédure d'attribution et de gestion
  - › glissement de bail

#### 2. LOCATION À UNE PERSONNE PHYSIQUE

- **Le logement pour les jeunes**
  - › labellisation
  - › procédure d'attribution
  - › gestion locative
- **La convention d'occupation précaire**
  - › procédure d'urgence du règlement intérieur CALEOL
  - › régularisation ou non de l'attribution
  - › contenu de la convention
  - › impacts sur la gestion
- **Les logements de fonction**
  - › conditions
  - › réglementation applicable
- **L'habitat inclusif**
  - › conditions et autorisation
  - › impacts sur la gestion du logement
- **Les logements rachetés occupés à un bailleur non-Hlm à conventionner**
  - › impacts sur le bail
  - › quelle réglementation ?
- **Logement loué dans le cadre de l'usufruit.**

### 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 :** 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)

# INTERMÉDIATION LOCATIVE : RENFORCER LE PARTENARIAT AVEC LES ASSOCIATIONS

## ENJEUX

Dans un contexte économique et social de plus en plus fragile, les partenariats entre bailleurs sociaux et associations sont devenus des leviers essentiels de lutte contre l'exclusion et la précarisation. S'appuyant sur une vision actualisée des évolutions législatives et des dispositifs d'accompagnement, les professionnels pourront, par cette formation, mieux appréhender les réponses possibles pour favoriser la résolution des difficultés et l'adaptation des ménages à leur environnement.

## PUBLIC

Conseiller social. Responsable d'agence. Chargé de gestion locative. Partenaire associatif.

## OBJECTIFS

- › mettre à jour ses connaissances des politiques sociales liées au logement
- › repérer les évolutions et les enjeux pour le bailleur social
- › identifier les dispositifs favorisant les parcours résidentiels
- › analyser la diversité des situations personnelles ou familiales justifiant le recours à l'intermédiation locative
- › développer des démarches partenariales axées sur la prévention et le partage d'informations.

## PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Exposés et exercices. Études de cas. Échanges avec les participants.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## ANIMATION

Philippe AUVILLE et Clément BAILLY, Consultants-formateurs.

## DATES CLASSE VIRTUELLE

7 et 8 avril 2025  
29 et 30 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

- **Contexte général et évolutions législatives**
  - › quelques données chiffrées
  - › évolutions des politiques sociales liées au logement, le Plan logement d'abord
  - › la conférence intercommunale et le plan partenarial de gestion de la demande, le rôle des SIA
- **Les évolutions de la gestion sociale**
  - › panorama des expériences d'intermédiation locatives
  - › partenariats avec les associations (Habitat et Humanisme, SNL...)
  - › les associations filiales des bailleurs
- **Les outils d'accompagnement et de partenariat**
  - › l'accès et le maintien dans le logement avec l'ASLL
  - › l'Accompagnement Vers et Dans le Logement (AVDL)
  - › la sortie d'hébergement : transition, adaptation, etc.
  - › l'intermédiation locative : Solibail, baux glissants...
  - › le diagnostic partagé : la grille diagnostic FNARS-USH-AFFIL.

### 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** - 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 :** 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)

C0374

2 JOURS

GESTION LOCATIVE ET ACTION SOCIALE ACTION SOCIALE

# L'ACCOMPAGNEMENT ÉDUCATIF BUDGÉTAIRE



## ENJEUX

Les personnes surendettées ne peuvent plus être abordées uniquement sous l'angle réducteur de la résorption de leur dette par la contrainte. Cette formation leur permettra d'aborder ce sujet sous un angle nouveau à savoir : le lien qu'entretiennent ces personnes avec l'argent et la manière dont celui-ci structure leur couple et leur famille.

Ils doivent disposer d'une grille de lecture pour savoir quoi dire aux personnes accompagnées au bon moment pour les accompagner sans se substituer à elle tout en ne rompant pas le lien.

## PUBLIC

Conseiller social. Agent précontentieux.  
Agent contentieux.

## OBJECTIFS

- › identifier les mécanismes conduisant au surendettement
- › connaître l'architecture du budget familial moderne
- › identifier la place et le rôle des différents acteurs sociaux et financiers
- › se familiariser avec les éléments méthodologiques pour une démarche d'intervention.

## PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Méthode participative autour des connaissances et des expériences de chaque participant. Méthodes active (seul et en groupe). Méthode expositive (présentation). Évaluation par des mises en situation (jeux de rôle).

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## ANIMATION

Clément BAILLY, Consultant-formateur spécialisé en ingénierie et action sociale.

## DATES CLASSE VIRTUELLE

17 et 18 mars 2025

7 et 8 juillet 2025

17 et 18 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

- **Psychologie de l'argent**
  - › l'argent dans la famille, dans le couple
  - › la place de l'argent dans la structuration d'un sujet
- **Argent et surendettement**
  - › la symbolique de l'argent / de la dette
  - › le rapport à l'argent
- **Le budget familial**
  - › connaître l'architecture du budget familial moderne : lecture d'un budget, relevés bancaires
  - › accompagner à la tenue budgétaire : tenir un budget, la relation bancaire
  - › comment accompagner les familles ? comment visiter une histoire familiale ?
- **Le rapport addictif à l'argent**
  - › personnalités avaricieuses et addiction
  - › personnalités dispendieuses, addictions et dettes
- **Postures et attitudes de l'intervenant pour accompagner au changement**
  - › établir un rapport constructif avec le locataire et le maintenir pendant tout l'entretien : place et utilisation de l'empathie et de la protection dans l'accueil
  - › rappel à la loi sans menacer ou prodiguer un conseil sans anémier la volonté de l'interlocuteur accompagné
- **Identifier la manière dont l'interlocuteur accompagné se perçoit dans sa relation à l'argent**
  - › identifier la posture, le questionnement et les mots adaptés en fonction de la position de l'interlocuteur accompagné pour éviter qu'il reproduise le schéma d'endettement s'il s'avère que celui-ci fait partie de son passé :
    - le désir de s'engager dans l'élaboration et le suivi budgétaire
    - les compétences et les freins que l'interlocuteur peut mobiliser pour réussir
- **Payer son loyer tout en s'acquittant du reste...**
  - › comment inciter l'interlocuteur accompagné à progresser jusqu'à s'engager dans une gestion budgétaire pour restaurer une souveraineté financière ?
  - › comment amener le locataire à conscientiser son fonctionnement ?
  - › comment l'aider à s'approprier ses dettes, loyer et autre ?

### 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)

1 JOUR  
GESTION LOCATIVE ET ACTION SOCIALE ACTION SOCIALE

# PRÉVENTION ET TRAITEMENT SOCIAL DU SURENDETTEMENT

0 0 0  
2025

C0380

## PUBLIC

Conseillers en économie sociale et familiale.  
Gestionnaires locatifs. Agents du  
contentieux. Personnels de proximité.

## OBJECTIFS

- › définir les mécanismes du surendettement et de la procédure BDF pour accompagner le locataire dans une solvabilisation efficace et durable
- › accompagner le locataire dans l'analyse de sa situation budgétaire
- › repérer le cadre législatif : l'esprit des lois et leurs objectifs
- › identifier les étapes de la procédure de surendettement
- › définir une stratégie de solvabilisation efficace et durable.

## PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Présentation magistrale et échanges de pratiques professionnelles des stagiaires et du formateur. Études de cas autour de situations professionnelles concrètes.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## ANIMATION

Philippe AUVILLE, Consultant-formateur, ancien responsable de l'action sociale au sein d'un organisme Hlm.

## DATES CLASSE VIRTUELLE

27 mars 2025  
7 juillet 2025  
30 octobre 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 situation budgétaire du locataire**
  - › la grille budgétaire
  - › la gestion budgétaire du locataire
- **Le surendettement**
  - › le cadre législatif, socioéconomique et psychologique du surendettement
  - › les chiffres du surendettement
  - › la situation du locataire pour orienter au mieux
  - › les prérequis essentiels du dossier de surendettement
- **La procédure de surendettement**
  - › les étapes de la procédure de surendettement
  - › choisir la meilleure stratégie possible
- **Les interactions entre dossier de surendettement et les autres dispositifs de solvabilisation**
  - › les dispositifs d'aide et l'impact du dossier de surendettement
  - › l'estimation des droits sociaux des locataires.

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

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

**PRIX NET : 740 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 :** 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)

C0381

0,5 + 0,5 + 0,5 + 0,5 JOURS

GESTION LOCATIVE ET ACTION SOCIALE ACTION SOCIALE

## ANALYSE DE PRATIQUES D'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL



### ENJEUX

Dans un monde en constante évolution la recherche de l'amélioration de la qualité des interventions est une quête permanente. L'analyse de pratique est bien plus qu'un simple groupe de paroles. C'est une démarche réflexive systématique qui invite les professionnels à examiner de près leurs actions, décisions et interactions dans le contexte de leur travail. Cette introspection guidée permet de tirer des leçons, de développer des compétences et d'affiner constamment sa pratique.

### PUBLIC

Conseiller social. Personnel chargé des actions amiables précontentieuses, contentieuses ou sociales. Chargé de gestion locative.

### OBJECTIFS

- › penser collectivement des situations difficiles et complexes rencontrées sur le terrain
- › consolider ses compétences d'accompagnement en développant une écoute constructive
- › favoriser l'intelligence collective et la créativité pour élaborer de nouvelles réponses
- › améliorer ses compétences relationnelles dans l'équipe.

### PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

L'intervenant organise et conduit les séances de manière à structurer les étapes et à favoriser l'expression des participants. Il utilise ses compétences en facilitation de groupe pour permettre une attitude participative qui favorise l'implication de ses membres.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### ANIMATION

Rachel Aubert et Philippe AUVILLE,  
Consultants-formateurs spécialisés en action sociale.

### DATES CLASSE VIRTUELLE

Les 11 mars, 17 avril, 21 mai et 23 juin 2025 de 9 h à 12 h 30  
Les 9 septembre, 7 octobre, 4 novembre et 2 décembre 2025 de 9 h à 12 h 30

### DÉROULÉ & CONTENU

#### 1 AVANT

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

#### 2 PENDANT - EN GROUPE

- Phase 1  
Chaque participant expose succinctement la situation qu'il souhaite présenter au groupe
- Phase 2  
Le groupe choisit les situations à explorer en fonction de l'intérêt collectif
- Phase 3  
Un des participants fait un exposé détaillé de la situation proposée et retenue
- Phase 4  
Le groupe questionne pour obtenir une vue d'ensemble des différents paramètres de la situation exposée, ce qui permet à la personne qui présente d'affiner son exposé
- Phase 5  
Élaboration des perceptions communes, hypothèses d'analyse, éléments de réponse, synthèse
- Phase 6  
Reformulation, synthèse, perspectives de l'exposant.

#### Le + de la formation.

Le groupe est animé par un intervenant externe et encadré par des règles acceptées et validées par le groupe. Le nombre de participants est limité à 8 personnes par groupe pour garantir de bonnes conditions d'expression et de participation active à tous.

Chaque participant s'engage à participer à toutes les séances durant une période de 6 mois (1 séance toutes les 6 semaines au cours des 6 mois à raison de séances de travail de 3h30 en distanciel).

#### 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)

# ACCOMPAGNER LE LOCATAIRE DANS L'ACQUISITION DES COMPÉTENCES NÉCESSAIRES À SON AUTONOMIE DANS LE LOGEMENT

C0389



## ENJEUX

La mise en œuvre de la politique du logement d'abord ne se limite pas à fournir un lieu de vie. Il s'agit bien d'un engagement envers l'autonomisation des individus, en reconnaissant que chaque locataire mérite les outils nécessaires pour prendre en charge sa propre vie. Cette formation permettra aux participants de découvrir les postures et attitudes favorisant l'autonomie. Elle est conçue pour apprendre à identifier avec le locataire ses besoins en matière d'autonomie dans le logement, définir avec lui un accompagnement personnalisé et de l'orienter si besoin vers des dispositifs d'accompagnement spécifiques si nécessaire.

## PUBLIC

Conseiller(ère)s social(e)s.

## OBJECTIFS

- › comprendre les enjeux de l'autonomie dans le logement social
- › identifier les compétences essentielles à développer chez les locataires
- › développer des techniques d'accompagnement pour renforcer les compétences du savoir habiter
- › utiliser des techniques d'accompagnement favorisant l'autonomie de la personne.

## PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Méthode participative. Méthode expositive. Méthode active (travaux en groupe). Étude de cas / jeux de rôle.

## PRÉ-REQUIS

Occuper un poste de travailleur social en lien avec l'accompagnement des locataires.

## ANIMATION

Clément BAILLY, Consultant formateur spécialisé en ingénierie et action sociale.

## DATES CLASSE VIRTUELLE

10 et 11 mars 2025  
16 et 17 juin 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

- Introduction à la formation
- Les enjeux de l'autonomie dans le logement social en lien avec la politique du logement d'abord
- La démarche "d'aller vers"
- Les compétences essentielles à développer chez les locataires
  - › qu'est qu'une compétence ?
  - › qu'est-ce que le savoir habiter ?
- L'identification des besoins des locataires
  - › les outils permettant de définir les degrés d'autonomie pour chaque compétence du savoir habiter
  - › l'identification des points d'appuis et des axes d'améliorations
- La prise en compte des coutumes et cultures dans l'accompagnement
- Les étapes pour renforcer les compétences du savoir habiter
- Les conditions pour un accompagnement éducatif efficace
  - › établir les bases d'une relation éducative avec un adulte
- Le processus de changement
- La trame d'entretien d'accompagnement
  - › les étapes clefs
  - › les thématiques
- Découvrir ou renforcer ses techniques d'accompagnement favorisant l'autonomie de la personne : comment aider le locataire à formuler ses propres solutions ?

### 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)

# C0127

## 2 JOURS

GESTION LOCATIVE ET ACTION SOCIALE ACTION SOCIALE

# LES PROJETS EN GESTION SOCIALE : ENTRE INNOVATION ET PERFORMANCE

## ENJEUX

Les organismes Hlm doivent tenir compte des enjeux multiples portés par les partenaires institutionnels, les services de l'organisme et les attentes des habitants. Il leur est donc nécessaire de faire de la gestion sociale un levier stratégique. Dans ce but, il est indispensable de piloter des projets qui s'inscrivent dans les territoires et impliquent durablement les habitants pour leur permettre d'agir sur leur environnement dans une logique d'empowerment et de participation.

## PUBLIC

Manager et pilote de la fonction sociale.  
Conseiller social. Partenaire associatif.

## OBJECTIFS

- › utiliser les outils méthodologiques du pilotage de projets d'action sociale
- › organiser la collaboration entre les acteurs internes
- › développer les partenariats externes et initier des projets
- › diagnostiquer et contextualiser pour mieux proposer et anticiper
- › construire et développer des réponses aux besoins sociaux dans un contexte de plus en plus complexe.

## PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Les participants sont invités à venir avec un projet ou une idée de projet et le groupe aide à construire sa mise en œuvre avec l'accompagnement du formateur. Les vidéos permettent de s'approprier les fondamentaux de la gestion de projet. Les participants remplissent une fiche projet qui servira de base de travail.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## ANIMATION

Philippe AUVILLE, Consultant-formateur.

## DATES CLASSE VIRTUELLE

19 et 20 juin 2025

3 et 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

- **Explorer les notions-clefs**
  - › les politiques sociales
  - › l'accompagnement social
  - › l'ingénierie sociale
- **Introduction à la méthodologie de projet appliquée à l'action sociale du bailleur**
  - › les outils de management de projet/la fiche projet
  - › les outils de suivi/les tableaux de bord
  - › l'évaluation quantitative et qualitative des projets
  - › la capitalisation d'expérience
- **Face-à-face pédagogique : l'ingénierie sociale en organisme Hlm**
  - › pilotage de l'action sociale en organismes Hlm :
    - enjeux
    - missions
    - moyens alloués
    - méthodes et outils
  - › organisation de la transversalité :
    - les actions à mettre en place avec les collaborateurs des grands services de l'organisme : proximité, gestion locative, maîtrise d'ouvrage
    - la circulation de l'information entre siège et terrain
    - la mobilisation des aides et les partenariats externes
  - › partenariat et système d'acteurs :
    - analyse stratégique
    - diagnostic de territoire
    - la place des habitants.

### 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)



# GESTION LOCATIVE ADAPTÉE AUX LOCATAIRES ÂGÉS

C0128

## ENJEUX

La politique du maintien à domicile a fait ses preuves car le nombre de personnes âgées qui vieillissent à leur domicile va grandissant. En 2020, plus de 20% de la population française a plus de 65 ans. 9,5 % de la population est âgée de plus de 75 ans, certains démographes projettent qu'en 2040, ils seront plus de 14 %.

## PUBLIC

Conseiller social. Responsable de pôle social. Directeur clientèle. Toute personne amenée à initier une réflexion ou à structurer une stratégie pour répondre à l'enjeu du vieillissement de la population locative.

## OBJECTIFS

- › analyser les conséquences de l'allongement de la vie sur le travail de proximité
- › identifier les nouvelles mesures législatives
- › repérer les fragilités au sein de la population âgée
- › identifier les différents services et dispositifs d'accompagnement
- › adapter ses pratiques de gestion locative.

## PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

La formation fera alterner apports techniques et méthodologiques, cas pratiques et échanges avec les participants.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## ANIMATION


Laurence PETIN, Formatrice spécialisée sur les thématiques liées au public âgé.

## DATES CLASSE VIRTUELLE

16 et 17 janvier 2025  
5 et 6 juin 2025  
27 et 28 novembre 2025

## DÉROULÉ & CONTENU

### 1 AVANT

- À la rencontre de votre formateur
- Quels objectifs souhaitez-vous atteindre grâce à cette formation ?
- Suivez votre module elearning  (détail p. 34)

### 2 PENDANT - EN GROUPE

- **Qui est la personne âgée aujourd'hui ?**
  - › des personnes aux "visages" différents : trois grandes classes d'âges
  - › le vieillissement normal, les principales pathologies et leurs effets sur les actes de la vie quotidienne
- **Connaître la politique gérontologique et son application territoriale**
  - › la loi 2015 d'adaptation de la société au vieillissement
  - › le projet de la loi Grand Âge et Autonomie
  - › les dispositifs et rôles des acteurs
  - › le guichet unique de la gérontologie, les CLIC (centres locaux d'information et de coordination gérontologique)
  - › les droits et libertés de la personne âgée
- **Accompagner l'autonomie pour le maintien à domicile de la personne**
  - › repérage des risques de fragilité
  - › prise en compte de l'environnement social de la personne
  - › participation à la coordination gérontologique sur son territoire
  - › rôle d'intermédiaire entre les locataires âgés et des acteurs de la gérontologie
  - › gestion des situations difficiles
- **Identifier la diversité des démarches engagées par les bailleurs sociaux**
  - › adaptation des logements
  - › services ou paniers de services
  - › conception de projets-logements innovants
  - › diversification de l'offre : la transformation en résidence autonomie, le regroupement de logements, le béguinage, les logements intergénérationnels
- **Adapter ses pratiques de gestion locative**
  - › définition d'une vision commune à travers l'analyse démographique et patrimoniale
  - › prise en compte des trajectoires résidentielles
  - › participation des collaborateurs et synergies entre les différents services de l'organisme
- **Développer, renforcer, conforter le réseau**
  - › la coordination des acteurs
  - › la valorisation des aidants.

### 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 :** 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)

C0129

2 JOURS

GESTION LOCATIVE ET ACTION SOCIALE ACTION SOCIALE

# DÉVELOPPER DES SERVICES D'ANIMATION SOCIALE POUR DES PERSONNES ÂGÉES ET/OU HANDICAPÉES

## ENJEUX

La loi ELAN propose aux bailleurs sociaux de développer de nouvelles compétences telles que la fourniture de services d'animation sociale en faveur des personnes âgées ou handicapées occupant un logement social. Cette formation permet de comprendre et d'identifier les étapes méthodologiques nécessaires pour mettre en place des actions en matière de services d'animation sociale.

## PUBLIC

Chargé de mission personnes âgées.  
Chargé de développement local/développement social urbain.  
Conseiller social.

## OBJECTIFS

- › analyser les spécificités des personnes âgées et personnes en situation de handicap
- › se situer dans une logique de service au bénéfice de la cohésion sociale
- › suivre les étapes de mise en place de services en animation sociale.

## PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Cette formation s'appuie sur de nombreux exemples illustratifs issus de pratiques en France et en Europe et propose des outils concrets pour initier et animer des projets sur ce thème.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## ANIMATION


Laurence PETIN, Formatrice spécialisée sur les thématiques liées au public âgé.

## DATES CLASSE VIRTUELLE

19 et 20 mai 2025  
13 et 14 octobre 2025

## DÉROULÉ & CONTENU

### 1 AVANT

- À la rencontre de votre formateur
- Quels objectifs souhaitez-vous atteindre grâce à cette formation ?
- Suivez votre module elearning  ((détail p. 34)

### 2 PENDANT - EN GROUPE

- **Les spécificités du public personnes âgées et/ou en situation de handicap**
  - › identifier les freins des personnes (manque de confiance, difficultés de mobilité, appréhension du numérique etc.)
  - › appréhender l'impact des différentes pathologies sur l'autonomie sociale de la personne
- **Une logique de service au bénéfice de la cohésion sociale**
  - › connaître la législation autour de la personne âgée et personne en situation de handicap
  - › définir ce que l'on entend par animation sociale
  - › comprendre la plus-value des services d'animation sociale pour le bailleur
  - › proposer des actions individuelles et/ou collectives
  - › s'inspirer des projets réalisés en France et en Europe
- **Les étapes à la mise en place de services en animation sociale**
  - › connaître les attentes et les besoins du public (enquêtes, diagnostic)
  - › mobiliser sous forme participative partenaires locaux, habitants, élus, associations, entreprises privées...
  - › d'intervention (prévention santé, bien-être, culture, intergénérationnel, écodéveloppement, fracture numérique...)
  - › faire le choix d'animer ou de s'appuyer sur la dynamique de réseau
  - › identifier les moyens humains, matériels nécessaires pour faire vivre les services en animation sociale
  - › communiquer en trouvant les vecteurs d'information les plus pertinents
  - › établir un budget, rechercher des financements
  - › évaluer les actions avec des indicateurs d'évaluation.

### 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)

# L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL DES BAILLEURS FACE AUX DÉFIS DE LA GRANDE PRÉCARITÉ

## ENJEUX

Dans un contexte d'augmentation des difficultés socio-économiques des ménages, les professionnels doivent renouveler leurs approches et leurs outils d'intervention.

L'approche réseau est particulièrement adaptée pour les praticiens de la fonction sociale amenés à réaliser des évaluations sociales et à orienter les recherches de solutions. Cette approche motivationnelle de l'intervention sociale donne des résultats durables dans la transformation des comportements.

## PUBLIC

Conseiller social. Chargé de clientèle. Chargé de contentieux. Responsable de site.

## OBJECTIFS

- › identifier la situation effective de la famille et la nature des difficultés auxquelles elle doit faire face
- › réfléchir à sa pratique pour rendre la famille active dans sa propre prise en charge
- › structurer son approche professionnelle et développer sa capacité à aller vers les publics fragiles
- › travailler au développement de son réseau de partenaires : ressources financières et économiques.

## PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Échanges d'expériences et réflexion partagée sur la pratique. Analyse individuelle et collective sur les études de cas issues de l'expérience des participants.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## ANIMATION

Philippe AUVILLE et Clément BAILLY, Consultants-formateurs spécialisés en ingénierie et action sociale.

## DATES CLASSE VIRTUELLE

19 et 20 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

- **Analyse sociologique des structures familiales et leurs évolutions**
  - › évolutions socio-démographiques représentées dans le patrimoine des organismes
  - › les phénomènes spécifiques : isolement, parentalité réorganisée, recomposition familiale...
- **Les facteurs de déstructuration des liens familiaux**
  - › les mécanismes de la disqualification sociale
  - › les vulnérabilités sociales et la posture professionnelle
- **La précarité des familles**
  - › l'organisation de l'économie familiale : besoins fondamentaux et structure des budgets en situation de précarité
  - › la participation des différents membres du ménage
  - › les priorités budgétaires des ménages fragiles
- **Les principes de base de l'approche réseau**
  - › le réseau primaire et secondaire, structuration du réseau intra-familial, notion de système pertinent de ressources (centralité, circularité, polyvalence relationnelle...)
- **Le réseaugramme : outil pratique d'évaluation et de mobilisation des familles et des partenaires**
  - › l'analyse réseau : approche stratégique de dynamisation des ressources familiales et partenariales
  - › moyens et circuits de mise en œuvre des solutions
- **L'entretien motivationnel comme outil de changement des postures**
  - › la balance décisionnelle
  - › la capacité à changer.

### 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 :** 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)

# C0131

## 2 JOURS

GESTION LOCATIVE ET ACTION SOCIALE ACTION SOCIALE

# DIAGNOSTIC SOCIAL AVANT ATTRIBUTION : REPÉRER LES FRAGILITÉS POUR MIEUX ACCOMPAGNER.

## ENJEUX

La phase d'instruction de la demande de logement social suppose une analyse approfondie de la situation économique et sociale du ménage dans le respect des contraintes réglementaires.

Une approche précise de la situation sociale du ménage permettra aux chargés d'attribution ou aux chargés de clientèle de présenter à la commission d'attribution les orientations pouvant accompagner les ménages les plus fragiles dans un projet logement réaliste et cohérent.

## PUBLIC

Agent de gestion locative. Chargé d'attribution. Conseiller social.

## OBJECTIFS

- › rendre la famille active dans sa propre prise en charge
- › structurer son approche professionnelle et développer sa capacité à aller vers les publics fragiles
- › développer les partenariats à plusieurs niveaux : ressources familiales et ressources professionnelles.

## PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Exposés et analyse de documents. Échanges de pratiques et d'expériences à partir des situations apportées par les participants. À l'issue de la formation, les stagiaires disposeront d'un guide d'entretien et d'une grille de repérage des fragilités.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## ANIMATION

Philippe AUVILLE, Consultant-formateur, ancien responsable de l'action sociale au sein d'un organisme Hlm et Clément BAILLY, Consultant-formateur spécialisé en ingénierie et action sociale.

## DATES

CLASSE VIRTUELLE

19 et 20 mai 2025  
8 et 9 décembre 2025

## DATES À PARIS

PRÉSENTIEL

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

- **Contexte socio économique : accueil des publics prioritaires**
  - › le DALO
  - › les accords collectifs
  - › l'accueil des publics issus de QPV
  - › les évolutions de la gestion locative sociale dans l'organisme
- **Les changements essentiels pour l'accès au logement et les attributions**
  - › analyse de la doctrine USH, de la jurisprudence et des évolutions législatives (loi ELAN)
  - › la réforme de l'enregistrement
  - › le rôle des SIAO
  - › l'accès au logement via SYPLO et les systèmes de cotation de la demande
  - › le pack de conformité CNIL et la gestion des données personnelles
- **Les caractéristiques et les potentialités de la situation du demandeur**
  - › la rencontre : bureau, domicile, téléphone
  - › le recueil et le partage d'informations
  - › la grille d'entretien
  - › la "compétence" du ménage et le parcours résidentiel
  - › l'analyse du dossier
  - › la transmission des informations à la CA
- **Panorama des acteurs et des outils**
  - › les associations
  - › le Conseil départemental
  - › la CAF
  - › Action Logement
  - › les caisses de retraite et de prévoyance
  - › les dispositifs d'accompagnement spécifiques, Masp, Maj, MJAGBF, tutelle, curatelle...
  - › présentation d'expérimentations en cours
- **Dépister les risques et sécuriser les parcours**
  - › identifier les fragilités
  - › méthodologie et outils.

### 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 :** 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)

# REVENUS DES LOCATAIRES : PRESTATIONS ET DROITS SOCIAUX

## ENJEUX

Le diagnostic économique est incontournable dans l'instruction d'un dossier de demande de logement ou d'impayé pour analyser la capacité du ménage à assumer son loyer. La connaissance des dispositifs, en particulier les minima sociaux et ceux gérés par les organismes de protection sociale, est essentielle pour comprendre l'attribution ou non de ces droits selon les situations des familles. Baliser ainsi les conditions d'ouverture de ces multiples droits permet aux personnels de la gestion locative et du contentieux, de mieux évaluer la "capacité à payer" du ménage.

## PUBLIC

Chargé d'attribution. Chargé de contentieux. Chargé de clientèle. Personnel des services locatifs et de la fonction sociale en contact avec les demandeurs de logements ou les débiteurs.

## OBJECTIFS

- › repérer les premières conditions d'octroi des revenus et leur durée de versement en termes de fragilité, précarité ou stabilité, en comparaison avec les seuils de pauvreté ou grande pauvreté
- › anticiper les futurs droits en fonction de la situation des familles
- › orienter vers les organismes liquidateurs de ces droits.

## PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Ce stage fait alterner exposés et échanges sur les cas concrets rencontrés par les participants. Il se conclut par une analyse comparative des droits de la protection sociale et de l'aide sociale.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## ANIMATION

Philippe AUVILLE, Consultant-formateur, ancien responsable de l'action sociale au sein d'un organisme Hlm.

## DATES

CLASSE VIRTUELLE

20 et 21 mars 2025  
2 et 3 juin 2025  
17 et 18 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

- **Les minima sociaux**
  - › le revenu de solidarité active
  - › la prime d'activité
  - › les allocations versées dans le cadre de l'aide sociale :
    - aux personnes handicapées
    - aux personnes âgées
  - › l'allocation de solidarité spécifique
- **Les droits des personnes sous main de justice**
- **Les droits sociaux**
  - › les prestations familiales
  - › les indemnités journalières maladie
  - › les pensions d'invalidité
  - › les pensions de retraite
  - › les allocations de retour à l'emploi
- **Les règles de cumul des prestations**
- **La simulation des droits.**

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

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

## DATES À PARIS

PRÉSENTIEL

2 et 3 juin 2025

**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 :** 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)

# C0133

**2 + 1 JOURS**

**GESTION LOCATIVE ET ACTION SOCIALE** ACTION SOCIALE

## PRÉVENTION ET TRAITEMENT SOCIAL DE L'IMPAYÉ

### ENJEUX

Les organismes de logement social conduisent une politique volontariste de prévention des expulsions et de traitement social des impayés de loyer.

Le repérage en amont et le traitement très réactif des situations d'impayés constituent le premier rempart pour prévenir les expulsions. Ce stage permettra aux personnels en charge de ces dossiers de développer les volets préventifs, amiables, pré-contentieux et l'accompagnement social du locataire dans le traitement des impayés.

### PUBLIC

Conseiller social. Personnel chargé des actions amiables pré-contentieuses, contentieuses ou sociales. Chargé de gestion locative.

### OBJECTIFS

- › identifier des pistes de réflexion pour prévenir la constitution de l'impayé
- › repérer les fragilités
- › appliquer une méthodologie d'intervention pour le traitement social et administratif de l'impayé
- › orienter les débiteurs vers les aides possibles
- › comprendre son rôle dans la procédure pré-contentieuse.

### PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Apports, études de cas, échanges d'expériences à partir des situations apportées par les participants. Les stagiaires sont invités à se munir de leurs documents : lettres de relance, avis d'échéance...

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### ANIMATION

Philippe AUVILLE et Clément BAILLY, Consultants-formateurs en ingénierie et action sociale.

### DATES CLASSE VIRTUELLE

13 - 14 mars et 28 mars 2025

11 - 12 septembre et 19 septembre 2025

1<sup>er</sup> - 2 décembre et 10 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

- **Prévention du risque de l'impayé - repérage des fragilités et diagnostic précoce**
  - › au moment de l'instruction de la demande de logement : APL, taux d'effort, reste à vivre
  - › au moment de la signature du bail
  - › au moment du départ du locataire
- **Traitement social de l'impayé - dispositifs de prévention des expulsions**
  - › évaluation sociale : démarches à proposer, acteurs à solliciter, outils nécessaires
  - › dispositifs : FSL, commission de coordination des actions de prévention des expulsions, mesures d'accompagnement social
  - › évaluation économique : grille budgétaire des ménages, calcul du quotient familial et de la capacité de remboursement
  - › mise en place d'un accord de paiement réaliste
- **Traitement administratif de l'impayé - procédures et principes d'intervention**
  - › impayé du 1<sup>er</sup> mois de loyer
  - › articulation des procédures pré-contentieuses et contentieuses
  - › procédures et principes d'intervention adaptés aux situations rencontrées.

#### 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 :** 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)

# LOGEMENT D'ABORD ET LUTTE CONTRE LE SANS-ABRISME : COMPRENDRE ET AGIR

## ENJEUX

Le Logement d'abord est une politique publique et un modèle d'intervention qui vise à réduire drastiquement le nombre de personnes sans-domicile en leur permettant d'accéder au plus tôt à un logement. Une stratégie nationale organise la réorientation du système d'hébergement, d'accès au logement et d'accompagnement des personnes défavorisées en se référant aux principes du Logement d'abord. Ce module de formation permet de comprendre les changements à l'œuvre et mettre en place des coopérations opérationnelles et des projets partenariaux.

## PUBLIC

Professionnel des organismes Hlm en charge de la gestion locative et sociale. Responsable associatif et professionnel des collectivités et institutions publiques en charge des dispositifs d'accompagnement, des personnes sans domicile ou menacées d'expulsion.

## OBJECTIFS

- › analyser l'émergence du Logement d'abord en France et les changements en cours dans la lutte contre le sans-abrisme et les politiques sociales de l'habitat
- › décrypter les enjeux pour les parties prenantes (usagers, collectivités, services de l'État, associations et bailleurs)
- › construire un positionnement pour s'impliquer dans les dispositifs et les projets territoriaux.

## PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Exposés didactiques illustrés par des exemples.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## ANIMATION

Nadyah ABDEL SALAM, Sociologue-urbaniste dans le champ des politiques sociales de l'habitat.

## DATES CLASSE VIRTUELLE

5 et 6 juin 2025  
24 et 25 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

- Les situations et les différentes formes de sans-abrisme en France
- La politique du Logement d'abord
  - › socio-histoire
  - › paysage institutionnel
  - › dispositifs
- La place des bailleurs sociaux dans les stratégies territoriales et les projets Logement d'abord
- Les dispositifs partenariaux impactés par le Logement d'abord et les enjeux pour les parties prenantes
  - › attributions
  - › accompagnement
  - › prévention des expulsions
  - › habitat spécifique...
- Les principes et les instruments du Logement d'abord à l'épreuve des pratiques
  - › outils
  - › retour 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)

# C0134

## 1 JOUR

### GESTION LOCATIVE ET ACTION SOCIALE IMPAYÉS ET CONTENTIEUX

# OPTIMISER LE RECOUVREMENT LOCATIF : OUTILS, MÉTHODES ET PILOTAGE

## ENJEUX

### Faire un état des lieux des pratiques et identifier des axes d'amélioration.

La performance du recouvrement est un enjeu majeur de l'organisme tant sur les locataires en place que sur les locataires partis. Au-delà des traditionnels indicateurs de résultats, ce stage permet de reconsidérer de façon exhaustive les outils et les méthodes de travail des opérationnels, de capitaliser les bonnes pratiques et d'améliorer les performances grâce à une approche globale sur le fonctionnement du processus de recouvrement.

## PUBLIC

Directeur ou responsable gestion locative.

## OBJECTIFS

- › analyser les forces et faiblesses des pratiques de recouvrement en œuvre dans son organisme
- › optimiser le recouvrement des créances des locataires présents et partis
- › accompagner les équipes dans la mise en place de nouveaux outils
- › piloter le recouvrement grâce à des indicateurs de performance clefs.

## PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Apports théoriques et méthodologiques illustrés d'exemples.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## ANIMATION

Mickaël FOUILLOU, Consultant senior et formateur certifié et Christine GRILLE, Juriste et formatrice en gestion locative et contentieux.

## DATES CLASSE VIRTUELLE

27 mars 2025

6 juin 2025

16 septembre 2025

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 sur le LLS et l'amélioration des performances
- Bien appréhender le contexte d'intervention des équipes
  - › le profil socio économique des demandeurs et locataires
  - › un contexte sociétal en constante évolution
  - › l'adaptation des organisations dans ce type de contexte
- L'état des lieux des pratiques actuelles de l'organisme
  - › état des lieux de l'organisation, des contrôles et du pilotage de l'activité
  - › examen des outils mis en place/questionnement sur la performance des outils existants
  - › grille de lecture des résultats d'impayés pour chaque organisme
- La prévention de l'impayé
  - › les leviers en phase d'étude des candidatures
  - › le suivi des nouveaux entrants
  - › le pilotage de la transversalité des équipes
- Les outils de recouvrement
  - › les impacts du surendettement
  - › opportunité de la Médiation de la Consommation
  - › particularisme des créances de réparations locatives
- Les mesures d'efficacité et les indicateurs de performance par outil
- Zoom sur les bonnes pratiques des organismes.

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

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

**PRIX NET : 740 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 :** 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)



# LE MANAGEMENT STRATÉGIQUE DE L'IMPAYÉ

C0135

## ENJEUX

### Le processus de prévention et de traitement précoce de l'impayé.

Aider les managers à positionner l'action pré-contentieuse auprès de leurs collaborateurs dans sa dimension stratégique pour l'organisme.

Il s'agit de construire une stratégie de recouvrement efficace et qui donne du sens à l'action des collaborateurs.

## PUBLIC

Manager opérationnel en charge d'une équipe de recouvrement des loyers.

## OBJECTIFS

- › identifier les outils de recouvrement des loyers
- › développer des outils alternatifs de recouvrement
- › construire une stratégie de recouvrement
- › créer des indicateurs pour piloter le recouvrement.

## PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Apports théoriques et méthodologiques illustrés d'exemples. Les participants sont invités à se munir des documents clés de pilotage utilisés dans l'organisme.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## ANIMATION

Philippe AUVILLE, Consultant-formateur, ancien responsable de l'action sociale au sein d'un organisme Hlm.

## DATES CLASSE VIRTUELLE

13 janvier 2025  
28 avril 2025  
18 septembre 2025  
12 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 des processus impliqués dans la chaîne de traitement de l'impayé**
  - › analyse de la déclinaison du processus, de la procédure au mode opératoire
- **Les outils de pilotage**
  - › les tableaux de bord, lesquels utiliser, comment les utiliser... ?
  - › prise de décision, qui fait quoi ? quels délais ? qui contrôle ? (Matrice de responsabilités, réappropriation des processus...)
  - › construction d'indicateurs pertinents de suivi et de motivation dans le traitement des impayés, (objectifs individualisés, mesurables, "challenge impayés"...)
- **Le management par les valeurs**
  - › quel sens et quelles valeurs donner au travail de prévention de l'impayé... ?
  - › l'éthique du recouvrement
  - › la commission d'impayés comme outil de partage pour déposer un plan d'actions.

### 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 :** 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)

C0136

2 JOURS

GESTION LOCATIVE ET ACTION SOCIALE IMPAYÉS ET CONTENTIEUX

# SURENDETTEMENT ET PROCÉDURES DE RÉTABLISSEMENT PERSONNEL

## ENJEUX

### Maîtriser un dispositif complexe impacté par la loi ELAN.

Le nombre croissant des dépôts de dossiers de surendettement et la multiplication des procédures de rétablissement personnel se traduisent pour beaucoup de bailleurs sociaux par un risque d'augmentation des effacements de créance. Il devient désormais indispensable de développer de véritables partenariats, notamment avec la Banque de France, dans la perspective d'une gestion du surendettement non pas subie mais coproduite avec le locataire.

## PUBLIC

Conseiller social. Travailleur social. Agent des services contentieux et pré-contentieux.

## OBJECTIFS

- › repérer les procédures de traitement des situations de surendettement et de rétablissement personnel
- › intégrer les changements apportés par les nouveaux textes
- › proposer des alternatives argumentées à la commission et au juge, dans une logique de coproduction de solutions
- › analyser le positionnement des CAF relatif aux décisions concernant l'APL.

## PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Ce stage prend appui sur l'étude des textes législatifs et réglementaires ainsi que sur la jurisprudence.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## ANIMATION

Christophe CHAUMANET, Consultant-formateur et Christine GRILLE, Juriste et formatrice en gestion locative et contentieux.

## DATES CLASSE VIRTUELLE

27 et 28 février 2025

19 et 20 mai 2025

18 et 19 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

- **Typologie des locataires en impayé**
- **Le traitement du surendettement : ce qui a changé**
  - › une procédure plus rapide (délais de décision de la commission, durée des plans, déjudiciarisation des PRP)
  - › la transparence et le droit d'information des tiers
  - › interaction des procédures contentieuses avec les effacements consécutifs
- **Revue pas-à-pas de la procédure de traitement des situations de surendettement**
  - › l'état d'endettement du débiteur
  - › la phase amiable : déterminer un plan d'apurement réaliste
  - › les mesures imposées
  - › forfaits de la commission, négociation et contestation du bailleur
- **Le rétablissement personnel**
  - › sans liquidation
  - › avec liquidation
- **Définir la stratégie du bailleur face aux mesures imposées par la commission**
  - › la démonstration de la mauvaise foi est-elle encore une stratégie efficace ?
  - › négocier avec la Banque de France un plan d'apurement réaliste
  - › modélisation d'une contestation
  - › les risques de la contestation et l'impact sur les montants de dettes à effacer
- **Protocole de cohésion sociale et effacements liés aux conséquences du PRP**
- **Les relations entre la commission de surendettement, la CCAPEX et le FSL, la CAF.**

### 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)

# NÉGOCIER AVEC LES LOCATAIRES EN IMPAYÉS

C0137

## ENJEUX

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.

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 pré-contentieux ou le contentieux des impayés de loyer. Conseiller social.

## 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 & ÉVALUATION

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.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## ANIMATION

Christophe CHAUMANET, Consultant-formateur et Martine VAN BIERVLIET, Consultante-formatrice spécialisée sur les techniques d'entretien.

## DATES CLASSE VIRTUELLE

12 - 13 mai et 21 mai 2025

3 - 4 mai et 11 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 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

**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 :** 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)

# C0138

## 2 JOURS

GESTION LOCATIVE ET ACTION SOCIALE IMPAYÉS ET CONTENTIEUX

# RECOURVRE LA DETTE GRÂCE À OSER



### ENJEUX

La méthode OSER offre une approche novatrice pour traiter les impayés des locataires en se concentrant sur les solutions plutôt que sur les problèmes. La formation se présente sous la forme d'un parcours hybride de 3 saisons, avec alternance de période d'autoformation et d'échange avec le formateur.

### PUBLIC

Chargé de clientèle, conseiller social, chargé de recouvrement, manager, personnel d'accueil et de centre de relation clientèle. Toute personne intervenant dans le recouvrement des loyers.

### OBJECTIFS

- › appliquer les techniques de l'entretien orienté solutions pour le recouvrement
- › rendre le locataire acteur de la résorption de sa dette
- › construire un protocole de recouvrement orienté solutions à travers 8 clés d'applications
- › produire des synergies autour de la question du recouvrement

### PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

La plateforme d'autoformation analyse les réponses des apprenants pour ajuster leur itinéraire. Selon le niveau de maîtrise du participant, et selon la technique de l'adaptive learning, les contenus sont donc ajustés et individualisés. En s'appuyant sur les statistiques issues de la plateforme, le formateur ajuste la classe virtuelle pour que ce moment soit ainsi au plus proche de chaque contexte apprenant.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### ANIMATION

Christophe PERRROT, Formateur en process de recouvrement et relations locataires.

La méthode OSER offre une approche novatrice pour traiter les impayés des locataires en se concentrant sur les solutions plutôt que sur les problèmes. La formation se présente sous la forme d'un parcours hybride de 3 saisons, avec alternance de période d'autoformation et d'échange avec le formateur.

Autoformation avec progression individualisée

Classe virtuelle 1 h 30 par saison avec le formateur

#### SAISON 1

#### Les essentiels de la méthode

- › Comment se mettre en situation de réussite dans le cadre d'un entretien de recouvrement ?
- › Identifier les leviers permettant aux locataires de trouver leurs solutions de règlement de leur dette
- › Pourquoi et comment instaurer une relation de qualité avec votre locataire ?
- › Quelles attitudes pour rendre votre entretien de recouvrement efficace ?

#### SAISON 2

#### L'Orienté Solutions pour vos entretiens

- › Caractéristiques détaillées et comparaison avec l'entretien classique
- › Composantes orientées solutions lors de l'accueil, les langages, la structure psychique du locataire
- › Les différentes positions du locataire au regard de sa dette
- › Les 3 positions possibles du locataire en entrée

#### SAISON 3

#### Les clés d'un entretien orienté solutions

- › L'accueil du locataire en face-à-face
- › Scénographie et positionnement dans le bureau
- › La durée efficace d'un entretien orienté
- › Établir un rapport constructif avec le locataire
- › La sémantique orale orientée solutions et les langages

### DATES CLASSE VIRTUELLE

1<sup>ère</sup> session

28 mars 2025 de 8h30 à 10h00

14 mai 2025 de 8h30 à 10h00

20 juin 2025 de 8h30 à 10h00

2<sup>ème</sup> session

26 septembre 2025 de 8h30 à 10h00

7 novembre 2025 de 8h30 à 10h00

12 décembre 2025 de 8h30 à 10h00

**RETROUVEZ LE PROGRAMME DÉTAILLÉ PAGE 30.**

**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 :** 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)

# NÉGOCIER AU TÉLÉPHONE ET OPTIMISER VOS ENCAISSEMENTS

## ENJEUX

**Allier l'efficacité et la rapidité à moindre coût.**

Le recouvrement par téléphone est un moyen stimulant pour le personnel. Pour réaliser des relances téléphoniques efficaces et susciter l'attention de l'interlocuteur dès les premiers instants, le choix des mots est déterminant.

À partir des outils orientés solutions, cette formation offre l'opportunité à chacun des stagiaires de créer et s'approprier son propre lexique adapté à chaque situation d'entretien téléphonique.

## PUBLIC

Chargé de clientèle. Conseiller social.  
Chargé de recouvrement.

## OBJECTIFS

- › communiquer oralement en utilisant les bons mots au bon moment
- › poser les bonnes questions au bon moment pour favoriser le paiement durable du loyer
- › structurer efficacement un programme d'action téléphonique
- › adapter son discours : identifier, renforcer et mobiliser les motivations du locataire.

## PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Apports théoriques et méthodologiques  
Mises en situation et analyse de pratiques.  
À l'issue de cette formation, un accompagnement personnalisé à distance sera offert aux participants afin qu'ils puissent parfaire leur appropriation des outils enseignés.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## ANIMATION

Christophe PERROT, Formateur en process de recouvrement et relations locataires.

## DATES CLASSE VIRTUELLE

3 et 4 avril 2025  
3 et 4 juillet 2025  
9 et 10 octobre 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 principes généraux du recouvrement par téléphone**
  - › environnement, comportements de l'opérateur, capacités à mettre en œuvre
  - › attitudes favorables, croyances et valeurs, postures
  - › voix, écoute et reformulation
  - › pilotage des appels
- **Les fondamentaux du recouvrement de créances par téléphone**
  - › les règles de base : rapidité, rythme, progressivité, crédibilité
  - › les principes : évidence, relationnel, dominance, compétence
  - › les étapes : objectifs, argumentaires, propositions, négociation
  - › les particularités : silence, refus, objections
- **Méthodologie et fil conducteur**
  - › organisation de la campagne d'appels
  - › visuels avec messages adaptés à la nature et à la chronologie des appels
  - › obtenir l'adhésion du locataire et contractualiser l'accord par courrier
- **Lexique sémantique**
  - › comment parler au locataire en utilisant les mots et tournures orientés solutions ?
  - › effectuer un rappel à la loi sans braquer et susciter la création de solutions chez l'interlocuteur
  - › construire votre lexique sémantique de recouvrement : créer des expressions efficaces et orientées solutions à utiliser au téléphone
- **Législation et éthique du recouvrement téléphonique**

### 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 :** 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)

# C0142

## 2 JOURS

GESTION LOCATIVE ET ACTION SOCIALE IMPAYÉS ET CONTENTIEUX

# CONTENTIEUX AVEC LES "LOCATAIRES EN PLACE"

## ENJEUX

Lorsque les procédures amiables s'avèrent inadéquates et que les garanties de paiement ont été épuisées, le recours aux procédures de recouvrement forcé et la résiliation du contrat de location peuvent être envisagés. Pour limiter ces risques, les personnels en charge du suivi des dossiers doivent être à même de construire une véritable stratégie de traitement des impayés. Il s'agit en effet, pour eux, de recouvrer les impayés ou de résilier les contrats de location.

## PUBLIC

Personnel de gestion locative et plus particulièrement celui chargé du contentieux. Agent de recouvrement. Collaborateur des services sociaux..

## OBJECTIFS

- › analyser les différentes situations contractuelles sources de contentieux
- › décrire les juridictions et les personnels judiciaires compétents en la matière au regard des dispositifs nouveaux du Code de procédure civile
- › identifier les procédures contentieuses adaptées aux situations rencontrées, au regard de la législation la plus récente.

## PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

La présentation détaillée de la réglementation et des modalités pratiques de son exécution alimente l'analyse collective de cas réels auxquels sont confrontés les participants.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## ANIMATION

Christophe CHAUMANET, ou Julie FERNANDES DE SOUSA ou Christine GRILLE, Consultants-formateurs spécialisés en impayés.

## DATES

CLASSE VIRTUELLE

17 et 18 mars 2025  
16 et 17 juin 2025  
6 et 7 octobre 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 situations d'impayés**
  - › impayés de loyer
  - › charges locatives
  - › supplément de loyer de solidarité (SLS) et SLS forfaitaire
- **Les autres situations contractuelles, sources de contentieux**
  - › le défaut d'assurance et l'option offerte par la loi ALUR
  - › les occupants sans droit, ni titre, le squat
  - › les troubles de voisinage
  - › l'inexécution des obligations du contrat
- **L'organisation judiciaire et les acteurs du contentieux**
  - › le Tribunal de proximité
  - › le Juge du Contentieux de Proximité (JCP)
  - › les personnels judiciaires
  - › les auxiliaires de justice
- **Les procédures contentieuses**
  - › l'assignation au fond ou en référé
  - › la requête
  - › la tentative de conciliation
  - › les requêtes en injonction de payer et en injonction de faire
  - › les voies de recours
  - › l'exécution provisoire.

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

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

## DATES À PARIS

PRÉSENTIEL

9 et 10 octobre 2025

**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)

# CONTENTIEUX AVEC LES "LOCATAIRES PARTIS"

C0143

## ENJEUX

Les organismes de logement social rencontrent d'importantes difficultés pour recouvrer leurs créances à la suite du départ des locataires, ce qui impose de mettre en place des techniques et des procédures différentes de celles utilisées habituellement pour lutter contre les impayés des locataires présents. Devant de tels problèmes, certains bailleurs vont même jusqu'à déléguer à des sociétés extérieures la recherche des débiteurs et le recouvrement.

## PUBLIC

Personnel de gestion locative, plus particulièrement chargé du contentieux. Agent de recouvrement.

## OBJECTIFS

- > repérer le chiffrage des réparations locatives et en évaluer la pertinence
- > repérer le lien entre le chiffrage des réparations locatives et la phase de recouvrement
- > définir les différentes interventions possibles pour limiter les impayés des locataires partis
- > déterminer les procédures efficaces et en limiter le coût.

## PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Cette formation prend appui sur la réglementation et les modalités de son application. Les échanges entre participants sur leurs pratiques et leurs expériences alterneront avec l'étude de la jurisprudence.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## ANIMATION

Christophe CHAUMANET ou Julie FERNANDES DE SOUSA, Consultants-formateurs, spécialisés en procédure d'impayés.

## DATES

CLASSE VIRTUELLE

3 et 4 mars 2025

2 et 3 juin 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

- **La nature de l'impayé du locataire parti et les conditions de son départ**
  - > prescription de la créance
  - > congé : forme et délai
  - > départ à l'expiration du délai de préavis ou "à la cloche de bois"
  - > abandon du logement au regard de la loi Bétaille
  - > décès du locataire
- **Le chiffrage des réparations locatives**
  - > les états des lieux contradictoires
  - > la remise et la restitution des clés
  - > les états des lieux établis par huissier
  - > l'obligation d'entretien
  - > la remise en état du logement
  - > les travaux imputables au locataire: avec ou sans vétusté ?
- **Les modalités d'application de la vétusté**
  - > les outils de chiffrage des réparations locatives
  - > les grilles de vétusté
  - > les pourcentages d'abattement, la franchise et la quote-part résiduelle
  - > le champ d'application de la vétusté
  - > les accords collectifs sur la vétusté
- **Le solde de tout compte au départ du locataire**
  - > la retenue sur le dépôt de garantie
  - > la forfaitisation des charges
- **Le choix des procédures de recouvrement**
  - > assignation
  - > la requête
  - > injonction de payer
  - > recherche des informations sur le débiteur
  - > assistance du procureur de la République
  - > assistance du Trésor
  - > agence privée de recouvrement.

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

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

## DATES À PARIS

PRÉSENTIEL

4 et 5 décembre 2025

**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)

# C0144

## 2 JOURS

GESTION LOCATIVE ET ACTION SOCIALE IMPAYÉS ET CONTENTIEUX

# PRATIQUE DES PROCÉDURES CIVILES D'EXÉCUTION

## ENJEUX

Différents paramètres fixent le champ d'application des procédures d'exécution. Cette formation permet de faire le point sur les conditions d'intervention des huissiers de justice, le rôle de la CCAPEX et du préfet et missions des commissions de prévention des expulsions.

## PUBLIC

Responsable et agent du service contentieux et/ou pré-contentieux. Agent de gestion locative..Responsable d'agence. Conseiller social.

## OBJECTIFS

- › redéfinir les conditions d'efficacité de son action au regard des évolutions législatives
- › évaluer les coûts et avantages des différentes procédures
- › repérer les points-clefs de la procédure d'expulsion et ses limites, notamment au regard des nouveaux dispositifs de prévention
- › utiliser le vocabulaire spécifique au dialogue avec les huissiers de justice, les avocats, le préfet
- › analyser le mode de fonctionnement et les décisions du juge de l'exécution.

## PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Ce stage prend appui sur l'étude des textes ainsi que sur la jurisprudence. Il permet la résolution de cas pratiques et de situations tirées de l'expérience de chaque participant

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## ANIMATION

Christophe CHAUMANET, ou Julie FERNANDES DE SOUSA ou Christine GRILLE, Consultants-formateurs spécialisés en impayés.

## DATES

CLASSE VIRTUELLE

10 et 11 mars 2025  
19 et 20 juin 2025  
22 et 23 septembre 2025  
11 et 12 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 principes de l'exécution**
  - › notion de titre exécutoire
  - › exercice des poursuites
- **Les acteurs de la procédure**
  - › la CCAPEX
  - › le juge de l'exécution, ses pouvoirs
  - › les règles de représentation
  - › l'huissier de justice
  - › le procureur de la République
  - › le préfet
- **La procédure d'expulsion**
  - › le commandement de quitter
  - › les délais, suspensions et interruptions possibles
  - › l'interaction avec le surendettement et ses conséquences
  - › le concours de la force publique et l'indemnisation de l'État
- **Les autres procédures civiles d'exécution sur les biens**
  - › la saisie et la cession des rémunérations
  - › la nouvelle compétence du JEX
  - › la saisie-vente
  - › la saisie des véhicules terrestres à moteur
  - › la saisie-attribution
  - › les saisies conservatoires.

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

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

## DATES À PARIS

PRÉSENTIEL

13 et 14 octobre 2025

**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)



# CONTENTIEUX LOCATIF : ACTUALITÉ ET JURISPRUDENCE

C0145

## ENJEUX

La réglementation de la gestion locative est en perpétuelle évolution. Les dispositions relatives à la prévention des expulsions doivent être examinées à la lumière des pratiques jurisprudentielles et des textes les plus récents. Les différentes décisions de jurisprudence des Cours d'appel et de la Cour de cassation font évoluer le droit en matière de baux d'habitation et permettent d'apporter un éclairage nouveau sur l'application des textes.

## PUBLIC

Responsable des services contentieux et recouvrement. Personnel chargé du contentieux des impayés et traitement du non-respect des obligations par les locataires..

## OBJECTIFS

- › analyser les nouveaux textes et la jurisprudence pour adapter le traitement des dossiers
- › trouver des réponses complémentaires en tirant parti de l'échange de pratiques entre participants.

## PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Ce stage propose une actualisation régulière des connaissances en matière contentieuse. Il est basé sur les échanges entre les participants et la résolution des cas complexes. Les participants sont invités à apporter les décisions marquantes de jurisprudence obtenues au cours de l'année.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## ANIMATION

Christophe CHAUMANET, Consultant-formateur et avocat, Christine GRILLE, Juriste et formatrice en gestion locative et contentieux

## DATES CLASSE VIRTUELLE

4 février 2025  
15 avril 2025  
25 juin 2025  
19 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

- **La réforme de la procédure civile**
  - › le Juge du contentieux de la protection
  - › la représentation
  - › l'exécution provisoire
  - › l'exécution
- **La loi ELAN**
  - › la procédure de rétablissement personnel et contentieux
  - › les protocoles à zéro
  - › le traitement des suites à donner au départ non formalisé du locataire :
    - décès
    - abandon
- **La jurisprudence publiée récemment en matière de gestion locative**
  - › commentaires des décisions récentes
- **Questions - réponses**
  - › mise en pratique et échanges sur les pratiques dans le traitement des situations contentieuses
  - › analyse de décisions de justice des participants.

### 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 :** 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)

# C0146

## 1 JOUR

GESTION LOCATIVE ET ACTION SOCIALE IMPAYÉS ET CONTENTIEUX

# LA GESTION AMIABLE DES CONTENTIEUX DANS LE LOGEMENT SOCIAL

## ENJEUX

Différentes lois récentes ont renforcé l'usage des modes alternatifs de règlements des différends. Ces évolutions ont eu des impacts positifs pour les équipes dans la diminution des situations d'agressivité pour le personnel de proximité et d'agences et la réduction des instances judiciaires. Chaque bailleur doit désormais appréhender la relation avec ses clients, ses partenaires, ses salariés à l'aune de ces nouvelles exigences.

## PUBLIC

Responsable ou collaborateur de direction juridique. Collaborateur en charge de la gestion des contrats prestataires. Responsable ou collaborateur en service de gestion locative.

## OBJECTIFS

- › se repérer dans les différents modes de règlement amiable des différends (médiation, médiation-arbitrage, conciliation et procédure participative)
- › gérer la relation conflictuelle avec ses locataires, accédants, fournisseurs, salariés, etc. au moyen d'un mode alternatif de règlement des différends
- › informer/former les équipes internes.

## PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Apports théoriques et méthodologiques. Cas et exercices pratiques. Échanges avec les participants.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## ANIMATION

Françoise CALANDRE, Consultante experte en résolution de conflits, médiation et Christine GRILLE, Juriste et formatrice en gestion locative et Contentieux

## DATES CLASSE VIRTUELLE

16 mai 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

- **Introduction**
  - › les modes alternatifs aux règlements des différends (définitions) et contexte juridictionnel
- **La place des modes amiables de résolution des différends (MARD) dans le logement social**
  - › pour quels types de litiges ?
  - › comment les mettre en place dans l'organisation ? (centralisation / décentralisation en proximité)
- **Les différences et les similitudes entre la conciliation (y compris la Commission Départementale de Conciliation) et la médiation**
- **Le statut du médiateur et du conciliateur**
  - › les compétences requises
  - › la déontologie, la confidentialité, l'impartialité et la neutralité
- **Le rôle de l'avocat dans les modes alternatifs de règlement des différends**
- **Les étapes du processus de médiation et de conciliation**
  - › les entretiens de préparation, les réunions plénières, les apartés
  - › la roue de Fiutak
- **Les étapes de la procédure participative**
  - › la phase conventionnelle
  - › la phase judiciaire
- **La forme et la valeur juridique des accords de médiation**
  - › l'acte sous seing privé, homologation judiciaire, transaction, acte d'avocat
  - › l'autorité de la force jugée ou la force exécutoire
  - › la valeur juridique des procès-verbaux de conciliation.

### 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 :** 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)

# REPRÉSENTATION DU BAILLEUR DEVANT LES TRIBUNAUX

C0147

## ENJEUX

Lorsqu'un locataire ne tient pas ses engagements de paiement du loyer ou ne respecte pas les règles de vie d'un immeuble locatif malgré les mises en garde du bailleur, ce dernier peut être amené à le poursuivre en justice.

Le dossier peut être confié à un avocat. Dans certains cas, la représentation directe offre des avantages en termes d'efficacité et d'autonomie de décision.

La réforme de la procédure civile a de plus modifié les règles de représentation.

## PUBLIC

Responsable et agent du service contentieux maîtrisant les procédures contentieuses.

## OBJECTIFS

- › évaluer de la nécessité de faire appel ou non à un avocat
- › préparer et formaliser les dossiers à présenter à l'audience
- › présenter ses dossiers devant les juridictions compétentes en s'appuyant sur un argumentaire construit.

## PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Apports théoriques et exercices pratiques. Échanges avec les participants. Préparation du dossier d'audience. Préparation de l'audience. Mise en situation et restitution. Les participants sont invités à se munir de leurs dossiers et décisions.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## ANIMATION

Christophe CHAUMANET, Consultant-formateur et Christine GRILLE, Juriste et formatrice en gestion locative et contentieux.

## DATES CLASSE VIRTUELLE

26 - 27 juin et 4 juillet 2025

24 - 25 et 26 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

- Les formes et conditions de la représentation directe
- Les juridictions devant lesquelles une représentation directe est possible
  - › un nouveau juge : le juge du contentieux de la protection
  - › le juge de l'exécution
- Les grands principes du procès
  - › la preuve
  - › le contradictoire
- La préparation pratique de l'audience
  - › cas pratique
  - › préparation d'un dossier de plaidoirie
  - › plaidoirie (exercice)
- La gestion du calendrier des audiences
- Le déroulement des débats
- Les démarches à l'issue de l'audience
  - › l'obtention de la copie exécutoire de la décision
  - › la signification
- Exercices pratiques en sous-groupes
  - › restitution / plaidoirie.

### 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 :** 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)

# C0148

## 2 JOURS

GESTION LOCATIVE ET ACTION SOCIALE IMPAYÉS ET CONTENTIEUX

# MAÎTRISER LES FRAIS DES COMMISSAIRES DE JUSTICE (EX. HUISSIERS DE JUSTICE)

## ENJEUX

Dans le cadre de leurs actions contentieuses, les organismes de logement social font appel à des intervenants tels que les commissaires de justice ou les avocats. Les conditions de leur rémunération doivent être examinées dans le détail.

De la même manière, les commissaires de justice interviennent obligatoirement au stade des procédures civiles d'exécution et il convient d'appréhender leur tarification et la marge de négociation de leurs honoraires.

## PUBLIC

Personnel de gestion locative chargé du contentieux.. Agent de recouvrement du service de recettes ou du service financier des organismes..

## OBJECTIFS

- › décrire le rôle des commissaires de justice et préciser la nature de leurs interventions
- › analyser les tarifs des actes des commissaires de justice
- › relire une facture de commissaire de justice
- › apprécier l'opportunité des actes.

## PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Exposés didactiques illustrés par des exemples.

## PRÉ-REQUIS

Avoir suivi ou connaître le contenu du stage "Contentieux avec les locataires en place" (C0142).

## ANIMATION

Christophe CHAUMANET, Consultant-formateur et Christine GRILLE, Juriste et formatrice en gestion locative et contentieux.

## DATES CLASSE VIRTUELLE

27 et 28 mars 2025  
23 et 24 juin 2025  
27 et 28 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

- Le rôle et le statut des commissaires de justice
  - › monopole et compétences
- La tarification des actes des commissaires de justice au regard du nouveau tarif
  - › actes utiles
  - › actes obligatoires
  - › exercice de tarification d'une procédure contentieuse complète
- La part d'honoraires libres des commissaires de justice dans leurs interventions et leurs négociations
  - › (réforme du 26 février 2016)
- Les autres opérateurs.

### 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)

# LE NOUVEAU CADRE JURIDIQUE DES EXPULSIONS LOCATIVES

## ENJEUX

Cette formation a pour but de faciliter la mise en place des procédures et procurer aux bailleurs sociaux et à leur service juridique les bons réflexes permettant au magistrat de prendre en compte leurs demandes (CCAPEX, Préfecture, Référé...) dans un contexte qui évolue notamment par le projet d'ajout d'une clause de résiliation immédiate dans les baux.

## PUBLIC

Juriste. Personnel de gestion locative.

## OBJECTIFS

- › identifier les obligations générales du bailleur
- › repérer les modifications législatives récentes
- › évaluer les conséquences opérationnelles sur les expulsions.

## PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Alternance d'exposés pratiques à partir de la présentation de documents et d'exemples très concrets.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## ANIMATION

Christophe PARIER, Consultant-formateur et avocat.

## DATES CLASSE VIRTUELLE

28 mars 2025  
13 juin 2025  
10 octobre 2025

## DÉROULÉ & CONTENU

### 1 AVANT

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

### 2 PENDANT - EN GROUPE

- **Obligation générale du bailleur (entretien, réparation...)**
  - › la vétusté
  - › la force majeure
  - › les obligations de la loi du 6 juillet 1989
  - › les cas particuliers d'entretien (amiante, termites, nuisibles, ascenseurs, détecteur de fumée, dpe...)
  - › les conséquences du non-respect par le bailleur de son obligation : les sanctions civiles et les sanctions pénales
  - › les exonérations du bailleur
- **Les obligations de locataire**
  - › paiement des loyers, des charges et de la caution
  - › maintien du locataire dans les lieux
  - › sanctions
  - › résiliation/résolution
  - › usage de la chose louée
  - › assurance
  - › logement insalubre ou indécent
- **Les squats**
  - › les dispositions légales anti-squat actuelles
  - › les modifications de la loi Kasbarian
  - › maintien illicite
  - › les sanctions pénales
  - › délit d'occupation sans droit, ni titre
  - › clause résolutoire automatique
  - › la réduction des délais de procédure.

### 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 :** 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)

# C0149

## 2 JOURS

GESTION LOCATIVE ET ACTION SOCIALE POLITIQUE COMMERCIALE ET RELATION CLIENTS

# VAINCRE LA VACANCE : GAGNER EN PERFORMANCE

## ENJEUX

La commercialisation des logements constitue pour les organismes une activité de nature très différente en fonction des zones d'implantation des logements disponibles. La qualité des démarches est d'autant plus déterminante qu'il peut s'agir aussi de faire face à la concurrence locale, d'attirer des candidats au logement vers des territoires moins attractifs ou éloignés des centres villes, et également de redonner de l'attractivité à de grands centres urbains.

## PUBLIC

Responsable clientèle. Responsable d'agence. Responsable du développement. Directions fonctionnelles et opérationnelles. Chargé de clientèle. Chargé de relocation.

## OBJECTIFS

- › évaluer l'attractivité de son patrimoine dans son environnement
- › élaborer un argumentaire spécifique à la commercialisation
- › identifier les attentes des candidats-locataires
- › analyser le process de relocation
- › identifier les ressources stratégiques pour optimiser la commercialisation.

## PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Alternance d'apports théoriques, d'outils et de méthodologies. Échanges avec les participants à partir des problématiques rencontrées. Mises en situations à partir de cas pratiques

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## ANIMATION

Valérie LARSONNEUR ou Solenne DUTHOIT, ou Gaëlle CANOVA-LAMARQUE, Consultantes-formatrices spécialisées sur les thématiques commerciales.

## DATES CLASSE VIRTUELLE

5 et 6 juin 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

- **Définir l'attractivité de son patrimoine**
  - › connaître les fondamentaux du marketing adapté au logement social
  - › qualifier des territoires : zones tendues et détendues
  - › repérer la nature de la vacance : typologie, durée
  - › analyser la politique de prix
  - › analyser le marché et la concurrence
- **Rechercher l'adéquation produit/client**
  - › connaître ses produits : socle de la commercialisation
  - › valoriser les services existants
  - › proposer un produit adapté à la demande
  - › identifier l'évolution du marché de l'immobilier social
  - › identifier les motifs de refus des logements proposés
- **Commercialiser : le bénéfice client**
  - › connaître les attentes et les besoins des clients
  - › développer sa pratique commerciale : le SONCASE
  - › identifier les avantages du bénéfice client
  - › mettre en place un argumentaire
- **Renforcer en interne, le processus de relocation**
  - › identifier les acteurs de la chaîne de relocation
  - › analyser la rotation et identifier les motifs de départ
  - › mesurer les atouts de la transversalité interservices
  - › diagnostiquer le patrimoine, les parties communes et les abords
- **Conduire des actions commerciales en équipe**
  - › animer le réseau des clients-locataires (visite conseil, de courtoisie)
  - › définir l'offre commerciale
  - › développer des plans d'actions
  - › renforcer les partenariats avec les collectivités
  - › promouvoir son offre : les médias et réseaux (Le bon coin, Se loger, Bienveo, Mon bailleur.fr...).

### 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)

# DYNAMISER L'ENTRETIEN ET LA VISITE COMMERCIALE :

## DEUX JOURS DE TRAINING INTENSIF POUR MIEUX ARGUMENTER ET CONVAINCRE

C0150

### ENJEUX

Les chargés de clientèle doivent à la fois repérer les besoins et attentes du candidat et savoir présenter positivement le logement, ses caractéristiques et son environnement.

Défendre une position commerciale dans le logement social, être force de proposition devant l'évolution de la demande, s'affirmer en souplesse. Voilà les nouveaux enjeux des professionnels amenés à faire des visites de logement.

### PUBLIC

Chargé de clientèle. Conseiller logement  
Collaborateur de la gestion locative.  
Gardien, employé d'immeuble.

### OBJECTIFS

- › analyser et prendre en compte les besoins et les attentes de la clientèle
- › repérer les points forts de l'offre et développer un argumentaire commercial efficace
- › présenter le logement, l'environnement, les services et leurs atouts
- › distinguer les enjeux des entretiens de découverte, de courtoisie et de mutation
- › développer une posture commerciale adaptée et traiter les objections.

### PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Apports théoriques et méthodologiques. Échanges avec les participants. Les participants sont invités à se munir des documents utilisés dans leur organisme (dossier de candidature, descriptifs d'appartements...).

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### ANIMATION

Valérie LARSONNEUR ou Gaëlle CANOVA-LAMARQUE ou Solenne DUTHOIT, Consultantes-formatrices.

### DATES CLASSE VIRTUELLE

8 et 9 avril 2025  
9 et 10 octobre 2025

### DÉROULÉ & CONTENU

#### 1 AVANT

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

#### 2 PENDANT - EN GROUPE

- **Qualifier l'environnement commercial actuel**
  - › le logement social face aux nouvelles contraintes économiques
  - › le positionnement du bailleur dans le nouvel environnement économique et social
  - › l'évolution de la demande
- **Valoriser l'image de l'organisme**
  - › caractéristiques des différents produits : habitat, services, environnement
  - › outils de présentation (plaquettes...)
  - › description de l'organisme : ses valeurs ajoutées
- **Découvrir les besoins de son client**
  - › le client, ses besoins et ses attentes, freins et motivation
  - › analyse de la demande
  - › prendre contact, mettre en confiance
  - › outils de connaissance du client
  - › écoute active
  - › stratégie de questionnement
- **Développer un argumentaire adapté : l'entretien commercial**
  - › construire l'argumentation, choisir le vocabulaire
  - › présenter le produit : les supports visuels, plan, photos
  - › outils et grilles d'analyse du client, du logement
  - › comprendre et gérer les objections
  - › aider le client à prendre sa décision
  - › conclure l'entretien
- **Préparer et réaliser la visite du logement**
  - › éléments préparatoires à la visite commerciale : mots-clefs
  - › informations à transmettre pour la préparation du logement avant location
  - › le parcours de la visite
  - › les motifs du refus
  - › conclure la visite.

#### 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)

# C0153

## 2 JOURS

GESTION LOCATIVE ET ACTION SOCIALE POLITIQUE COMMERCIALE ET RELATION CLIENTS

# LES FONDAMENTAUX DE LA RELATION CLIENT

## ENJEUX

### Structurer sa posture et perfectionner sa pratique de la relation client.

Savez-vous que les premiers mots et gestes sont primordiaux pour construire une relation client de qualité ? L'accueil, qu'il soit téléphonique ou physique, est la première image de votre organisme, votre vitrine. La qualité de la relation est indispensable pour rendre un service de qualité et attirer de nouveaux clients locataires.

## PUBLIC

Conseiller clientèle. Assistant commercial. Commercial. Tout salarié en contact avec la clientèle.

## OBJECTIFS

- › utiliser les méthodes, techniques et outils de communication efficaces adaptés aux situations professionnelles
- › analyser les différents styles de communication, les attitudes et postures favorisant une communication constructive
- › enrichir et améliorer ses pratiques professionnelles en matière de relation client.

## PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Une approche pragmatique qui permet de développer le sens client des collaborateurs. La formation s'appuie de manière concrète sur des situations réelles, vécues par les participants.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## ANIMATION

Géraldine LAURENT, Consultante et formatrice spécialisée en management et conduite du changement.

## DATES CLASSE VIRTUELLE

2 et 3 juin 2025  
6 et 7 octobre 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 enjeux de la relation clients et les attentes primordiales des clients**
- **Les fondamentaux en matière de communication**
  - › comprendre le fonctionnement et les leviers de la communication
  - › identifier les 3 composantes de la communication : la communication verbale, non verbale, para-verbale
  - › les vecteurs de communication en face à face et au téléphone
- **Les attitudes et comportements favorisant la communication**
  - › les éléments à prendre en compte pour établir une communication constructive et efficace, savoir les repérer
  - › les différents styles de communication, connaître et comprendre son style de communication
- **Les éléments clés d'une communication efficace**
  - › les étapes à respecter lors d'un entretien client
  - › l'écoute active, questionnement, reformulation
  - › savoir conclure
  - › la gestion des situations de communication difficiles.

### 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 :** 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)



# CHARGÉ D'ACCUEIL : ORIENTER EFFICACEMENT LE CLIENT

## ENJEUX

L'accueil des locataires ou demandeurs se fait encore beaucoup en face-à-face et par téléphone. Mais les bailleurs développent des espaces de plus en plus dématérialisés. Ce stage fait le point sur les pratiques de relation client dématérialisée et permet surtout d'entraîner ses savoir-faire relationnels mobilisés dans les situations d'échanges en face-à-face et par téléphone.

## PUBLIC

Chargé d'accueil. Collaborateur prestataire en contact avec les locataires ou les entreprises prestataires.

## OBJECTIFS

- › utiliser l'espace d'accueil et les outils d'information
- › organiser le temps en face-à-face, au téléphone, voire à distance (numérique)
- › développer des attitudes d'accueil en face-à-face et au téléphone
- › utiliser les nouveaux moyens de communication
- › gérer les espaces temps de communication, valoriser voix et postures.

## PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Le stage fait alterner des apports méthodologiques et des entraînements intensifs à partir des situations professionnelles les plus couramment rencontrées par les participants.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## ANIMATION

Martine VAN BIERVLIET, Consultante-formatrice en gestion locative.

## DATES CLASSE VIRTUELLE

5 et 6 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

- **Le rôle d'interface de la fonction accueil**
- **La dimension commerciale de l'accueil**
  - › se présenter
  - › les besoins et attentes des clients
  - › la relation client/fournisseur de l'accueil
  - › les critères de qualité de l'accueil
- **L'entretien en face-à-face**
  - › prise de contact et clarification de la demande
  - › mise en place du climat de confiance
  - › définir un questionnaire approprié pour chaque besoin
  - › apporter des réponses assertives en développant une attitude d'ouverture
  - › orientation vers la personne ou le service concerné
  - › renseigner, donner une explication, prendre un message
  - › prise de congé
- **L'entretien d'accueil au téléphone**
  - › informer, orienter, filtrer, éconduire, faire patienter
  - › attitudes et règles du langage téléphonique
- **La dimension comportementale**
  - › les attitudes d'ouverture
  - › la gestion du flux et des situations d'urgence
  - › dire non à une demande sans dire non à la personne
  - › les situations difficiles : faire face à la nervosité, à l'agression verbale, etc.
- **La numérisation de la relation client**
  - › panorama des pratiques : extranet, SMS, services en ligne, réseaux
  - › accompagner le locataire/le demandeur dans l'usage de ces nouveaux espaces numériques
  - › définir les critères de sélection quant aux meilleurs outils d'échange actuel
- **L'organisation du poste et les outils**
  - › supports papier (livret de locataire, plan, quittance, schéma des réparations locatives, demande de logement, information du demandeur...)
  - › supports numériques...

### 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)

CO032

2 JOURS

GESTION LOCATIVE ET ACTION SOCIALE POLITIQUE COMMERCIALE ET RELATION CLIENTS

# TECHNIQUES DE COMMERCIALISATION D'UNE OPÉRATION LOCATIVE

## ENJEUX

En fonction de la nature de leur stratégie et de leurs objectifs de développement, les directions de la clientèle, de la gestion locative ou des ventes doivent mettre en place les actions commerciales et les communications adaptées. Il est nécessaire que les responsables en charge de la commercialisation soient en mesure d'établir un cahier des charges à des fins de marketing opérationnel en lien avec leur stratégie. Il s'agit ensuite de faire évoluer les messages en s'appuyant sur le service communication ou sur des prestataires pour réaliser des actions commerciales plus importantes.

## PUBLIC

Responsable clientèle. Responsable vente Hlm. Responsable communication. Responsable commercialisation locative.

## OBJECTIFS

- › identifier les règles de base du marketing immobilier
- › déterminer les ressorts d'une bonne communication publicitaire
- › repérer les besoins et attentes de la clientèle et définir des cibles
- › utiliser la diversité des supports et canaux de communication
- › décrire positivement les caractéristiques de son patrimoine et de son offre de logements.

## PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Alternance d'apports didactiques et méthodologiques. Exercices de conception d'annonces et ébauche de documents commerciaux.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## ANIMATION

Valérie LARSONNEUR ou Solenne DUTHOIT, ou Gaëlle CANOVA-LAMARQUE, Consultantes-formatrices spécialisées sur les thématiques commerciales.

## DATES CLASSE VIRTUELLE

3 et 4 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

- **Définir son offre commerciale**
  - › les cibles à conquérir
  - › l'adéquation marché/produits
  - › la définition de propositions commerciales adaptées
- **Préparer sa communication**
  - › le marketing mix
  - › les bases de la communication
  - › la segmentation de la clientèle
  - › les objectifs à atteindre
  - › le positionnement de l'organisme
- **Identifier les acteurs de la communication**
  - › les médias : télévision, cinéma, presse, radio, affichage, internet, téléphonie
  - › le hors média : la communication directe, la publicité sur le lieu de vente, la communication événementielle, les relations publiques et les relations presse
  - › les réseaux sociaux
- **Élaborer des actions de communication commerciale**
  - › le plan de communication
  - › l'importance du rétro-planning
  - › les messages publicitaires : le choix des mots, l'attractivité du visuel, les accroches
  - › le choix des supports : l'édition, l'annonce publicitaire, le panneau
  - › la charte graphique : préserver l'identité de l'organisme, pérenniser l'image
  - › prestataires internes ou externes : quelle option choisir ?

### 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 :** 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)

# LE MANAGEMENT DES ÉQUIPES DE RELATION CLIENTÈLE : DONNER UN NOUVEAU SOUFFLE À SES PRATIQUES

C0382



## PUBLIC

Managers opérationnels. Responsable d'équipes commerciales et techniques. Accessible aux personnes en situation de handicap.

## OBJECTIFS

- › renforcer sa confiance en soi et sa motivation pour gagner en robustesse professionnelle dans un contexte économique changeant
- › piloter son activité et celle de ses collaborateurs grâce à la mise en œuvre de méthodes et outils de pilotage pour améliorer ses pratiques managériales
- › analyser ses pratiques entre pairs pour les faire évoluer et mettre en place des plans d'actions applicables à court terme grâce à l'intelligence collective et la coopération.

## PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Pédagogie active basée sur le questionnement et la participation des apprenants au travers de leurs vécus pour construire une feuille de route – méthode inductive, ateliers d'intelligence collective, mini co-dev. Alternance d'exposés, d'exercices, de jeu collaboratif.

## PRÉ-REQUIS

Base le socle commun et un minimum de 6 mois de pratique du management.

## ANIMATION

Gaëlle DURANTON, Consultante formatrice spécialisée en immobilier, vente Hlm, copropriétés et management de la performance.

## DATES CLASSE VIRTUELLE

13 et 27 mars 2025

5 et 19 juin 2025

2 et 16 octobre 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 leviers et les ressources au service de ma réussite**
  - › état des lieux du chemin parcouru
  - › le why
  - › l'arbre de Vie selon les pratiques narratives
- **Préserver sa motivation et améliorer son relationnel client dans un environnement changeant**
  - › se préparer et gérer la tension
  - › gérer ses émotions ou comment être plus efficace en travaillant grâce à son intelligence émotionnelle (ce que je ressens, ce que je perçois...)
  - › s'initier à des outils au service de ma motivation : l'auto-recadrage, la matrice des priorités
  - › laisser place à plus de créativité et confiance grâce à la pensée positive
- **Piloter son activité pour gagner en robustesse**
  - › co-construire un plan d'actions efficace et réalisable en mode collaboratif
  - › distinguer les différentes méthodes de feedback
  - › analyser les résultats et distinguer les leviers d'actions individuelles aidés des indicateurs instaurés pour un suivi motivant et rassurant
  - › favoriser l'autonomie des collaborateurs
  - › instaurer et faire vivre un climat de confiance
  - › découvrir une séance d'analyse de la pratique type codéveloppement pour favoriser sa créativité.

### 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)

# C0116

## 1 JOUR

GESTION LOCATIVE ET ACTION SOCIALE RELATIONS AVEC LES HABITANTS

# AGIR EN CONCERTATION LOCATIVE

## ENJEUX

Inscrite par la loi SRU de 2000, la concertation locative a évolué avec la Loi égalité et citoyenneté (Lec) de 2017. Par ailleurs, le dialogue avec les locataires et leurs représentants, le rôle des Conseils de concertation locative (CCL) et leur organisation inscrite au Plan de concertation locative (PCL) constituent un des points à traiter pour la transformation de nombre d'OLS changeant de statut, engagés dans des fusions-absorptions, intégrant un groupe d'OLS...

Une formation qui propose un état des lieux, une analyse et une projection du cadre et des pratiques.

## PUBLIC

Personnel et membre de direction. Toute personne partie-prenante potentielle de la concertation locative.

## OBJECTIFS

- › définir le cadre légal de la concertation locative au sein des OLS
- › identifier les obligations et possibilités et disposer d'une connaissance des pratiques
- › inscrire la concertation locative dans les mutations en cours.

## PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Exposé en échanges dynamiques et co-analyse documentaire. Les participants sont invités à transmettre en amont ou à apporter les PCL et éventuels accords collectifs locaux de leur OLS, si possible en format électronique projectable.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## ANIMATION

Éric ARNAULT, Consultant-formateur, intervenant dans le champ de la concertation locative.

## DATES CLASSE VIRTUELLE

22 mai 2025

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

- **Historique de la concertation locative**
  - › définitions et évolutions de la relation locataires-bailleurs
  - › la loi Méhaignerie de 1986 et ses actualisations
- **Les instances, leurs rôles et leur fonctionnement**
  - › les instances nationales (dont : Commission nationale de concertation locative, Conseil national de l'habitat, Conseil national de la consommation...)
  - › les conseils de concertation locative (CCL), obligations et pratiques
- **Les accords collectifs**
  - › les accords collectifs nationaux et locaux
  - › leurs fonctions, élaboration et contenus
- **L'action des locataires**
  - › les nouveaux administrateurs représentants des locataires
  - › la relation locale bailleurs / organisations de locataires et locataires
  - › les autres formes participatives de proximité
- **Les plans de concertation locative**
  - › les contenus obligatoires, possibles et constatés
  - › les modalités d'élaboration et d'actualisation
  - › le suivi de la concertation locative, rôle et obligations du CCL
  - › les moyens affectés à la concertation et les modalités de leur imputation
- **L'organisation des élections des administrateurs représentant des locataires**
  - › conditions pour le collège électoral et pour les candidats
  - › procédures de préparation et de tenue des élections
- **Les pratiques de concertation locative**
  - › retours d'expériences
  - › la concertation locative dans la restructuration du secteur du logement social (loi ELAN).

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

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

**PRIX NET : 740 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 :** 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)

# LES ACCORDS COLLECTIFS EN CONCERTATION LOCATIVE

## ENJEUX

La négociation d'accords collectifs est un levier d'animation de la concertation locative, véritable enjeu pour les organismes de logements sociaux, qui participe à la construction d'une relation de confiance, améliore la satisfaction des locataires et renforce leur implication dans la vie de la communauté.

## PUBLIC

Collaborateur en charge du plan de concertation locative, de l'animation de la concertation locative, des conseils de concertation locative en lien avec les représentants des locataires ou les associations des locataires. Responsable d'agence, de territoire ou de secteur.

## OBJECTIFS

- › connaître les modalités de négociation et de mise en place d'accords collectifs
- › savoir identifier les besoins et les attentes des locataires pouvant conduire à l'élaboration d'accords collectifs efficaces
- › maîtriser les techniques de communication et de négociation pour mener à bien les entretiens avec les représentants des locataires.

## PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Apports sur les dispositions législatives et réglementaires et leurs applications opérationnelles avec illustration de cas réels et concrets. Échanges à partir des questions des participants.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## ANIMATION

Marie-Frédérique BLANC, Consultante spécialisée en charges locatives.

## DATES CLASSE VIRTUELLE

11 avril 2025  
19 septembre 2025  
11 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 fondamentaux juridiques**
  - › cadre réglementaire
  - › jurisprudence
- **L'intérêt des accords collectifs**
  - › dans quels cas proposer un accord collectif ?
- **Les acteurs des accords collectifs**
  - › qui sont les personnes habilitées à signer un accord collectif ?
- **La procédure à mettre en œuvre**
  - › les étapes à respecter
  - › la méthodologie
  - › les points de vigilance
- **La communication autour des accords collectifs**
  - › obligations
  - › bonnes pratiques
- **3e ligne quittance**
  - › quel cadre réglementaire ?
  - › la mise en œuvre
- **Les accords collectifs possibilité de dérogation à la liste des charges annexée au décret 82-955**
- **Distinction entre accords collectifs et consultation des locataires.**

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

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

**PRIX NET : 740 EUROS** - 7 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 :** 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)

# C0163

## 2 JOURS

GESTION DE PROXIMITÉ RELATION AVEC LES HABITANTS ET ACTION SOCIALE

# CONSEILLER LES LOCATAIRES EN MATIÈRE D'ÉCONOMIE D'ÉNERGIE

/École de la  
/Maîtrise  
d'Ouvrage  
/Sociale  
BAS CARBONE

## ENJEUX

La facture énergétique du logement représente un coût souvent élevé pour les ménages à faibles revenus. Pour anticiper les situations de précarité énergétique et mener un accompagnement efficace des ménages, les personnels de proximité doivent désormais intégrer à leurs activités la sensibilisation des familles (équipements et modification des comportements). Cette formation vous permettra de suite d'aider les habitants à diminuer leurs consommations d'énergie. Vous identifierez un micro-projet à mettre en œuvre dans vos missions.

## PUBLIC

Responsable de site. Chargé de clientèle. Gardiens. Conseillers sociaux. Médiateurs. Chargés d'accueil.

## OBJECTIFS

- › identifier les impacts des pratiques quotidiennes sur la consommation énergétique
- › repérer les sources de pertes d'énergie génératrices de dépenses pour les ménages
- › identifier les gestes utiles pour maîtriser la facture énergétique
- › orienter les locataires vers les aides existantes
- › élaborer son Plan d'Actions Individuel (PAI).

## PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Alternance d'exposés techniques et de cas pratiques. Présentation d'exemples. Accès à une documentation pédagogique à distance.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## ANIMATION

Jean-Pierre MOYA, Architecte DPLG, thermicien, Docteur en urbanisme.

## DATES CLASSE VIRTUELLE

19 et 20 mai 2025  
24 et 25 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

- **Introduction L'énergie et ses enjeux : changement climatique et transition énergétique**
  - › les impacts des consommations d'énergie sur l'environnement (effet de serre, sobriété)
  - › sensibiliser les résidents aux économies d'énergie : pourquoi ? comment ?

- **Identifier les facteurs de consommations d'énergie dans le logement et sur le parc immobilier**

- › la consommation et les coûts :
  - enjeux financiers pour la famille (grille de consommation)
  - impacts des modes de vie sur la consommation - comment vit-on dans un logement performant (neuf ou rénové) ?

- **Conseils adaptés à donner aux locataires**

- › bonnes pratiques au quotidien : lire et comprendre ses factures énergétiques, repérer ses consommations - identifier les gestes du quotidien favorisant les économies d'énergie - utiliser la grille de consommation du logement pour orienter le locataire - quels outils pour suivre sa consommation ?
- › accéder aux aides pour faire baisser la facture - comment bénéficier des actions solidarité disponibles ?

- **Atelier pratique : construire son plan d'actions individuel "Économies d'Énergie" auprès des résidents**

- › contenus mis à disposition pour relayer les informations : supports, partenaires...
- › travail individuel sur la mise en place d'une opération de communication : mise en place d'un micro-événement auprès des habitants

- **Échanger sur les pratiques relatives à la sensibilisation des occupants à la maîtrise de l'énergie.**

### 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)

# LA COMMUNICATION AU QUOTIDIEN AVEC LES LOCATAIRES ET LES PARTENAIRES

C0161

## ENJEUX

### Être à l'aise et efficace dans toute situation.

Les personnels de proximité entretiennent un lien avec des locataires ayant chacun leur spécificité. Affronter cette diversité demande une adaptation constante. Être dans une posture d'accueil, apporter des réponses efficaces et garder un équilibre dans l'échange demandent des qualités relationnelles et une sérieuse maîtrise des outils de communication. De la même manière, la relation avec les partenaires et les prestataires est renforcée par une communication adaptée.

## PUBLIC

Personnel de proximité en contact avec les locataires ou les demandeurs. Chargé de clientèle. Responsable de site. Gardien d'immeuble. Technicien d'immeuble.

## OBJECTIFS

- › situer son rôle en tant que représentant de l'organisme auprès des habitants
- › créer les conditions d'accueil en fonction des situations relationnelles
- › communiquer les informations nécessaires à la vie pratique des locataires
- › adapter sa communication aux différentes situations : sur site, à la loge, au point d'accueil...
- › mettre en œuvre l'attitude adaptée à la situation rencontrée.

## PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Le stage fait alterner des apports méthodologiques et des entraînements intensifs à partir des situations professionnelles les plus couramment rencontrées par les participants.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## ANIMATION

Martine VAN BIERVLIET, Consultante-formatrice spécialisée sur les thématiques de relogement.

## DATES CLASSE VIRTUELLE

24 et 25 mars 2025  
12 et 13 juin 2025  
23 et 24 octobre 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 qualité de service et la relation au client**
  - › la typologie et les spécificités des situations
  - › le locataire est un habitant et un client
- **Gérer la relation au quotidien**
  - › analyse des éléments entrant en jeu dans la communication
  - › les techniques favorisant la communication : reformulation, écoute active, questionnement
  - › les caractéristiques d'évolution de la communication
- **Conduire différentes situations de communication**
  - › recueillir de l'information
  - › transmettre une consigne
  - › donner une explication
  - › orienter vers un autre service
- **Adapter sa communication à différentes situations professionnelles**
  - › la demande de logement
  - › la demande d'intervention technique
  - › le rappel des engagements liés au contrat de location
  - › le traitement du conflit de voisinage
  - › la visite de logement
- **Se positionner dans la relation**
  - › développer une relation positive en maintenant une attitude professionnelle
  - › se positionner dans un échange tripartite : partenaire / locataire / bailleur
  - › maîtriser ses propres réactions
  - › s'affirmer dans sa fonction
  - › faire face aux signes d'opposition et à l'agressivité.

### 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)

# C0162

## 2 JOURS

GESTION DE PROXIMITÉ RELATION AVEC LES HABITANTS ET ACTION SOCIALE

# ENTRETIEN DE RELOGEMENT DANS LE CADRE DU NPNRU

## ENJEUX

**Faire du relogement un temps fort de la relation client.**

L'objectif de cette formation est d'appréhender dans les meilleures conditions les relogements de l'ensemble des ménages qui seront concernés par le NPNRU.

En premier lieu, l'étape incontournable de l'entretien de relogement doit être réalisée dans les meilleures conditions et accompagnée d'un argumentaire solide afin de concilier le cadre réglementaire, la politique de peuplement des organismes et les attentes nombreuses des locataires en passe d'être relogés. La visée est de faire de cet entretien un temps fort de la relation avec le client-locataire.

## PUBLIC

Chargé de clientèle. Conseiller en relogement. Collaborateur de la gestion locative. Gardien d'immeuble.

## OBJECTIFS

- › identifier les attentes et les besoins des locataires en matière de relogement
- › créer une relation de confiance avec les locataires
- › identifier les points forts et les limites du projet
- › traiter les objections et développer un argumentaire adapté
- › accompagner la prise de décision du locataire et susciter l'adhésion au projet.

## PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Alternance d'apports théoriques et méthodologiques. Mises en situation d'entretien. Échanges avec les participants sur leurs expériences et problématiques.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## ANIMATION

Martine VAN BIERVLIET, Consultante-formatrice spécialisée sur les thématiques de relogement ou Gaëlle CANOVA-LAMARQUE, Consultante-formatrice spécialisée sur les thématiques commerciales.

## DATES

CLASSE VIRTUELLE

19 et 20 mai 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

- **La politique de relogement : le dispositif réglementaire**
  - › rappel du cadre réglementaire NPNRU
  - › les relogements sur sites, les relogements "tiroirs", les décohabitations
  - › veiller aux équilibres territoriaux
  - › favoriser les dynamiques résidentielles plus larges (mobilités résidentielles)
- **Initier des dispositifs partenariaux**
  - › bailleurs, réservataires, associations
  - › élargir l'offre disponible
  - › négocier les conditions de mise à disposition
  - › argumenter efficacement auprès des partenaires
- **Analyser la demande**
  - › les attaches aux quartiers et les raisons de cet attachement
  - › analyser l'occupation sociale
  - › déceler les besoins d'accompagnements
- **L'entretien commercial : trouver le bénéficiaire client**
  - › maîtriser les points d'appui et les points de vigilance du projet NPNRU
  - › créer et utiliser des supports visuels
  - › répondre aux objections : les mots-clés et ceux à éviter
  - › développer un argumentaire adapté
  - › accompagner le client dans sa prise de décision
  - › assurer un suivi après l'acceptation du client afin de pérenniser la relation de confiance
- **Échanges sur les expériences des stagiaires et cas pratiques.**

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

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

## DATES À PARIS

PRÉSENTIEL

20 et 21 novembre 2025

**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 :** VictoriaESTEBAN - 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)



# COMPRENDRE LES CULTURES ÉTRANGÈRES POUR MIEUX COMMUNIQUER

C0165

## ENJEUX

L'exercice quotidien des métiers de proximité requiert de savoir maintenir une relation constructive avec tous les locataires, quels que soient leur appartenance culturelle et les modes de communication ou d'usage du logement.

Cette formation porte à la fois sur la compréhension des cultures étrangères et sur la thématique complexe de la communication interculturelle. Comment se positionner pour éviter les incompréhensions d'origine culturelle ? Comment éviter le piège du particularisme ? Quelles passerelles établir pour construire le dialogue ?

## PUBLIC

Conseiller social. Responsable d'agence. Chargé de clientèle. Technicien. Gardien. Médiateur. Responsable de site. Tout personnel en contact direct avec les locataires et souhaitant approfondir la relation interculturelle.

## OBJECTIFS

- › décoder concrètement les pratiques sociales et culturelles des locataires
- › identifier les potentiels d'évolutions culturelles des modes d'habiter des locataires
- › appliquer les bases de la communication interculturelle.

## PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Le formateur s'appuiera sur l'expérience vécue des participants en faisant alterner témoignages et apports théoriques. Mises en situations professionnelles centrées sur des problématiques d'usages et de gestion.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## ANIMATION

Thierry BEROT-INARD, Consultant socio-anthropologue et urbaniste ou Ludovic RENZI, Consultant-formateur en communication.

## DATES CLASSE VIRTUELLE

24 et 25 mars 2025

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

- **La notion de culture et les contextes d'expression**
  - › culture d'origine/culture d'accueil : la question de l'intégration et des mécanismes d'adaptation
  - › modes de vie de l'autre et points d'achoppement récurrents de la relation bailleur-locataire :
    - occupation du logement
    - usage des espaces communs
    - gestion budgétaire
    - entretien du logement
    - approche éducative, etc.
  - › notion de code culturel : échanger sur les valeurs, les comportements verbaux, les gestes et attitudes
- **La communication interculturelle**
  - › rechercher les conditions de la coopération et les accords possibles
  - › développer des techniques de communication appropriées
  - › repérer des ressources extérieures et construire des solutions innovantes
  - › prendre du recul par rapport à ses repères et cadres de références
  - › reconnaître et gérer ses stéréotypes et préjugés
  - › tenir compte de ses émotions et mesurer l'impact du contexte sur la relation
  - › faire face à des situations de communication perçues comme délicates
  - › tolérer l'ambiguïté et admettre les points de vue différents
- **Laïcité et valeurs de la République**
  - › idées reçues sur la laïcité
  - › notions-clés à retenir dans la pratique professionnelle
  - › se situer dans des contextes de contradiction : conflits de valeur, laïcité...

### 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)

# C0170

## 2 JOURS

GESTION DE PROXIMITÉ RELATION AVEC LES HABITANTS ET ACTION SOCIALE

# COMMUNICATION ADAPTÉE AUX PERSONNES ÂGÉES

## ENJEUX

La clientèle âgée représente en moyenne un locataire sur trois. Cette croissance exponentielle de la population âgée doit être prise en compte par les organismes qui s'engagent dans des démarches de qualité de service où l'accueil et l'accompagnement des locataires jouent un rôle prépondérant. Pour les personnels en lien avec les locataires, il devient essentiel de comprendre les attentes et les besoins liés à l'âge et d'adapter son mode de communication.

## PUBLIC

Chargé d'accueil. Personnel de proximité. Conseiller social. Responsable d'agence. Tout personnel en relation directe avec la clientèle.

## OBJECTIFS

- › définir les attentes et les besoins inhérents à l'avancée en âge
- › adapter sa communication en fonction des comportements et des situations rencontrées
- › construire le déroulé d'une action gérontologique coordonnée autour de la personne âgée et de sa problématique
- › identifier les aides mobilisables et les partenaires possibles.

## PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Des apports théoriques permettront de situer la problématique de l'âge.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## ANIMATION


Laurence PETIN, Consultante-formatrice spécialisée sur les thématiques liées au public âgé.

## DATES CLASSE VIRTUELLE

10 et 11 avril 2025  
18 et 19 novembre 2025

## DÉROULÉ & CONTENU

### 1 AVANT

- À la rencontre de votre formateur
- Quels objectifs souhaitez-vous atteindre grâce à cette formation ?
- Suivez votre module elearning  (détail p. 34)

### 2 PENDANT - EN GROUPE

- **Comprendre les spécificités de l'âge pour adapter sa communication**
  - › repérer les éléments démographiques, socio-économiques et socioculturels
  - › appréhender la personne âgée à travers différentes typologies
  - › comprendre le processus de vieillissement et l'évolution des habitudes de vie
  - › identifier les besoins spécifiques et les incapacités liés à l'âge
  - › appréhender le système de valeur des personnes
- **Pratiquer l'écoute active**
  - › observer sa façon de communiquer
  - › écouter les émotions
  - › être en capacité de reformuler, synthétiser
  - › gérer les situations difficiles
- **Construire une relation adaptée pour permettre l'expression des besoins des personnes**
  - › travailler sur ses propres représentations de la vieillesse
  - › permettre et encourager l'expression des besoins de la personne
  - › valoriser le réseau de la personne
  - › s'appuyer sur des professionnels de la gérontologie
- **Se situer dans une logique de service**
  - › répondre aux engagements de service
  - › saisir les liens existants entre vieillissement et sous-occupation, parcours résidentiels, mixité sociale, rapports entre les générations
  - › repérer les signes de fragilité et d'isolement
  - › tisser des partenariats pluridisciplinaires (médico-social, sanitaire, caisses de retraite)
- **Se poser la question des limites du champ d'action**
  - › responsabilité des personnels en lien avec la personne âgée
  - › réflexion sur sa posture professionnelle.

### 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)

C0282

1 JOUR

ACCESSION, BAIL RÉEL SOLIDAIRE, VENTE HLM ET COPROPRIÉTÉS COPROPRIÉTÉS

# FORMER LES COLLABORATEURS DE L'ACCESSION DES ORGANISMES HLM AUX ENJEUX DE LA COPROPRIÉTÉ

## ENJEUX

Les équipes doivent se professionnaliser car la gestion de lots en copropriété diffère de celle de la gestion en pleine copropriété. Ce stage est destiné aux gestionnaires locatifs et personnels de proximité et orienté sur les problématiques auxquelles ils peuvent être confrontés sur ce sujet.

## PUBLIC

Gestionnaire locatif.

## OBJECTIFS

- › identifier les principes juridiques de la copropriété
- › repérer les acteurs
- › définir les rôles respectifs du syndic, du conseil syndical et de l'assemblée et identifier les processus de prises de décisions
- › déterminer les droits et obligations des copropriétaires, et en particulier du bailleur, ainsi que les conséquences sur les locataires.

## PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Présentation simple et illustrée, mais explicitant les mots du vocabulaire de la copropriété.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## ANIMATION

Lætitia CHICHOUX, Consultante, experte en accession et copropriété et Jean-Baptiste SANTIARD, Référent depuis 10 ans dans le suivi opérationnel des copropriétés sur le périmètre du logement social et du logement intermédiaire.


## DATES CLASSE VIRTUELLE

13 mai 2025

2 décembre 2025

## DÉROULÉ & CONTENU

### 1 AVANT

- À la rencontre de votre formateur
- Quels objectifs souhaitez-vous atteindre grâce à cette formation ?
- Après la formation, révisez les essentiels avec votre module elearning  (détail p. 32)

### 2 PENDANT - EN GROUPE

- **Les fondements juridiques de la copropriété**
  - › les lots, les parties privatives
  - › les parties communes générales
  - › les parties communes spéciales
  - › le règlement de copropriété
- **Les organes de la copropriété : vocabulaire et fonctionnement**
  - › le syndicat
  - › le syndic
  - › le conseil syndical
  - › les assemblées générales
- **Les charges et les principes de leur répartition – budgets de charges et budgets de travaux.**

### 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 :** 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)

# COMMENT IMPLIQUER LES HABITANTS DANS DES MICRO-PROJETS LOCAUX ?

## ENJEUX

Depuis la loi SRU, le principe d'échanges réguliers entre bailleur et locataires sur tous les aspects de la qualité de vie dans les quartiers a été structuré. Les locataires sont les premiers utilisateurs des espaces et des services et contribuent, avec les gestionnaires, au fonctionnement du quartier. La participation des habitants nécessite une démarche de projet durable qui reconnaisse les expertises d'usage des locataires et les associe dans la définition et la co-construction des actions.

## PUBLIC

Responsable d'agence. Responsable de site. Chargé de mission DSU. Responsable de proximité. Toute personne en charge de projets de proximité.

## OBJECTIFS

- › accompagner et structurer une démarche de mobilisation des habitants sur un projet commun
- › repérer les logiques d'acteurs pour développer les collaborations et les initiatives (collectivités locales, représentants d'amicales, référents associatifs et habitants)
- › identifier les possibilités offertes par la loi SRU, les dispositifs réglementaires associant les locataires et les dispositions récentes en matière de QPV
- › identifier l'ensemble des outils et des leviers.

## PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Afin de renforcer ses capacités d'animation de projet, l'approche pédagogique sera systématiquement participative.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## ANIMATION

Thierry BEROT-INARD, Consultant-formateur, Socio-anthropologue et urbaniste.

## DATES CLASSE VIRTUELLE

2 et 3 juin 2025  
24 et 25 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

- **Consultation, concertation ou participation**
  - › le cadre réglementaire : un appui, un atout
  - › les degrés de participation : outil théorique pour préciser son projet
  - › les outils de communication
- **Participation et implication des locataires**
  - › l'analyse de l'environnement et la qualité du lien social
  - › la recherche de la bonne échelle
  - › les registres de mobilisation et leur effet de levier
  - › les partenaires-ressources et les habitants-relais
  - › l'intégration des associations
- **Développement d'un projet avec les habitants**
  - › stimuler les idées
  - › concevoir des projets adaptés
  - › élaborer une stratégie prospective
  - › aider à la décision et planifier le projet
  - › réunir le financement et veiller au suivi et au pilotage
  - › transférer les compétences acquises
- **Dispositifs de mobilisation**
  - › types de projets : amélioration du cadre de vie, jardins partagés, maîtrise des consommations énergétiques, développement de services, l'insertion par l'activité économique...
  - › organisation et méthode : comités de voisinage, ateliers d'habitants, actions d'animations...
  - › techniques d'animation de groupe
- **Les démarches abordées seront fonction des projets étudiés.**

### 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)

C0157

2 JOURS

GESTION DE PROXIMITÉ RELATION AVEC LES HABITANTS ET ACTION SOCIALE

## DÉMARCHE PARTICIPATIVE : MÉTHODE ET OUTILS

### ENJEUX

Dans le cadre de projets internes, de réunions avec des habitants, d'animation des partenaires, les collaborateurs d'organismes Hlm sont amenés à animer des temps de production d'idées ou à finaliser des choix en lien avec des objectifs annoncés.

Grâce à des méthodes collaboratives, ce stage aide à réfléchir à sa posture d'animateur, de facilitateur et de s'outiller en fonction de la phase de son projet. Ces 2 jours permettent de se décentrer, de lever les freins conscients ou inconscients et d'ouvrir les possibles.

### PUBLIC

Responsable d'agence. Responsable de site. Chargé de mission DSU. Responsable de proximité. Toute personne en charge de projets de quartier ou manœuvrant une équipe.

### OBJECTIFS

- › définir l'objectif de production d'un groupe participatif
- › pratiquer la recherche de pensées nouvelles, décalées et stimulantes
- › animer des ateliers collaboratifs en s'appuyant sur des méthodes spécifiques
- › présenter à un décideur les choix sélectionnés.

### PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Utilisation des projets à venir ou ceux déjà existants que chaque participant apportera. De nombreuses mises en situations permettent à chacun d'expérimenter les techniques, d'avoir un retour du groupe et de la formatrice. Des vidéos montrant des réalisations seront visionnées.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### ANIMATION

Solenne DUTHOIT, Consultante-formatrice en communication interne et externe.

### DATES CLASSE VIRTUELLE

25 et 26 mars 2025

3 et 4 juillet 2025

11 et 12 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

- **Créer un climat qui favorise la participation, la créativité**
  - › aménagement de la salle
  - › définition des règles de vie, de production, la régulation
  - › faire connaissance par une posture dynamique et sensible
- **Poser les idées, les projets à faire fructifier**
  - › le mur
  - › reformuler, "triturer", présenter, valider
  - › les critères pour une démarche participative
- **Produire**
  - › de l'énergie
  - › de la cohésion de groupe
  - › des idées
  - › se quitter
- **Sélectionner des idées**
  - › de la continuité à la rupture
  - › la présentation aux décideurs
- **Présentation de pratiques en œuvre dans des organismes Hlm.**

#### 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)

# TRANQUILLITÉ RÉSIDENNELLE ET SÉCURITÉ PUBLIQUE : QUELLE EST LA PLACE DES BAILLEURS ?

## ENJEUX

Occupations illicites des parties communes, dégradations, agressions des personnels, trafic de stupéfiants, sont des exemples de comportements auxquels peuvent être confrontés les bailleurs sociaux. Sollicités par les locataires, les pouvoirs publics, mais également par le personnel, les bailleurs doivent être en capacité d'apporter des réponses opérationnelles et de développer une stratégie de tranquillité résidentielle en cohérence avec les dispositifs locaux de sécurité publique. La démarche se pense en partenariat avec tous les acteurs de la sécurité publique et de la prévention de la délinquance, mais également avec les habitants.

## PUBLIC

Chargé de mission en charge de la tranquillité ou de la sécurité. Responsable d'agence et ses adjoints. Responsable de site ou de secteur. Responsable de la proximité. Directeur ou responsable RH. Référent sûreté.

## OBJECTIFS

- › identifier les aspects réglementaires de la tranquillité résidentielle et de la sécurité
- › repérer le rôle et les limites de la mission du bailleur en la matière
- › élaborer des stratégies de tranquillité résidentielle à l'échelle du bailleur et des patrimoines
- › impliquer le locataire citoyen dans les démarches inter-acteurs
- › structurer des outils et des procédures internes.

## PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Alternance d'apports didactiques et méthodologiques sur l'élaboration d'outils et de conventions avec les partenaires. Les participants sont invités à se munir des outils et conventions utilisés dans leur organisme.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## ANIMATION

Céline TISSOT, Formatrice en tranquillité résidentielle et violences familiales.

## DATES CLASSE VIRTUELLE

2 et 3 juin 2025

6 et 7 octobre 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 obligations à la charge des bailleurs**
  - › en matière de tranquillité résidentielle
  - › les limites de compétences du bailleur et le rôle des autres acteurs (procureur, préfet, maire, police...)
- **Approche juridique et typologies des troubles à la tranquillité résidentielle et à la sécurité publique**
  - › actes de délinquance et d'incivilité
  - › les troubles de voisinage
- **Développement d'outils spécifiques**
  - › à la mise en place de stratégies internes :
    - référents sûreté
    - mise en place de procédures adaptées
    - traitement technique aux atteintes au patrimoine
    - gestion juridique
    - définition d'outils de communication et d'information au fonctionnement de partenariats
    - conventionnement et rapports avec les opérateurs institutionnels
    - partenariats en matière de prévention de la délinquance et de politique de la ville
- **Les instances chargées de la sécurité publique et de la prévention de la délinquance**
  - › Conseil local de sécurité et de prévention de la délinquance, Groupe local de traitement de la délinquance, Conseil des droits et des devoirs des familles...

### 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)

# C0159

## 1 JOUR

GESTION DE PROXIMITÉ RELATION AVEC LES HABITANTS ET ACTION SOCIALE

# LE CADRE JURIDIQUE DE LA VIDÉOPROTECTION

## ENJEUX

Les bailleurs sociaux peuvent installer des dispositifs de vidéoprotection au sein de leurs patrimoines pour lutter entre autres contre les vols, les dégradations ou les agressions dans les parkings ou les halls d'entrée. Si de tels dispositifs sont soumis à une réglementation précise, il n'en demeure pas moins que la vidéoprotection soulève des questionnements sur l'organisation devant être mise en œuvre, les modalités d'exploitation et les droits et garanties à apporter aux locataires, mais aussi aux personnels.

## PUBLIC

Correspondant informatique et libertés. Délégué à la protection des données. Responsable d'agence. Responsable de site. Référent sûreté. Tout collaborateur habilité par l'organisme ayant la charge de la vidéoprotection.

## OBJECTIFS

- › identifier les aspects juridiques et réglementaires de la vidéoprotection
- › analyser les conditions de visionnage, d'exploitation et de destruction des images
- › repérer les modalités pratiques et juridiques de l'extraction des images pour les services judiciaires et à la demande des tiers
- › appliquer les droits et garanties à respecter en matière de vidéoprotection.

## PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Exposés théoriques et interactivité avec les stagiaires. Mises en situation à partir de cas pratiques, d'exercices, de retours d'expériences.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## ANIMATION

Patrick LE BAS, Formateur en tranquillité résidentielle, Sécurité publique et prévention de la délinquance.

## DATES CLASSE VIRTUELLE

3 avril 2025  
25 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

- **Contexte de développement de la vidéoprotection**
  - › en France et plus particulièrement au sein des patrimoines des bailleurs sociaux
- **Les objectifs de la vidéoprotection**
- **Cadre juridique de la vidéoprotection**
  - › la réglementation en vigueur :
    - le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) entré en vigueur le 25 mai 2018, concernant les caméras filmant des lieux non-ouverts au public
    - le Code de la sécurité intérieure, s'agissant des caméras filmant des lieux ouverts au public (articles L251-1 et suivants)
    - le Code de la construction et de l'habitation (article L. 126-1-1 : accès aux images en temps réel par les services de maintien de l'ordre)
  - › les procédures et démarches pour l'installation d'un dispositif de vidéoprotection selon les lieux protégés :
    - autorisation préfectorale
    - démarches RGPD
    - déclaration auprès de la CNIL
    - procédure interne et respect du Code du travail
  - › l'exploitation d'un dispositif de vidéoprotection
    - visionnage et extraction des images
    - transmission des images
    - personnels habilités
  - › la protection de la vie privée et le droit d'accès aux images par les particuliers
  - › la responsabilité pénale de l'exploitant du dispositif de vidéoprotection en cas de manquement aux obligations.

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

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

**PRIX NET : 740 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 PERSONNELS ASSERMENTÉS : COMPÉTENCES, MISSIONS ET RESPONSABILITÉS

## ENJEUX

Le Code de procédure pénale permet aux organismes d'habitat social de désigner un garde particulier assermenté pour surveiller son bien et pour en constater les atteintes à la propriété.

Les gardes particuliers au sein des bailleurs sociaux ne peuvent exercer leurs fonctions qu'à la condition préalable d'avoir suivi une formation juridique et technique spécifique, décrite dans le module 1 de l'annexe 1 de l'arrêté du 30 août 2006.

Le statut de garde particulier au sein des bailleurs sociaux pouvait se juxtaposer avec d'autres fonctions de proximité. Dans cette hypothèse, il est impératif de clarifier les positionnements professionnels et les missions pour chacune d'entre elles.

## PUBLIC

Personnel devant être habilité et assermenté. Formation obligatoire pour obtenir l'habilitation et l'assermentation.

## OBJECTIFS

- › définir les missions du garde particulier et ses domaines d'intervention dans le contexte de l'habitat social
- › utiliser les connaissances juridiques, techniques et déontologiques nécessaires aux missions de garde particulier
- › se familiariser avec des outils facilitant le constat d'infractions
- › situer les missions du garde particulier dans son environnement professionnel.

## PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Exposés théoriques et interactivité avec les stagiaires.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## ANIMATION

Christophe PARIER, Avocat, Formateur-consultant.

## DATES CLASSE VIRTUELLE

5 et 6 juin 2025  
30 et 31 octobre 2025

## DÉROULÉ & CONTENU

### 1 AVANT

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

### 2 PENDANT - EN GROUPE

- **Notions juridiques de base**
  - › les bases générales du droit pénal français et les institutions judiciaires
  - › la police judiciaire et ses agents
  - › la procédure pénale (les règles de procédure et la rédaction des procès-verbaux)
  - › l'infraction pénale (la notion d'infraction, la responsabilité pénale, les différentes catégories d'infractions et les peines)
  - › le déroulement de l'instruction des procédures judiciaires
- **Droits et devoirs du garde particulier**
  - › place du garde particulier au sein de la police judiciaire
  - › les devoirs, prérogatives et limites de compétence du garde particulier
  - › le contrôle des contrevenants dans le respect des libertés individuelles et du droit de propriété
- **Déontologie et techniques d'intervention**
  - › comportement du garde dans l'exercice de ses fonctions
  - › communication et présentation
- **L'environnement du garde particulier**
  - › la relation avec les locataires
  - › le partenariat avec les forces de sécurité intérieure et le parquet
  - › le positionnement du garde particulier au sein de son organisation.

### 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)



# C0166

## 2 JOURS

GESTION DE PROXIMITÉ RELATION AVEC LES HABITANTS ET ACTION SOCIALE

# PRÉVENIR ET GÉRER LES SITUATIONS DE CONFLIT

## ENJEUX

Dans le cadre de l'évolution de la population locative et de l'augmentation des situations de fragilité économique et sociale, les personnels de gestion des services de proximité ont à faire face, au quotidien, à des situations relationnelles conflictuelles.

Pour éviter qu'une situation ne s'aggrave, et pour que le dialogue puisse continuer à exister entre les représentants du bailleur et les locataires, il est nécessaire de pouvoir anticiper les conflits éventuels et de réagir au mieux lorsque ceux-ci surviennent. Il peut, par exemple, s'agir d'une situation dans laquelle le locataire s'est vu opposer un refus – prise en charge d'une réparation, mutation dans un pavillon, etc. – mais il peut également s'agir d'un locataire agressif avec lequel il faudra pourtant communiquer.

## PUBLIC

Personnel du siège et des agences en relation directe avec les locataires. Personnel des services précontentieux et contentieux.

## OBJECTIFS

- › repérer le conflit le plus tôt possible
- › désamorcer un conflit
- › utiliser les techniques de négociation
- › pratiquer une communication assertive.

## PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Les apports théoriques s'inscrivent dans le cadre d'une pédagogie active avec étude de cas réel. De nombreuses mises en situation permettent d'entraîner sa compétence de gestion de conflits.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## ANIMATION

Géraldine LAURENT et Christophe WOJCIK, Consultant-formateurs spécialisés en management, conduite du changement et gestion des conflits.

## DATES CLASSE VIRTUELLE

22 et 23 mai 2025

15 et 16 septembre 2025

11 et 12 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

- **Analyse des situations conflictuelles**
  - › inventaire des situations conflictuelles
  - › enjeux des parties en présence
  - › 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 personnes
- **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
  - › formulation d'une réponse réaliste
  - › expression d'un accord
- **Les comportements à développer**
  - › savoir contrôler son stress pour gérer l'agressivité
  - › savoir se positionner pour gérer la dominance ou les rapports de force
  - › se définir une stratégie de résolution de conflit
  - › s'affirmer et développer son assertivité
  - › prendre du recul et donner des marques d'apaisement.

### 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)

# VIOLENCES FAMILIALES : COMPRENDRE, ACCOMPAGNER, ORIENTER

## ENJEUX

Les personnels de proximité ont à faire face, au quotidien, à des situations relationnelles complexes.

Pour éviter qu'une situation ne s'aggrave, il est nécessaire de fournir des repères et des appuis aux violences intra familiales. Il est important de réfléchir comment en parler avec les personnes concernées, au partenariat de droit commun mais aussi local.

## PUBLIC

CESF. Médiateur Personnel de proximité. Assistante Gestion Locative. Précontentieux. Chargé de secteur.

## OBJECTIFS

- › identifier les situations de violences familiales
- › se repérer dans la législation afférente
- › repérer les signes de détresse
- › s'interroger sur son positionnement et sa place de professionnel dans le cadre de ces situations complexes
- › identifier les partenaires et le cadre légal pour orienter de façon pertinente.

## PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Le stage s'appuie sur une pédagogie active, qui fait alterner des échanges entre les participants sur des situations professionnelles et des apports conceptuels, le tout dans une démarche participative.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## ANIMATION

Céline TISSOT, Formatrice en tranquillité résidentielle et violences familiales.

## DATES CLASSE VIRTUELLE

15 et 16 mai 2025  
15 et 16 septembre 2025  
11 et 12 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

- **Le contexte des violences faites aux personnes**
  - › distinguer les différents types de violences
  - › les principaux dispositifs législatifs et les politiques publiques
- **Les mécanismes des violences conjugales**
  - › distinguer violence et conflit
  - › comprendre le phénomène d'emprise
  - › les parcours de sortie de la violence conjugale
  - › le rôle des associations
- **Bientraitance et maltraitance**
  - › définition
  - › responsabilité civile et/ou pénale
  - › définition du déni, de la courbe de deuil
  - › le signalement de la personne vulnérable : le secret professionnel / éthique et déontologie
- **Les violences sexuelles contre les femmes**
  - › prévalence du phénomène
  - › lutter contre les mythes de l'étranger agresseur dans la rue
    - **Les mutilations génitales**
  - › origine et signification des mutilations génitales pour les groupes qui les pratiquent
  - › pourquoi les mutilations génitales persistent après la migration
  - › les politiques de lutte contre les mutilations génitales
- **Outil de lecture des situations**
  - › parent, adulte, enfant : les 3 "états du moi"
  - › repérer et déjouer les pièges des relations humaines
  - › changer de posture avec l'aide de la systémie
- **Les situations professionnelles impliquant l'accueil de femmes victimes de violences**
  - › la diversité des situations rencontrées par les participant-e-s
  - › accueillir des femmes entrant ans le parc social en situation de survivantes de la violence
  - › l'accueil régulier de la locataire victime de violences conjugales
  - › conserver sa posture professionnelle et orienter vers les bons partenaires
- **La dynamique partenariale**
  - › panorama des acteurs sur un territoire national et local
  - › le rôle de l'accompagnement social et ses limites
  - › orientation, information, signalements.

### 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)

C0168

2 + 1 JOURS

GESTION DE PROXIMITÉ RELATION AVEC LES HABITANTS ET ACTION SOCIALE

## TROUBLES DE VOISINAGE : QUELLES ACTIONS MENER ?

### ENJEUX

Les troubles de voisinage ont parfois des conséquences mettant en péril l'équilibre social et économique d'un immeuble : départ de locataires, logements vacants... De plus, le bailleur doit contractuellement la jouissance paisible du logement au locataire. Or les manquements aux règles de la vie collective sont fréquents : violation des clauses du bail, mais aussi problèmes liés aux comportements pathologiques, au manque d'hygiène... Les limites du cadre juridique impliquent de trouver des réponses pratiques avant ou à la place du recours en justice : réponses internes, recherche de relais, appel aux partenaires.

### PUBLIC

Responsable de site. Chargé de clientèle. Agent de gestion locative. Agent de contentieux. Médiateur. Personnel de proximité.

### OBJECTIFS

- › analyser les situations de troubles de voisinage pour définir les actions à mener
- › s'appuyer sur le cadre juridique
- › repérer les actions possibles avec les partenaires-relais
- › identifier les moyens d'actions juridiques et leurs limites.

### PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Les participants mettront en œuvre une méthodologie de résolution de problèmes, à partir de leur expérience. L'intervention successive de deux formateurs complémentaires, juriste et consultant en communication, enrichira cette démarche par des apports méthodologiques, relationnels et juridiques.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### ANIMATION

Christophe CHAUMANET et Martine VAN BIERVLIET, Consultants-formateurs.

### DATES

CLASSE VIRTUELLE

3 - 4 et 7 février 2025  
3 - 4 et 10 avril 2025  
8 - 9 et 16 septembre 2025  
12 - 13 et 18 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

- **Définition des différents troubles**
  - › relativité et subjectivité du trouble
  - › distinction avec les problèmes d'insécurité
  - › inconvénient normal de voisinage
  - › dimensions civiles et pénales des troubles
  - › jurisprudence
  - › les moyens d'action contentieux
- **Prévention des troubles de voisinage**
  - › mettre en place une procédure : phase amiable pour convenir de solutions pérennes entre les acteurs en cause et éviter les étapes "contentieux"
  - › mettre en place des actions pour contribuer au "bien vivre ensemble" : affiches, réunions, guides, fête des voisins...
- **Démarche d'investigation**
  - › écouter le(s) plaignant(s)
  - › établir et analyser les faits
  - › apprécier le degré d'implication du bailleur
- **Moyens d'action**
  - › conduire des entretiens avec le fauteur de troubles et phase amiable et pré-contentieuse
  - › rechercher des solutions pour chaque type de troubles
  - › concevoir des courriers-types gradués en fonction de l'étape de traitement du trouble.

3

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

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

### DATES À PARIS

PRÉSENTIEL

2 au 4 septembre 2025

**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 :** VictoriaESTEBAN - 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)

## SANTÉ MENTALE EN LOGEMENT SOCIAL

C0171

## ENJEUX

## Comprendre pour agir.

Les organismes de logement social sont confrontés à la présence, dans leurs ensembles immobiliers, de locataires présentant des troubles de santé mentale et pouvant représenter un danger pour eux-mêmes ou pour leur entourage.

Comment maintenir ces personnes dans leur logement, éviter leur expulsion tout en assurant la jouissance paisible du logement ? Comment aborder ces situations complexes, agir en tenant compte des besoins de la personne et en s'appuyant sur des partenaires qualifiés ?

## PUBLIC

Chargé de clientèle. Conseiller social. Responsable d'agence. Cadre de la gestion locative.

## OBJECTIFS

- › définir la notion de trouble psychique et ses expressions
- › analyser les situations pour dégager des démarches en tenant compte des limites de son champ d'action
- › identifier les acteurs institutionnels et les personnes ressources constituant un relais sur son territoire
- › renouveler ses modes d'interaction avec les locataires
- › adapter son comportement et son mode de communication pour limiter les tensions.

## PÉDAGOGIE &amp; ÉVALUATION

Apports théoriques et méthodologiques. Réflexion collective à partir de cas concrets. Mises en situation interactives, jeux de rôles.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## ANIMATION

Samuel MERGUI, Formateur, Psychologue clinicien ou Sébastien BERTHO, Assistant social en psychiatrie et formateur.

## DATES

CLASSE VIRTUELLE

3 et 4 avril 2025  
3 et 4 juillet 2025  
1<sup>er</sup> et 2 décembre 2025

## DÉROULÉ &amp; CONTENU

## 1 AVANT

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

## 2 PENDANT - EN GROUPE

## DES REPÈRES POUR COMPRENDRE

- Les représentations sur la santé mentale : normal / pathologique
- Approche structurale
  - › névrose, psychose, état limite : les 3 structures de personnalité
- Approche psychiatrique
  - › les principales catégories de troubles mentaux : psychose, troubles de l'humeur, anxiété, phobies, tocs, syndrome de Diogène, état de stress post-traumatique, troubles de la personnalité...

## DES LEVIERS POUR DYNAMISER LES PARTENARIATS

- › panorama et rôles des acteurs sur un territoire
- › le rôle du bailleur et ses limites
- › orientation, information, signalements, modes d'hospitalisation
- › participer à l'élaboration de réponses adaptées
- › le secret professionnel : éthique et déontologie

## DES OUTILS POUR AGIR sur les troubles d'occupation du logement, les troubles du voisinage

- Les outils systémiques
  - › identifier le client, le visiteur et le plaignant
  - › résistances et bénéfices secondaires
- L'analyse transactionnelle
  - › parent, enfant, adulte : les 3 "états du moi"
  - › repérer et déjouer les pièges des relations humaines : les jeux psychologiques et le triangle dramatique.

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

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

## DATES À PARIS

PRÉSENTIEL

19 et 20 juin 2025

## 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)

C0172

2 JOURS

GESTION DE PROXIMITÉ RELATION AVEC LES HABITANTS ET ACTION SOCIALE

# TROUBLES DU COMPORTEMENT EN LOGEMENT SOCIAL

## ENJEUX

### Renouveler ses pratiques.

Les organismes Hlm accueillent des populations de plus en plus fragiles et vulnérables cumulant parfois des difficultés économiques, sociales, psychologiques...

Les équipes "Fonction sociale" et "Proximité" sont confrontées à des situations complexes. Cette formation fournit des repères sur les troubles du comportement : troubles psychiques, incurie, addiction (alcool et jeu), violences faites aux femmes et permet de découvrir de nouvelles manières de travailler en équipe en interne et avec des partenaires extérieurs. En générant de la fluidité dans le traitement de ces situations complexes, elle permet aussi d'apaiser les tensions et de sortir des impasses.

## PUBLIC

Chargé de clientèle. Conseiller social. Technicien. Responsable d'agence. Cadre de la gestion locative.

## OBJECTIFS

- › repérer les comportements associés aux addictions
- › analyser les situations en tenant compte des limites de son champ d'action
- › identifier les acteurs institutionnels et adapter son comportement et sa communication pour limiter les tensions
- › renouveler les pratiques en réponse à des situations complexes.

## PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Apports théoriques et méthodologiques. Réflexion collective à partir de cas concrets. Mises en situation interactives.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## ANIMATION

Adel FERNANE ou Sébastien BERTHO, Formateurs, experts en santé mentale.

## DATES CLASSE VIRTUELLE

29 et 30 avril 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

- **Introduction aux troubles du comportement dans les organismes de logement social**
  - › réalisation d'un état des lieux basé sur les expériences et vécus des participants
  - › travail sur les représentations personnelles et professionnelles des troubles du comportement
- **Catégorisation des troubles psychologiques**
  - › revue détaillée des différentes catégories de troubles : névrose, psychose, troubles de l'humeur
  - › exploration des symptômes et des impacts de l'anxiété, des phobies, du syndrome de Diogène, et de l'état de stress post-traumatique
- **Gestion de la violence faite aux femmes**
  - › discussion sur le cadre légal actuel et la responsabilité de devenir lanceur d'alerte
  - › formation à la méthode de l'écoute active
- **Compréhension des addictions et des comportements associés**
  - › examen des dépendances à l'alcool, aux médicaments, et aux jeux
  - › discussion sur les interventions et les soutiens disponibles pour ces addictions
- **Dynamique partenariale et gestion des cas**
  - › analyse collective des cas apportés par les participants
  - › présentation d'un panorama des acteurs institutionnels et de leur rôle sur le territoire
  - › discussion sur les limites du rôle du bailleur, les procédures d'orientation, d'information, de signalement, et les modalités d'hospitalisation
- **Outils méthodologiques avancés**
  - › Approfondissement de l'analyse transactionnelle et de la systémie pour la résolution des problèmes humains.
- **Application pratique de la grille d'analyse des déviances**
- **Explorations théoriques approfondies**
  - › exploration des trois "états du moi" (parent, enfant, adulte) et des stratégies pour repérer et déjouer les pièges des relations humaines, incluant les jeux psychologiques au niveau du triangle dramatique
- **Analyse pratique et résolution de problèmes.**

### 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)



# 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.