

# 2025 FORMATIONS INTER- ENTREPRISES



## GESTION DE PROXIMITÉ



PILOTAGE ET MANAGEMENT DE PROXIMITÉ  
RELATIONS AVEC LES HABITANTS ET ACTION SOCIALE  
GESTION TECHNIQUE DU LOGEMENT  
PROPRETÉ

# Sommaire

Vos formatrices et formateurs	4
Parcours certifiant Directeur.trice d'agence en habitat social	5
Parcours certifiant Responsable de site en habitat social	6
Parcours certifiant Gardien.ne d'immeubles	7
Parcours certifiant Chargé.e d'accueil en habitat social	8
Mode d'emploi	9
<b>PILOTAGE ET MANAGEMENT DE PROXIMITE</b>	
C0020 Piloter l'activité de son unité	10
C0021 Piloter l'activité de l'agence	11
C0398 Les fondamentaux du pilotage d'agence	12
C0387 Du diagnostic au projet d'agence	13
C0388 Contribuer à l'animation territoriale de son territoire	14
C0082 L'essentiel des RH pour les responsables de site et directeurs d'agence	15
C0289 Le tableau de bord outil du contrôle de gestion et d'amélioration des performances	16
C0030 Animer une équipe terrain de proximité	17
<b>RELATION AVEC LES HABITANTS ET ACTION SOCIALE</b>	
C0107 Premier niveau de réponse en matière de gestion locative	18
C0108 Premier niveau de réponse en matière de calcul de loyer	19
C0110 Premier niveau de réponse sur les aspects financiers du contrat de location	20
C0112 Premier niveau de réponse en matière de charges locatives	21
C0116 Agir en concertation locative	22
C0343 Les accords collectifs en concertation locative	23
C0163 Conseiller les locataires en matière d'économie d'énergie	24
C0161 La communication au quotidien avec les locataires et les partenaires	25
C0162 Entretien de relogement dans le cadre du NPNRU	26
C0165 Comprendre les cultures étrangères pour mieux communiquer	27
C0170 Communication adaptée aux personnes âgées	28
C0156 Comment impliquer les habitants dans des micro-projets locaux ?	29
C0282 Comprendre la copropriété : gestionnaires locatifs, personnels de proximité	30
C0157 Démarche participative : méthode et outils	31
C0158 Tranquillité résidentielle et sécurité publique : quelle est la place des bailleurs ?	32
C0159 Le cadre juridique de la vidéoprotection	33
C0160 Les personnels assermentés : compétences, missions et responsabilités	34
C0166 Prévenir et gérer les situations de conflit	35
C0309 Violences familiales : comprendre, accompagner, orienter	36
C0168 Troubles de voisinage : quelles actions mener ?	37
C0171 Santé mentale en logement social	38
C0172 Troubles du comportement en logement social	39
C0173 Les syndromes de Diogène et de Noé : savoir intervenir	40
<b>GESTION TECHNIQUE DU LOGEMENT</b>	
C0248 Le bâti & les équipements communs et privatifs	41
C0397 Les fondamentaux sur les punaises de lit	42
C0375 Stratégie et prévention des punaises de lit	43
C0249 Les réparations locatives : le partage des responsabilités	44
C0250 Les demandes d'intervention technique et l'entretien avec le locataire	45
C0074 Gérer un sinistre dégâts des eaux : aspects techniques et assurance	46

C0251	Amiante : les responsabilités envers les locataires et les entreprises	47
C0252	État des lieux entrants et sortants : les techniques de constat	48
C0253	Le chiffrage des états des lieux	49
C0254	Les fondamentaux de la visite-conseil	50
C0255	La remise en état du logement dans le processus de relocation	51
<b>PROPRETE</b>		
C0256	Concevoir et rédiger un cahier des charges lié à l'entretien	52
C0257	Contrôle des prestations de nettoyage	52
C0258	Nettoyage des parties communes et des abords d'immeubles	53
C0259	Gestes & postures : les risques liés au nettoyage et techniques de manutention	53
C0260	Gestion de l'activité propreté : plan de nettoyage ou CCTP	54
C0261	La gestion des déchets ménagers	54
	Modalités d'inscription	55
	Bulletin d'inscription	56

# GESTION DE PROXIMITÉ

## VOS FORMATRICES ET FORMATEURS

- › **Sébastien BERTHO**  
Assistant social en hôpital psychiatrique et centre médico-psychologique. Enseignant et formateur.
- › **Clément BAILLY**  
Consultant formateur spécialisé en ingénierie et action sociale.
- › **Thomas BLANCO**  
25 ans d'expérience dans le secteur du logement social. Consultant Formateur spécialisé sur des thématiques de gestion locative, tranquillité résidentielle et gestion des conflits.
- › **Louise BONNIEL-CHALIER**  
Louise a plus de 10 ans d'expérience dans le Logement social, l'ingénierie sociale, l'action sociale, l'accompagnement social et le développement local.
- › **Daniel BOURGY**  
Intervenant spécialisé en prise de parole, gestion de conflit, cohésion, performance et régulation d'équipe.
- › **Gaëlle CANOVA-LAMARQUE**  
Intervenante spécialisée dans le domaine de la commercialisation. Responsable de la commercialisation locative au sein d'une ESH.
- › **Marion CHAPELLE**  
Marion a plus de 15 ans d'expérience dans le domaine de l'hygiène et la propreté et 10 ans dans le secteur du logement social.
- › **Christophe CHAUMANET**  
Avocat. Intervenant spécialisé en droit immobilier, droit des procédures civiles d'exécution, surendettement, procédures de rétablissement personnel, réglementation de la gestion locative.
- › **Jeffrey CLAUX**  
Expert en techniques d'entretien et management de la propreté. Au contact du secteur du logement social depuis 10 ans. Développement d'applications informatiques pour le pilotage de la propreté par les bailleurs.
- › **Nour-Eddine ELLOUK**  
Consultant-formateur spécialisé en management d'équipe et gestion de proximité.
- › **Hélène FEILDEL**  
Intervenante depuis 15 ans auprès de l'ensemble des professionnels de proximité en poste ou en reconversion.
- › **Karen HUDBERT**  
Consultante-formatrice, spécialisée en réhabilitation de logement social et dans la gestion de l'amiante.
- › **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.
- › **Samuel MERGUI**  
Psychologue clinicien, intervenant spécialisé en gestion des relations humaines et troubles de la santé mentale.
- › **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.
- › **Céline TISSOT**  
Criminologue de formation, consultante-formatrice experte en politiques publiques sécurité et prévention de la délinquance.
- › **Jonathan TRABAC**  
Consultant-formateur spécialisé dans la gestion de l'amiante.
- › **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.
- › **Robert VIVET**  
Ancien directeur technique. Intervenant en diagnostics techniques, pathologies et montages techniques de la construction neuve.
- › **Christophe WOJCIK**  
Consultant coach spécialiste en Relations Humaines et en efficacité professionnelle, auprès des Directions et des Responsables d'équipe.



## PARCOURS CERTIFIANT

# DIRECTEUR·TRICE D'AGENCE EN HABITAT SOCIAL



Certification enregistrée  
au Répertoire National  
des Certifications Professionnelles  
code Certif Info 111531

Le Directeur d'Agence doit à la fois porter les politiques de l'organisme tout en étant distant du siège et développer des services de proximité et des démarches visant à accroître la qualité des services rendus aux locataires au plus près des sites et des partenaires locaux. La maîtrise de l'articulation entre le territoire et le siège repose sur le management territorial.

Responsable d'une structure autonome et intégrée dans un ensemble complexe dont il partage les stratégies, les objectifs et les contraintes, le directeur d'agence doit être capable à la fois d'assurer le suivi qualitatif de la demande de service des clients, et de garantir l'adaptation de la compétence de son équipe à une demande en perpétuelle mutation.

### MODALITÉS PRATIQUES

Le cycle de formation, qui permet l'acquisition de l'ensemble des compétences métier, se déroule sur 39,5 jours (276,5 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, à l'appropriation d'une démarche de résolution de problème – travail de recherche personnel, à l'acquisition de techniques de management partagées et à l'évaluation des acquis. Le parcours complet peut aussi être suivi par blocs de compétences au nombre de 6 pour le métier de directeur d'agence. Cela vous permettra d'obtenir la certification à votre rythme, bloc par bloc dans la temporalité qui vous convient. Pour obtenir la certification directeur.trice d'agence en habitat social tous les blocs doivent être validés.



Taux de réussite en 2023 : 100%



39,5 jours



du 2 décembre 2024 au 16 janvier 2026



10 910 € pour un parcours complet par personne en inter-entreprises.

*Retrouvez le programme détaillé du parcours certifiant page 52*

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



## PARCOURS CERTIFIANT

# RESPONSABLE DE SITE EN HABITAT SOCIAL



Certification enregistrée  
au Répertoire National  
des Certifications Professionnelles  
code Certif Info 76753

Parfois appelé “responsable de secteur” ou “manager de proximité”, le responsable de site est, dans tous les cas, un intermédiaire hiérarchique présent sur le terrain.

Relais entre le responsable d'agence et les personnels de terrain, le responsable de site est le garant de la qualité des prestations et de l'entretien courant sur un patrimoine donné. Véritable manager de proximité, il anime, suit et contrôle l'activité d'une équipe de gardiens et veille à la propreté des immeubles.

Il peut participer à leur formation, notamment lors de l'intégration de nouveaux collaborateurs.

Le responsable de site organise et contrôle, pour et avec son équipe de terrain, la relation de proximité avec les locataires dans le cadre d'une démarche qualité.

### UNE MODALITÉ PÉDAGOGIQUE INNOVANTE

Il s'agit de conjuguer une formation en présentiel avec de l'autoformation grâce à un serious game.

Formation hybride, elle permet un apprentissage multicanal apportant un grand nombre d'avantages :

- la possibilité d'apprendre à son rythme (le serious game permet un apprentissage individuel)
- une durée de formation pouvant être réduite
- un coût de formation moindre
- une dynamisation de la formation qui rend accro !

Le serious game c'est : 90 vidéos, 51 mises en situation, 750 quiz, 100 révisions, 50 exercices de vocabulaire, 150 fiches pédagogiques.



Taux de réussite en 2023 : 87%



33 jours en présentiel



du 18 novembre 2024 au 16 novembre 2025



6500 € pour un parcours complet par personne en inter-entreprises avec le COOC.

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

*Retrouvez le programme détaillé du parcours certifiant page 50*

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



## PARCOURS CERTIFIANT

# GARDIEN·NE D'IMMEUBLES



Certification enregistrée  
au Répertoire National  
des Certifications Professionnelles  
code Certif Info 54619

Le gardien d'immeubles, relais incontournable de la gestion de proximité, représente quotidiennement l'organisme auprès des locataires. Il assure et coordonne l'ensemble des services rendus aux locataires. Les tâches qui lui sont confiées peuvent varier considérablement d'un site à l'autre, compte tenu de la diversité des quartiers et des modalités d'organisation de chaque bailleur.

Dans tous les cas, c'est une réelle polycompétence qu'il doit mettre en œuvre. Il doit intégrer une véritable culture professionnelle pour situer son métier dans un cadre plus général et ainsi donner du sens à ses activités.

Si l'hygiène et la sécurité restent ses missions essentielles, il doit pouvoir intervenir auprès d'une population aux parcours de plus en plus complexes. Il doit faire preuve d'autonomie et de réactivité.

### UNE MODALITÉ PÉDAGOGIQUE INNOVANTE

Il s'agit de conjuguer une formation en présentiel avec de l'autoformation grâce à un serious game.

Formation hybride, elle permet un apprentissage multicanal apportant un grand nombre d'avantages :

- la possibilité d'apprendre à son rythme (le serious game permet un apprentissage individuel)
- une durée de formation pouvant être réduite
- un coût de formation moindre
- une dynamisation de la formation qui rend accro !

Le serious game c'est : 90 vidéos d'experts, 51 mises en situation, 600 quiz, 70 révisions, 30 exercices de vocabulaire, 80 fiches pédagogiques



Taux de réussite en 2023 : 87,5%



31 jours



du 6 novembre 2024 au 16 mai 2025



5000 € net de taxes

*Retrouvez le programme détaillé du parcours certifiant page 44*

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



## PARCOURS CERTIFIANT

# CHARGÉ·E D'ACCUEIL EN HABITAT SOCIAL



Certification enregistrée  
au Répertoire National  
des Certifications Professionnelles  
code Certif Info 38052

L'accueil est une des clefs de la qualité de service apportée au quotidien aux locataires et autres utilisateurs. Les personnels en charge de cette relation de proximité sont amenés à gérer une multitude de situations très diverses qui, parfois, se télescopent. Ils doivent faire preuve d'une capacité à répondre de façon professionnelle aux différentes sollicitations de leurs interlocuteurs, que ce soit en face-à-face ou au téléphone, et à veiller à la diffusion efficace des informations recueillies.

S'organiser, informer, accueillir, apporter une première réponse, transmettre, suivre, sont les maîtres mots de ce métier et demandent une parfaite maîtrise de son temps et de son espace.

La pluralité des demandes et les comportements parfois difficiles des visiteurs nécessitent de s'approprier des techniques de communication efficace et de gestion du stress.

### UNE MODALITÉ PÉDAGOGIQUE INNOVANTE

Il s'agit de conjuguer une formation en présentiel avec de l'autoformation grâce à un serious game.

Formation hybride, elle permet un apprentissage multicanal apportant un grand nombre d'avantages :

- la possibilité d'apprendre à son rythme (le serious game permet un apprentissage individuel)
- une durée de formation pouvant être réduite
- un coût de formation moindre
- une dynamisation de la formation qui rend accro !

Le serious game c'est : 90 vidéos, 51 mises en situation, 750 quiz, 100 révisions, 50 exercices de vocabulaire, 150 fiches pédagogiques.



28 jours en présentiel



du 23 septembre 2024 au 8 juillet 2025



7000 € 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 58*

**Contact : [certification.emis@dafpols.fr](mailto:certification.emis@dafpols.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 CARREFOUS

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

2 JOURS

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

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.

# PILOTER L'ACTIVITÉ DE SON UNITÉ

C0020

## ENJEUX

Acquérir les techniques de supervision de l'activité de son équipe et conduire une réflexion sur sa posture de manager.

## PUBLIC

Responsable d'unité. Responsable d'équipe. Responsable de service, de pôle.

## OBJECTIFS

- › établir le diagnostic stratégique de son unité
- › définir la charge de travail de son unité
- › organiser l'activité de l'unité
- › dégager des axes d'amélioration
- › utiliser les outils de gestion par objectifs.

## PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Apports méthodologiques en alternance avec des exercices (voire certains en ligne) et des mises en situation.

La méthode pédagogique choisie est tirée de la formation-action : valoriser et motiver le stagiaire en s'appuyant sur ses connaissances et ses pratiques.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## ANIMATION

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

## DATES CLASSE VIRTUELLE

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

## DÉROULÉ & CONTENU

### 1 AVANT

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

### 2 PENDANT - EN GROUPE

- **État des lieux du contexte actuel**
  - › les impacts de la mise en œuvre de la réduction du loyer de solidarité
  - › les conséquences de la loi ELAN en termes de restructuration du secteur
  - › comment accompagner le changement ?
- **Évaluer l'activité de l'unité**
  - › attentes des clients et qualité de service
  - › la mission de l'unité et ses objectifs
  - › les axes d'amélioration
  - › transposition en plan d'actions
- **Définir la charge de travail de l'unité**
  - › les indicateurs pertinents
  - › la prise en compte des attentes des clients
  - › les moyens humains nécessaires
- **Organiser l'activité**
  - › détermination des activités, des savoir-faire et des savoir-être de chacun
  - › l'organisation et la planification du travail en fonction des compétences respectives
  - › comment formuler positivement les objectifs ?
  - › superviser l'unité en tenant compte des capacités de chacun
- **Optimiser le pilotage de l'unité**
  - › le suivi et l'analyse des résultats obtenus
  - › quelles mesures correctives ?
  - › les "bonnes" missions à déléguer
  - › gestion du temps et des priorités
  - › plan d'actions et de progrès.

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

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

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

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

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

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

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

# C0021

## 2 + 1 + 1 JOURS

### GESTION DE PROXIMITÉ PILOTAGE ET MANAGEMENT DE PROXIMITÉ

# PILOTER L'ACTIVITÉ DE L'AGENCE

## ENJEUX

Le responsable d'agence pilote une structure autonome intégrée dans un ensemble complexe. C'est un transmetteur entre la stratégie et la gestion opérationnelle. Garant des résultats de son agence, le responsable a besoin d'outils qui lui permettront de mettre en œuvre une démarche d'amélioration continue dans un objectif de qualité de service aux clients et de contribution aux enjeux économiques et financiers de son entreprise.

## PUBLIC

Responsable d'agence. Responsable clientèle.

## OBJECTIFS

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

## PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Apports méthodologiques, en alternance avec des exercices et des mises en situation. Les participants sont invités à apporter les documents de leur agence : livret du locataire, journal interne, tableaux de bord et indicateurs de suivi, compte rendu d'une réunion d'animation d'équipe.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## ANIMATION

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

## DATES CLASSE VIRTUELLE

3 - 4 juin et 20 et 27 juin 2025

13 - 14 et 24 octobre et 6 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

- État des lieux du contexte actuel du monde Hlm
- Le cadre réglementaire du responsable d'agence et la gestion des risques associés
  - › la gestion de la demande de logement social, la gestion locative, la gestion technique
  - › la concertation locative, la gestion sociale et la gestion des ressources humaines
- Expression des besoins du terrain et contribution à la stratégie d'entreprise, comment réaliser un diagnostic ?
  - › la méthodologie pour la rédaction d'un rapport
  - › comment élaborer une stratégie de communication ? auprès de qui, à quel moment ?
- Le pilotage des activités
  - › la gestion de la demande
  - › les différentes activités de la gestion technique et de la gestion locative
  - › quelles organisations des agences de proximité ?
  - › quelles autres activités de l'agence : accueil clients, accompagnement social, recouvrement... ?
  - › les différents niveaux de délégation
- Le pilotage de la performance
  - › la démarche qualité au service de la performance
  - › comment décliner les orientations de l'organisme en objectifs opérationnels ?
  - › savoir définir des indicateurs pertinents pour évaluer
  - › la définition de plans d'actions
- Le management d'équipe
  - › quels éléments-clés pour une animation d'équipe efficace ? quels ajustements d'organisation ?
  - › comment communiquer les objectifs, quel contrôle du travail ?
  - › comment accompagner les collaborateurs ?
  - › les entretiens individuels
- La participation au réseau d'acteurs du territoire.

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

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

**PRIX NET : 2935 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 :** 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 FONDAMENTAUX DU PILOTAGE D'AGENCE



C0398

## ENJEUX

Ce programme est conçu pour permettre aux responsables d'agence de maîtriser les fondamentaux du pilotage d'une agence, de comprendre et de gérer leurs responsabilités, et d'optimiser la performance et la qualité de service de leur agence.

## PUBLIC

Responsable d'agence. Responsable clientèle.

## OBJECTIFS

- › identifier le niveau et les limites de ses responsabilités
- › définir l'organisation de l'agence, les objectifs et suivre les indicateurs
- › construire piloter des plans d'actions .

## PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Apports méthodologiques, en alternance avec des exercices et des mises en situation. Les participants sont invités à apporter les documents de leur agence : livret du locataire, journal interne, tableaux de bord et indicateurs de suivi, compte rendu d'une réunion d'animation d'équipe.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## ANIMATION

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

## DATES CLASSE VIRTUELLE

3 et 4 juin 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 ?

### 2 PENDANT - EN GROUPE

- **État des lieux du contexte actuel du monde Hlm**
  - › analyse des tendances actuelles et des défis
  - › impact des évolutions législatives et économiques
- **Le cadre réglementaire du responsable d'agence et la gestion des risques associés**
  - › compréhension des obligations légales et réglementaires
  - › identification et gestion des risques (juridiques, financiers, opérationnels)
- **Définir son rôle et sa posture managériale**
  - › clarification des responsabilités et des limites de son rôle
  - › définir une posture managériale adaptée à la mission de RAG
  - › techniques de communication ascendante, descendante et transverse
- **Le pilotage des activités du RAG**
  - › définir et adapter l'organisation de l'agence
  - › mise en place de processus efficaces pour optimiser les opérations
- **Définir les objectifs et suivre les indicateurs**
  - › établir des objectifs clairs et mesurables
  - › suivi et analyse des indicateurs de performance clés
- **Construire et piloter des plans d'actions**
  - › méthodologie pour élaborer des plans d'actions efficaces
  - › suivi et ajustement des plans en fonction des résultats
- **Piloter la qualité de service**
  - › assurer une bonne qualité de service
  - › gestion des réclamations et amélioration continue
- **Sécuriser les activités de l'agence**
  - › gérer la vacance, les impayés, et garantir la qualité de vie au travail (QVT)
  - › outils de gestion de la qualité et de la performance
- **Le management d'équipe**
  - › techniques de management participatif et motivant
  - › gestion des conflits et développement des compétences des collaborateurs
- **Participation au réseau d'acteurs du territoire**
  - › importance de la collaboration avec les acteurs locaux
  - › stratégies pour renforcer les partenariats territoriaux.

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

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

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

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

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

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

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

# C0387

## 1 JOUR

GESTION DE PROXIMITÉ PILOTAGE ET MANAGEMENT DE PROXIMITÉ

# DU DIAGNOSTIC AU PROJET D'AGENCE



## ENJEUX

Ce programme est conçu pour permettre aux responsables d'agence de prendre du recul sur leurs modes de fonctionnement, de développer une réflexion stratégique en accord avec les orientations de leur organisme, et de co-construire avec leurs équipes des axes de progrès concrets et pertinents.

## PUBLIC

Responsable d'agence. Responsable clientèle.

## OBJECTIFS

- › définir la notion de diagnostic territorial
- › identifier et comprendre comment s'organise un projet d'agence
- › repérer les liens entre le diagnostic, la mobilisation, les orientations ou axes de travail, les plans d'actions, les bilans intermédiaires / définitifs
- › formuler des plans d'actions
- › fixer les conditions de réalisation et les critères de réussite.

## PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Apports méthodologiques, en alternance avec des exercices et des mises en situation. Les participants sont invités à apporter les documents de leur agence : livret du locataire, journal interne, tableaux de bord et indicateurs de suivi, compte rendu d'une réunion d'animation d'équipe.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## ANIMATION

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

## DATES CLASSE VIRTUELLE

20 juin 2025  
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

- **Prendre du recul sur les modes de fonctionnement et de performance de l'agence**
  - › analyse des modes de fonctionnement actuels
  - › identification des points forts et des axes d'amélioration
- **Diagnostic territorial**
  - › définition et importance du diagnostic territorial
  - › méthodologies pour réaliser un diagnostic efficace
- **Élaborer une réflexion stratégique en fonction des orientations de l'organisme**
  - › analyse des orientations stratégiques de l'organisme
  - › développement d'une réflexion stratégique alignée
- **Organisation d'un projet d'agence**
  - › identification des étapes clés d'un projet d'agence
  - › structuration et gestion des projets en fonction des objectifs stratégiques
- **Formuler des plans d'actions**
  - › méthodologies pour élaborer des plans d'actions concrets et efficaces
- **Fixer les conditions de réalisation et les critères de réussite**
  - › définition des conditions nécessaires pour la mise en œuvre des actions
  - › identification des critères de réussite et des indicateurs de performance
  - › importance de la transparence et de l'engagement des équipes
- **L'évaluation de la démarche et des résultats**
  - › l'évaluation intermédiaire, les ajustements éventuels et l'évaluation finale
  - › la clôture du projet.

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

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

**PRIX NET : 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)

# CONTRIBUER À L'ANIMATION TERRITORIALE DE SON TERRITOIRE

C0388



## ENJEUX

Cette formation vise à fournir aux collaborateurs des compétences pratiques et des outils concrets pour contribuer efficacement à l'animation de leur territoire, en développant des projets de résidence en proximité et en favorisant les partenariats locaux.

## PUBLIC

Responsable d'agence. Responsable clientèle.

## OBJECTIFS

- › identifier les différents acteurs et leurs missions principales
- › se familiariser avec le diagnostic des besoins du territoire
- › repérer les bases méthodologiques de la conduite de projet et des projets de résidence en proximité
- › adapter son travail à la mise en œuvre d'actions d'animation territoriale.

## PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Apports méthodologiques, en alternance avec des exercices et des mises en situation. Les participants sont invités à apporter les documents de leur agence : livret du locataire, journal interne, tableaux de bord et indicateurs de suivi, compte rendu d'une réunion d'animation d'équipe.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## ANIMATION

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

## DATES CLASSE VIRTUELLE

27 juin 2025  
6 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 à l'animation territoriale**
  - › définition et importance de l'animation territoriale
  - › rôles et responsabilités des bailleurs sociaux
  - › présentation de projets réussis d'animation territoriale
  - › analyse des facteurs de succès et des défis rencontrés
- **Les enjeux de l'animation territoriale**
  - › cohésion sociale et développement durable
  - › renforcement du lien social et lutte contre l'isolement
  - › impact sur la qualité de vie des résidents
  - › identification des enjeux spécifiques des territoires des participants
- **La notion de projet en résidence de proximité**
  - › définition et cadre des projets de résidence en proximité
    - qu'est-ce qu'un projet de résidence en proximité ?
    - objectifs et bénéfices pour les résidents et le territoire
- **Les étapes de mise en œuvre d'un projet de résidence**
  - › identification des besoins
  - › modalités de pilotage du projet
  - › conception du projet
  - › mise en œuvre et suivi
  - › évaluations intermédiaires et finale
- **Comment développer des partenariats locaux et promouvoir l'implication des acteurs**
  - › les acteurs locaux et leurs missions principales
    - identification des partenaires potentiels (associations, institutions, entreprises locales, etc.)
    - rôles et missions de chaque acteur
    - techniques de communication et de négociation
    - création et entretien de réseaux de partenaires
- **Promouvoir l'implication des résidents et des collaborateurs**
  - › techniques d'animation et de mobilisation
- **L'adaptation des projets aux spécificités des territoires**
  - › analyse des spécificités locales (sociodémographiques, culturelles, économiques)
  - › ajustement des projets en fonction des caractéristiques territoriales.

### 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)

# L'ESSENTIEL DES RÈGLES RH POUR LES RESPONSABLES DE SITE ET DIRECTEURS D'AGENCE

## ENJEUX

### Une base indispensable pour manager ou occuper un poste RH.

La fonction de manager intègre une activité affirmée et variée de gestion des ressources humaines : recrutement, organisation, temps de travail, formation, rémunération et promotion...

Cette activité RH de premier niveau des managers nécessite des bases en droit social pour une meilleure sécurisation des relations de travail notamment dans le cadre du partage de la fonction RH.

## PUBLIC

Responsable de service. Responsable de site. Directeur d'agence. Tout nouvel entrant dans une fonction de management ou de chargé de RH.

## OBJECTIFS

- › utiliser les processus RH et le droit du travail comme outils au service du management
- › identifier les risques mettant en œuvre la responsabilité de l'employeur.

## PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

La pédagogie fera alterner des apports théoriques, des ateliers interactifs (quiz sur smartphone, mots croisés, mur virtuel...) et des échanges de pratiques à partir de cas concrets.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## ANIMATION

Laurence DENIS-RETAILLAUD, Formatrice spécialisée en ressources humaines et droit social.

## DATES CLASSE VIRTUELLE

28 mars 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

- **La gestion du temps de travail**
  - › les durées légales et maximales
  - › les horaires
  - › les heures supplémentaires
  - › le contrôle de la durée du travail
- **La gestion des absences des salariés**
  - › les congés payés
  - › la maladie
  - › la maternité
- **Les représentants du personnel dans le management de son équipe**
  - › les heures de délégation
  - › la protection des représentants du personnel
- **Les points clés sur la protection de la santé-sécurité des salariés**
  - › l'obligation générale de sécurité
  - › la prévention
  - › le harcèlement
  - › la discrimination
- **Le pouvoir disciplinaire**
  - › la faute
  - › les sanctions
  - › la procédure.

### À l'issue de la formation, les apprenants seront capables de :

- › formuler des raisons du contrôle de la durée du travail par l'employeur
- › expliquer le processus pour organiser les congés payés
- › différencier les heures de délégation des heures de réunions avec l'employeur des représentants du personnel
- › citer des points de vigilance à mettre en œuvre dans son management pour éviter la discrimination
- › décrire les éléments devant figurer dans un rapport disciplinaire.

### 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)

C0289

2 JOURS

GESTION, FINANCE ET FISCALITÉ BUDGET, CONTRÔLE DE GESTION ET FINANCE

# LE TABLEAU DE BORD : UN OUTIL DE PILOTAGE ET D'AIDE À LA DÉCISION

## ENJEUX

### Construire des tableaux de bord efficaces.

Face aux évolutions de l'environnement et aux exigences de mesure de performance, il devient primordial pour un organisme de logement social de perfectionner les instruments de mesure de son activité. Le tableau de bord, outil d'aide à la décision, permet de communiquer les éléments nécessaires au pilotage de l'activité d'une unité, d'un service ou de l'organisme pour favoriser la réactivité.

## PUBLIC

Responsable d'activité. Responsable qualité. Responsable d'agence, chargé de mission. Responsable financier, contrôleur de gestion et directeur général récemment nommés.

## OBJECTIFS

- › utiliser les bases méthodologiques de construction des tableaux de bord
- › repérer les conditions nécessaires pour réussir leur élaboration et leur suivi
- › définir les actions à conduire pour diffuser le tableau de bord
- › améliorer les performances de sa structure par la communication des résultats.

## PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Exposés présentant les méthodes d'élaboration du tableau de bord et des principaux indicateurs à suivre. Études de cas. Élaboration collective du tableau-type d'une direction générale.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## ANIMATION

Denis JUNG, Formateur en gestion financière et Fabrice GRANDCLERC, Consultant-formateur en pilotage d'activité.

## DATES CLASSE VIRTUELLE

20 et 21 mars 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

- **Rappel sur le nouveau contexte du secteur du logement social et les contraintes financières**
- **Le tableau de bord au service de la stratégie de l'organisme**
  - › outil de suivi et de contrôle des points-clés de l'activité et de ses objectifs
  - › mise en place du système de tableau de bord : les différents niveaux, le lien avec la stratégie
  - › la construction d'un tableau de bord : la sélection des indicateurs, le choix des références, la périodicité, la présentation du tableau
- **Le tableau de bord, outil de mobilisation**
  - › diffusion des tableaux de bord et communication des données
  - › réaliser un tableau de bord motivant adapté aux destinataires et aux évolutions de l'environnement : élaboration du tableau de bord type d'une direction générale
  - › animer le tableau de bord.

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

**C0030****2 + 2 JOURS****GESTION DE PROXIMITÉ** PILOTAGE ET MANAGEMENT DE PROXIMITÉ

# ANIMER UNE ÉQUIPE TERRAIN DE PROXIMITÉ

## ENJEUX

Le responsable d'une équipe de proximité, souvent ancien collègue de ceux qu'il doit piloter, n'a pas une tâche facile. En effet, sur le terrain, ses coéquipiers sont souvent déroutés et le responsable, tel un phare, doit indiquer la route à suivre. En outre, son rôle consiste à fixer des objectifs, donner du sens à l'action, contrôler les résultats, motiver ou recadrer ses équipiers, communiquer sur la stratégie de l'entreprise... Tout cela suppose d'acquérir des méthodes et des savoir-faire spécifiques.

## PUBLIC

Responsable d'équipe de proximité. Responsable de site ou de secteur. Responsable d'agence. Chef d'équipe de nettoyage. Responsable de régie de travaux ou d'espaces verts.

## OBJECTIFS

- › préciser le rôle du responsable d'équipe de proximité
- › se positionner comme encadrant et intégrer le comportement adéquat
- › organiser le travail et acquérir des outils pour améliorer l'organisation du travail de l'équipe
- › contrôler les résultats
- › développer sa capacité à informer et à communiquer
- › gérer les relations interpersonnelles avec les collaborateurs.

## PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

La formation fait alterner des apports méthodologiques et des entraînements à partir de situations professionnelles. L'intersession est mise à profit pour expérimenter les outils et méthodes vus dans le premier module.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## ANIMATION

Valérie LARSONNEUR ou Véronique MAINHARCK, Consultantes-formatrices.

## DATES CLASSE VIRTUELLE

12 - 13 mai et 19 - 20 mai 2025

17 - 18 novembre et 24 - 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

- **Rôle et responsabilité du chef d'équipe**
  - › responsabilité et autorité
  - › missions et niveau de décision
  - › pouvoirs et devoirs
  - › les styles de management
- **Les fonctions du responsable d'équipe**
  - › faire respecter le plan d'actions
  - › veiller à la sécurité des femmes et des hommes
  - › animer les collaborateurs
- **Organiser le travail de son équipe et contrôler les résultats**
  - › planification du travail
  - › moyens nécessaires, objectifs et contrôle
  - › régler les dysfonctionnements et améliorer les résultats
- **La communication avec l'équipe**
  - › trois niveaux de prise de parole
  - › mieux se connaître pour un échange qualitatif
  - › prise en compte des interlocuteurs
  - › gestion de l'émotivité, du stress
  - › mobiliser et organiser son message : informer, expliquer, argumenter, convaincre
  - › conduire des réunions
  - › mener des entretiens : recadrage, motivation, demande
- **La fonction d'animation**
  - › associer à la stratégie de l'organisme
  - › donner du sens aux actions en mode collaboratif
  - › faire adhérer à un but commun : la notion d'équipe
  - › motiver les membres de l'équipe
  - › impliquer un collaborateur dans la recherche d'une solution
  - › argumenter une décision
  - › savoir "dire non" et en expliquer les raisons
  - › réguler les tensions.

### 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 :** 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)

# 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

## 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)

# 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 Pégie 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)

# 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)

# 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

C0343

## 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.

Possible outil de la réduction des conflits et de l'optimisation de la gestion du patrimoine et des ressources.

## 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
  - › méthodologie
  - › 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 :** 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)

# 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

## 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

**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)

# 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)

# 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)

# 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)

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 managant 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 RÉSIDENIELLE 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 2026

## 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 locale 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 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

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

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

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

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

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

## 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

**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)

# LES SYNDROMES DE DIOGÈNE ET DE NOÉ : SAVOIR INTERVENIR

C0173

## ENJEUX

Les bailleurs sociaux sont confrontés à la souffrance psychique de certains locataires qui s'exprime notamment par le syndrome de Diogène. Ils sont dépourvus de moyens pour identifier rapidement les locataires, communiquer durablement et efficacement avec eux. Les professionnels doivent être formés à l'identification rapide de ces syndromes, afin de pouvoir agir tout en préservant un lien avec le locataire et en communiquant avec lui de manière adaptée.

## PUBLIC

Conseiller social. Personnel technique. Responsable d'agence. Responsable de proximité. Agent des collectivités locales.

## OBJECTIFS

- › repérer les caractéristiques des troubles (origine, manifestations, particularités)
- › démystifier le syndrome de Diogène et identifier les pathologies sous-jacentes
- › élaborer des stratégies d'intervention réaliste
- › mobiliser les partenaires autour de la situation.

## PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Alternance d'apports théoriques, cliniques et pratiques à partir d'outils opérationnels, d'études de cas apportés par les stagiaires. Séquences d'analyse de pratiques.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## ANIMATION

Christophe PERROT, Formateur, psychanalyste ou Sébastien BERTHO, Formateur, expert en santé mentale.

## DATES CLASSE VIRTUELLE

17 et 18 avril 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

- **Le syndrome de Diogène**
  - › définition, caractéristiques et critères
  - › les signaux d'alerte
  - › causes, variabilité, particularités de l'habitat et de l'habitant
  - › fiche pratique de repérage et d'identification du syndrome
- **Le syndrome de Noé ou la compulsion liée aux animaux**
  - › prédisposition, genèse, prévalence, typologie, structure et enfance des sujets atteints
  - › manifestations du syndrome de Noé ou Animal Hoarding et ses différentes formes
  - › le mode de communication avec les locataires souffrant de ce syndrome
- **Le syndrome de Noé et la loi**
  - › habitat indigne et insalubre
  - › rappels des textes
  - › pistes de travail avec les locataires atteints et avec les associations partenaires
- **Séquences pratiques - Aide au diagnostic**
  - › comprendre la nécessité de ne pas rester seul et contribuer à la mobilisation des partenaires
  - › grille d'évaluation
- **Le cadre d'intervention du bailleur social**
  - › prise en charge, libertés fondamentales, légitimité de l'intervention
  - › la posture et la place du collaborateur
  - › fiche pratique d'alerte au procureur
- **Les différentes personnalités psychiques et le syndrome**
  - › identification simple des principales structures cliniques à l'œuvre : névroses et psychoses
  - › quoi dire et comment le dire au locataire selon sa personnalité ?
  - › comment prendre en charge et assurer un suivi efficace ?
- **Les modalités de la prise en charge en interne et en externe**
  - › coordination des différents services au sein de l'organisme (convention pluripartite)
  - › mobilisation des partenaires : mairie, département, services de santé...
  - › limites de la prise en charge : entre pathologie, choix de vie et mise en danger de soi ou d'autrui.

### 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)

# C0248

## 2 + 1 JOURS

GESTION DE PROXIMITÉ GESTION TECHNIQUE DU LOGEMENT

# LE BÂTI & LES ÉQUIPEMENTS COMMUNS ET PRIVATIFS

## ENJEUX

Le personnel de proximité, présent sur le patrimoine ou dans les agences situées dans les quartiers, interlocuteur des services techniques et des entreprises intervenant sur le patrimoine, doit posséder le vocabulaire technique du bâtiment.

Il doit également comprendre le fonctionnement des équipements des parties communes et privatives, repérer les éventuels dysfonctionnements dans les groupes dont il a la charge, et transmettre les informations aux personnes compétentes.

## PUBLIC

Toute personne souhaitant acquérir les connaissances de base du fonctionnement d'un immeuble (personnel de proximité, personnel chargé du recueil des réclamations techniques...)

## OBJECTIFS

- › repérer les principaux éléments et équipements techniques des immeubles d'habitation
- › décrire le fonctionnement de ces principaux éléments et équipements
- › identifier et analyser les pathologies et désordres les plus courants
- › décrire un désordre, poser un diagnostic, rédiger un compte rendu.

## PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Le stage est organisé autour d'exposés participatifs, de remplissage de fiches de vocabulaire et de photos commentées.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## ANIMATION

Robert VIVET ou Marie-Frédérique BLANC, Consultants-formateurs spécialisés en gestion patrimoniale ou Thomas BLANCO, Consultant Formateur expert du logement social en gestion locative, tranquillité résidentielle et gestion des conflits.

## DATES CLASSE VIRTUELLE

7 - 8 avril et 15 avril 2025

8 - 9 septembre et 16 septembre 2025

4 - 5 décembre et 12 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)
- Suivez votre module elearning  "la sécurité du patrimoine". (détail p. 35)

### 2 PENDANT - EN GROUPE

- **L'enveloppe du bâtiment**
  - › les façades : quel type selon l'époque de construction ?
  - › les toitures : quels sont les points singuliers à surveiller ?
  - › les revêtements
- **L'eau dans le bâti et ses conséquences**
- **Les déperditions thermiques**
  - › l'isolation thermique : quelles obligations ?
  - › le confort thermique
- **La ventilation du logement**
  - › les systèmes de ventilation : quels liens avec la condensation ?
  - › les avantages et inconvénients
- **Le chauffage**
  - › les types de chaudières
  - › les diffuseurs de chaleur
- **L'électricité**
  - › le fonctionnement d'une installation : quelle norme appliquer ?
  - › la norme C 15-100 : évolutions réglementaires
  - › les pathologies
- **La plomberie**
  - › l'alimentation en eau
  - › les pathologies et la sécurité
- **L'eau chaude sanitaire**
  - › la production d'ECS
  - › les contraintes de sécurité : quels risques sanitaires ?
- **L'installation de gaz**
  - › les équipements
  - › les dispositifs de sécurité
- **La menuiserie, serrurerie**
  - › les portes, fenêtres et serrures : occultations
  - › les pathologies
- **La pose d'un diagnostic et la rédaction d'un compte rendu**
  - › la méthode en 4 étapes
  - › exercices à partir d'études de cas et de photos.

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

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

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

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

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

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

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

# LES FONDAMENTAUX SUR LES PUNAISES DE LIT

2025

C0397

## ENJEUX

La gestion des punaises de lit constitue aujourd'hui un enjeu majeur pour les bailleurs sociaux. Elle entraîne des dépenses exponentielles et génère des situations de souffrance pour les locataires du parc social. Cette formation permettra aux stagiaires d'acquérir des connaissances sur les punaises de lit, d'être en mesure de diffuser une information claire et précise auprès des locataires. Les participants développeront de nouvelles compétences afin de mettre en place des actions à leur niveau pour lutter contre les infestations punaises de lit.

## PUBLIC

Salariés en contact avec les locataires. Gardiens d'immeuble, chargé.e d'accueil, Chargé.es de gestion locative, Responsable de sites, Conseiller(ère) social etc.

## OBJECTIFS

- › reconnaître la punaise de lit et communiquer de l'information pertinente auprès des locataires
- › déconstruire les préjugés sur l'insecte
- › évaluer la notion risque/danger sur l'intervention à domicile
- › détecter et traiter, accompagner les locataires fragiles
- › analyser les aspects juridiques, réglementaires et les obligations des bailleurs.

## PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Méthode participative (réflexions et échanges de bonnes pratiques).

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## ANIMATION

Louise BONNIEL-CHALIER et Marion CHAPELLE, Consultantes-formatrices spécialisées en ingénierie sociale et accompagnement social.

## DATES CLASSE VIRTUELLE

17 mars 2025  
16 juin 2025  
9 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**
  - › importance de la lutte contre les punaises de lit dans le contexte du logement social
- **Biologie et comportement des punaises de lit**
  - › cycle, mode de vie
  - › les modes de propagation et signes de présence de l'insecte
- **Les impacts sur les locataires en fonction des publics**
  - › conséquences physiques et psychologiques
- **Risques professionnels pour les salariés des bailleurs – intervention à domicile**
  - › prévention des RPS (risques psycho-sociaux)
  - › expliciter la notion de danger et notion de risque en fonction des métiers
- **Les diagnostics et traitements**
  - › les différents types de diagnostic et traitements
  - › élaboration d'un plan de détection et traitement (synoptique de résidences, diagnostics en étoile etc)
- **Lever les freins à la mise en place des traitements**
  - › accompagnement du public fragile – préparation des logements
  - › implication des locataires – communication /sensibilisation / process juridique.

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

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

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

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

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

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

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

# C0375

## 2 JOURS

GESTION DE PROXIMITÉ GESTION TECHNIQUE DU LOGEMENT

# STRATÉGIE, OBLIGATIONS ET PRÉVENTION DES PUNAISES DE LIT



## ENJEUX

La gestion des punaises de lit entraîne des dépenses exponentielles et génère des situations de souffrance pour les locataires. Cette formation permettra aux stagiaires d'acquérir des connaissances sur les punaises de lit et de les diffuser dans leurs organismes et auprès des locataires. Les participants seront amenés à réfléchir sur la stratégie de gestion à mener au sein de leurs entreprises à plusieurs niveaux (gestion de proximité, accompagnement social, gestion locative, politique RH, marchés etc.).

## PUBLIC

Conseillères sociales, responsables de site, responsables gestion locative. Responsables maintenance, hygiène, patrimoine. Chargé.e.s de mission en charge de la politique sociale. Directeurs/trices d'agence – adjoint.e.s.

## OBJECTIFS

- › Identifier la punaise de lit et communiquer de l'information pertinente auprès des locataires
- › évaluer la notion risque/danger sur l'intervention à domicile
- › détecter et traiter, accompagner les locataires fragiles
- › analyser les aspects juridiques, réglementaires et les obligations des bailleurs
- › construire une stratégie de gestion au sein de son entreprise.

## PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Méthode participative (réflexions et échanges de bonnes pratiques).

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## ANIMATION

Louise BONNIEL-CHALIER et Marion CHAPELLE, Consultantes-formatrices spécialisées en ingénierie sociale et accompagnement social.

## DATES CLASSE VIRTUELLE

17 et 18 mars 2025  
16 et 17 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

- **Introduction**
  - › importance de la lutte contre les punaises de lit dans le contexte du logement social
- **Biologie et comportement des punaises de lit**
  - › cycle, mode de vie
  - › les modes de propagation et signes de présence de l'insecte
- **Les impacts sur les locataires en fonction des publics**
  - › conséquences physiques et psychologiques
- **Risques professionnels pour les salariés des bailleurs – intervention à domicile**
  - › prévention des RPS (risques psycho-sociaux)
  - › expliciter la notion de danger et notion de risque en fonction des métiers
- **Les diagnostics et traitements**
  - › les différents types de diagnostic et traitements
  - › élaboration d'un plan de détection et traitement (synoptique de résidences, diagnostics en étoile etc)
- **Lever les freins à la mise en place des traitements**
  - › accompagnement du public fragile – préparation des logements
  - › implication des locataires – communication /sensibilisation / process juridique
- **La mise place d'une stratégie de gestion pour lutter efficacement contre les punaises de lit**
  - › aspects juridiques et réglementaires :
    - législation relative aux punaises de lit – (exemples de jurisprudence)
    - obligations des bailleurs et des locataires
  - › identification de la problématique au sein de l'entreprise
    - mesurer le besoin et calibrer les ressources
  - › réflexion autour de la mise en place d'un process de gestion
  - › les différents contextes d'intervention
    - logements occupés, vacants, traitement des mutations
    - accompagnement des locataires
    - locataires en refus d'intervention
    - réhabilitations et renouvellement urbain
  - › les outils à mettre en place
    - process interne
    - budgets et accords-cadres
    - dispositifs de communication et prévention.

### 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)

# LES RÉPARATIONS LOCATIVES : LE PARTAGE DES RESPONSABILITÉS

## ENJEUX

Savoir distinguer les responsabilités entre bailleurs et locataires dans l'appréciation de l'état d'un logement à un instant donné nécessite une bonne connaissance des textes juridiques qui encadrent leur relation.

La formation fera le point sur ces dernières évolutions législatives, ainsi que sur les récentes jurisprudences. Aujourd'hui, les contraintes économiques et budgétaires (RLS, APL...) pressent les organismes du logement social à mieux définir les frontières et les marges d'interprétations de ce qui relève de l'entretien courant et des menues réparations et de celles qui relèvent des grosses réparations.

## PUBLIC

Responsable de gestion locative. Responsable de site ou de secteur. Technicien chargé des états des lieux. Personnel en charge des demandes d'intervention technique.

## OBJECTIFS

- › se repérer dans les fondements juridiques du partage des responsabilités bailleur/locataires
- › différencier ce qui relève d'une réparation locative, d'une dégradation et d'une transformation
- › préparer une argumentation juridique en cas de contentieux.

## PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Ce stage repose sur l'étude des textes applicables et la comparaison des pratiques des stagiaires.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## ANIMATION

Jennifer BARTOS, Formatrice-consultante spécialisée en gestion locative.

## DATES CLASSE VIRTUELLE

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

- **Le socle juridique des réparations locatives**
  - › les évolutions législatives
  - › le décret 87-712 et le Code civil
  - › le contrat de location
  - › la jurisprudence récente
- **Le partage des responsabilités**
  - › les réparations locatives et dégradations
  - › les aménagements et transformations
  - › la vétusté : la notion d'usure et d'usage
  - › l'obligation de délivrance et d'entretien pour le bailleur, le décret sur le logement décent
- **Distinction entre réparations locatives et charges récupérables**
  - › les charges, contrats, régie : choix technique et politique
  - › la cohérence interne dans l'organisme
- **Les moyens de réduction des litiges et la préparation d'un dossier de contentieux**
  - › les réparations locatives pendant le bail
  - › la mise en place d'un accord collectif sur la prise en compte de la vétusté
  - › la mise en place et le contrôle d'une procédure concernant les états des lieux
  - › les marges d'interprétation et de négociation
  - › la commission départementale de conciliation
- **À la croisée des réparations locatives et des charges récupérables : les contrats d'entretien relatifs aux parties privatives**
  - › le contrat robinetterie
  - › le contrat multiservices
- **Exemples de positionnement d'organismes sur les réparations locatives.**

### 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 :** 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)

# C0250

## 2 JOURS

GESTION DE PROXIMITÉ GESTION TECHNIQUE DU LOGEMENT

# LES DEMANDES D'INTERVENTION TECHNIQUE ET L'ENTRETIEN AVEC LE LOCATAIRE

## ENJEUX

Une réponse efficace aux demandes d'interventions techniques est un élément-clé de la qualité du service rendu. Un mauvais traitement a des incidences sur l'image de l'organisme et un coût financier indéniable. C'est pourquoi il est indispensable de réaliser à la fois un diagnostic technique fiable qui permette de déclencher des interventions adaptées, mais aussi de pouvoir préciser au locataire qui interviendra dans quels délais et comment il sera informé. Il est enfin primordial de veiller à une cohésion d'équipe dans la chaîne de transmission.

## PUBLIC

Téléconseiller. Agent d'accueil. Gardien. Technicien de maintenance. Chargé de clientèle. Responsable de site ou de secteur. Technicien chargé des états des lieux.

## OBJECTIFS

- › identifier la recevabilité d'une demande sur le plan légal et réglementaire
- › utiliser le vocabulaire technique des différents composants du logement et établir un diagnostic technique fiable
- › transmettre aux services concernés des informations précises, concises et exploitables
- › conduire des entretiens efficaces.

## PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Exercices avec le questionnaire adapté afin de préciser son diagnostic et faciliter le traitement de la réclamation. Analyse des sollicitations les plus courantes en utilisant des apports méthodologiques.

## PRÉ-REQUIS

Avoir des connaissances sur le fonctionnement des équipements des parties communes et privatives.

## ANIMATION

Hélène FEILDEL ou Thomas BLANCO, Consultants-formateurs experts du logement social.

## DATES CLASSE VIRTUELLE

7 et 8 avril 2025  
24 et 25 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 ?
- Après la formation, révisez les essentiels avec votre module elearning  (détail p. 32)
- Suivez votre module elearning  "la sécurité du patrimoine". (détail p. 35)

### 2 PENDANT - EN GROUPE

- **Pertinence d'une demande sur le plan légal et réglementaire**
  - › rappel des textes juridiques sur le partage des responsabilités
  - › utiliser les outils mis à disposition pour définir le caractère locatif ou non de la demande, le contrat de location
  - › la jurisprudence récente...
  - › les différentes garanties - après réception des travaux
- **Diagnostic technique fiable et transmission d'informations exploitables**
  - › la typologie des réclamations
  - › l'analyse et le diagnostic des demandes d'intervention dans les parties communes et privatives concernant les revêtements, les équipements
  - › le degré d'urgence et les priorités évalués dans l'entité de la structure, les modalités d'intervention
  - › la digitalisation dans le traitement des demandes techniques
  - › panorama sur les pratiques des organismes
  - › régie interne, contrat d'entretien et contrat de maintenance
- **Conduire des entretiens efficaces**
  - › la prise de contact
  - › mener un questionnement méthodique
- **Différencier fait, opinion, sentiment**
  - › clarifier la demande du locataire, expliquer, conseiller, convaincre, savoir dire non et maintenir une relation positive
  - › discerner la mauvaise foi et rétablir la confiance
  - › s'engager dans le traitement de la demande d'intervention
- **Transmettre une information fiable et exploitable en interne ou à une entreprise**
  - › le langage approprié
  - › les éléments d'information à faire ressortir par rapport aux critères techniques, de sécurité, garanties, assurances et de qualité du service rendu
  - › les priorités
  - › les supports.

### 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)

2 JOURS

GESTION DE PROXIMITÉ GESTION TECHNIQUE DU LOGEMENT

# GÉRER UN SINISTRE DÉGÂTS DES EAUX : ASPECTS TECHNIQUES ET ASSURANCE

C0074

## ENJEUX

Les dégâts des eaux sont très fréquents chez tous les bailleurs sociaux. Leur gestion est chronophage et souvent subie. Cette formation va vous permettre de trouver les clefs pour être proactif face à un sinistre dégâts des eaux et appréhender la nouvelle convention IRSI.

## PUBLIC

Responsable de la gestion locative. Responsable d'agence. Cadre chargé de la souscription des contrats d'assurance du propriétaire bailleur.

## OBJECTIFS

- › repérer le contenu et les obligations de la garantie dégâts des eaux
- › identifier les applications de la garantie dégâts des eaux et de la convention IRSI
- › gagner du temps en matière de gestion des dossiers sinistres.

## PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Alternance d'apports théoriques, réglementaires et de temps d'échanges, de partage d'expériences et d'exercices pratiques.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## ANIMATION

Sévrine RENÉ-DAVIDSEN, Consultante-formatrice en assurance ou Nicolas CHARTIER, Expert d'assuré après sinistre & Formateur.

## DATES CLASSE VIRTUELLE

5 et 6 juin 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 généraux**
  - › rappel des problématiques relatives aux dégâts des eaux dans l'habitat
  - › le mécanisme de l'assurance de l'habitat
  - › le panorama des contrats et la loi Alur
- **Les aspects techniques des sinistres**
  - › les mesures conservatoires et les mesures réparatoires selon le sinistre
  - › les pièges à éviter en cas de sinistre, les pièces techniques à fournir
- **Le contenu et les obligations de la garantie dégâts des eaux**
  - › les biens assurables : le principe indemnitaire relatif aux assurances de l'habitat, le contenu de la garantie
  - › les responsabilités du locataire et du bailleur
- **Le contenu et l'application de la garantie dégâts des eaux et de la convention IRSI**
  - › les différentes situations couvertes par la garantie
  - › les moyens de prévention et de précaution indispensables pour que la garantie puisse être mise en œuvre
  - › les principes applicables en cas de dégâts des eaux suite à une tempête, de la grêle, de la neige ou d'une catastrophe naturelle
  - › quels biens assurés par la garantie ?
  - › que recouvre la garantie "frais et pertes" ?
  - › les obligations de l'assuré et de l'assureur lors d'un sinistre
- **Les conventions applicables aux sinistres dégâts des eaux : la garantie DDE et la convention IRSI**
  - › qu'est ce qui change ?
  - › quelles sont les conditions cumulatives pour entrer dans l'IRSI ?
  - › quel est le rôle de l'assureur gestionnaire ?
  - › quelles sont les règles de gestion entre la tranche 1 et la tranche 2 ?
  - › quel est l'assureur qui paie les dommages ?
  - › les règles de l'expertise unique, les recours
  - › comment éviter les pièges des interprétations des acteurs de l'assurance ?

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

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

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

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

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

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

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

# C0251

1 JOUR

GESTION DE PROXIMITÉ GESTION TECHNIQUE DU LOGEMENT

## AMIANTE : LES RESPONSABILITÉS ENVERS LES LOCATAIRES ET LES ENTREPRISES

### ENJEUX

Les responsables de secteur ainsi que les collaborateurs intervenant pour les menues réparations sont au contact des locataires, mais aussi des entreprises et sont susceptibles d'être interpellés sur la question de l'amiante et des précautions à prévoir. La formation permettra au personnel concerné d'identifier les informations qu'ils peuvent et doivent communiquer aux locataires et aux prestataires, à la fois dans une logique de prévention et d'intégration du risque.

### PUBLIC

Responsable d'agence. Responsable de site ou de secteur. Technicien. Gérant.

### OBJECTIFS

- › identifier les points essentiels de la réglementation et les dernières évolutions
- › définir le rôle des différents acteurs
- › identifier le risque amiante dans la réalisation des travaux
- › savoir communiquer auprès des locataires.

### PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Cette formation s'appuie sur des retours d'expériences du formateur. Les participants sont invités à exposer les difficultés rencontrées afin de chercher en commun les solutions pratiques.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### ANIMATION

Karen HUBBERT ou Jonathan TRABAC, Consultants-formateurs spécialisés dans la gestion de l'amiante.

### DATES CLASSE VIRTUELLE

27 mars 2025

26 juin 2025

20 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 sécurité du patrimoine". (détail p. 35)

#### 2 PENDANT - EN GROUPE

- **Qu'est-ce que l'amiante ?**
  - › le Magic Mineral : différents types
  - › le risque pour la santé et les maladies professionnelles
  - › les produits contenant de l'amiante
- **liée à l'amiante**
  - › le principe de précaution : quelles pratiques ?
  - › les principaux éléments de la réglementation : Code de la santé publique, Code du travail
  - › l'évolution de la norme NFX46-020 (décret du 9 mai 2017 et arrêté du 16 juillet 2019)
- **La prévention des risques**
  - › la connaissance de la présence d'amiante : les diagnostics
  - › le dossier technique amiante (DTA) : quel contenu ?
  - › le diagnostic amiante avant travaux (DAAT)
  - › la méthode d'analyse de contenu des rapports de repérage
  - › comment communiquer les résultats aux entreprises ?
- **Quelle responsabilité du bailleur ?**
  - › l'obligation d'établissement et de mise à jour des DTA
  - › l'obligation du repérage des parties privatives (liste A)
  - › l'obligation d'information des occupants
- **La responsabilité du donneur d'ordre**
  - › l'obligation du repérage des matériaux concernés par les travaux
  - › l'obligation d'information des entreprises
- **Quelle communication auprès des locataires sur le risque amiante ?**
  - › la communication sur les diagnostics
  - › la communication sur les 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 :** 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)

# ÉTAT DES LIEUX ENTRANTS ET SORTANTS : LES TECHNIQUES DE CONSTAT

## ENJEUX

À l'arrivée du locataire, tout comme au moment de son départ, la loi impose de réaliser un constat de l'état des lieux. En cas de litige au départ du locataire sur le montant de l'indemnité due au titre des réparations locatives, la forme et le contenu du document EDL revêtent une importance particulière dans le dossier contentieux. Cette formation permet d'analyser et d'intégrer les exigences du décret du 30 mars 2016 fixant les modalités d'établissement des EDL sur les outils et les process internes des organismes.

## PUBLIC

Personnel chargé d'établir des constats d'état des lieux à l'entrée comme au départ des locataires.

## OBJECTIFS

- › identifier les évolutions législatives, réglementaires et jurisprudentielles des états des lieux
- › décrire l'état des équipements, des revêtements et des supports avec un vocabulaire techniquement adapté et juridiquement fiable
- › appliquer une méthode rigoureuse d'observation et de transcription de l'état du logement
- › contrôler les éléments de sécurité dans le logement et ses annexes.

## PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Ce stage repose sur des apports théoriques, des échanges de savoir-faire et des exercices d'entraînement de retranscription de désordres.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## ANIMATION

Thomas BLANCO, Consultant Formateur expert du logement social en gestion locative, tranquillité résidentielle et gestion des conflits.

## DATES CLASSE VIRTUELLE

27 et 28 mars 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 ?
- Après la formation, révisez les essentiels avec votre module elearning  (détail p. 32)

### 2 PENDANT - EN GROUPE

- **Les enjeux de l'état des lieux**
  - › juridiques
  - › commerciaux
  - › économiques
- **Les aspects juridiques**
  - › le socle juridique et l'évolution jurisprudentielle
  - › le caractère obligatoire et contradictoire
- **Les composantes techniques du logement**
  - › les équipements (menuiserie, électricité...)
  - › les revêtements (muraux, de sol)
  - › les supports (murs, cloisons, plafonds)
  - › les essais et les tests
- **Sécurité à l'entrée du locataire**
  - › le décret "logement décent"
  - › les éléments de sécurité dans le logement et ses annexes
  - › les techniques de contrôle
- **Méthodologie de transcription des désordres**
  - › la qualification et l'ampleur des désordres
  - › le choix de la qualification des désordres et ses conséquences
  - › la progression dans le logement
  - › les différents supports de constat
- **La dimension relationnelle**
  - › la mise en place d'une relation privilégiée
  - › les conseils d'utilisation et d'entretien : la maîtrise d'usage
  - › les informations à transmettre
- **Les pratiques des organismes**
  - › les différents modes opératoires "état des lieux" dans la pratique des organismes
  - › l'intégration des nouvelles exigences du décret de mars 2016 :
    - la remise d'un exemplaire en "main propre" au moment de la signature du constat
    - l'envoi du constat par mail : quelles précautions ?
    - le nombre d'exemplaires d'états des lieux à remettre
  - › les états des lieux entrants réalisés lors du confinement : quel impact au départ du locataire ?

### 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** : 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)

# C0253

## 2 JOURS

GESTION DE PROXIMITÉ GESTION TECHNIQUE DU LOGEMENT

# LE CHIFFRAGE DES ÉTATS DES LIEUX

## ENJEUX

### Pour un chiffrage cohérent.

Le chiffrage des réparations locatives repose sur une bonne connaissance des obligations de chacune des parties, mais aussi sur une exploitation rationalisée des états des lieux, des grilles de vétusté et des accords collectifs.

## PUBLIC

Personnel chargé de la réalisation du chiffrage des états des lieux.

## OBJECTIFS

- › effectuer un chiffrage cohérent en se basant sur la méthodologie des EDL
- › calculer, le plus objectivement possible, le montant de l'indemnité forfaitaire
- › convaincre les locataires de la légitimité des arguments développés lors de la négociation
- › utiliser des outils de chiffrage (grille, barème...).

## PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Ce stage repose sur des apports théoriques, des échanges de savoir-faire et des retours d'expérience du formateur.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## ANIMATION

Thomas BLANCO, Consultant-formateur expert du logement social en gestion locative, tranquillité résidentielle et gestion des conflits.

## DATES CLASSE VIRTUELLE

14 et 15 avril 2025  
20 et 21 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 ?
- Après la formation, révisez les essentiels avec votre module elearning  (détail p. 32)

### 2 PENDANT - EN GROUPE

- **Rappel du cadre juridique de l'EDL**
  - › enjeux économiques, juridiques et commerciaux du chiffrage
- **Les bases juridiques du chiffrage**
  - › les dégradations, les transformations et le défaut d'entretien
  - › notions d'obligation et de préjudice
  - › notions d'indemnité et de "convention"
  - › les accords collectifs sur la notion de vétusté
  - › notion d'usure, d'usage normal et d'usage anormal
- **Les méthodes de chiffrage**
  - › les travaux imputables en totalité
  - › les travaux soumis à un abattement
  - › mode de calcul de l'indemnité forfaitaire
  - › chiffrage au bureau ou en présence du locataire
- **Les outils de chiffrage**
  - › historique des travaux réalisés
  - › référentiel de prix des indemnités
  - › grilles et abaques de vétusté
  - › formulaire et tableur du chiffrage des indemnités
- **Exercices pratiques : entraînement au chiffrage des EDL**
  - › un discours commun vis-à-vis du locataire entrant et sortant
  - › argumentaire technique et juridique sur les informations à transmettre.

### 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 :** 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 FONDAMENTAUX DE LA VISITE-CONSEIL

C0254

## ENJEUX

La visite conseil ou le pré-état des lieux n'ont aucun caractère obligatoire. Ils permettent cependant de dénouer les liens contractuels dans les meilleures conditions en préparant l'état des lieux de sortie par l'information du locataire sur les travaux à sa charge et les conditions techniques de leurs réalisations. Cette démarche permettra au locataire de partir satisfait en récupérant son dépôt de garantie et à l'organisme une diminution du coût et des délais de remise en état des logements.

## PUBLIC

Personnel chargé de préparer et de mener les visites conseils.

## OBJECTIFS

- › définir l'usage qui est fait des logements
- › tester certains équipements "en situation"
- › établir le constat des travaux dont le locataire est responsable
- › conseiller techniquement le locataire et obtenir son engagement pour la réalisation des travaux
- › faire remonter les informations techniques concernant le logement et sa relocation.

## PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Ce stage repose sur des apports théoriques, des échanges de savoir-faire et des retours d'expérience du formateur.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## ANIMATION

Thomas BLANCO, Consultant Formateur expert du logement social en gestion locative, tranquillité résidentielle et gestion des conflits.

## DATES CLASSE VIRTUELLE

25 avril 2025  
31 octobre 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

- **Enjeux juridiques**
  - › informer le locataire sur ses obligations et responsabilités
- **Enjeux relationnels et commerciaux**
  - › désamorcer les éventuels conflits avant l'état des lieux de sortie
  - › responsabiliser le locataire en le faisant participer au diagnostic des désordres
  - › informer le locataire sur l'état attendu du logement lors de sa restitution
  - › conseiller le locataire pour la réalisation ou la non-réalisation des travaux
  - › conseiller le locataire sur les démarches à effectuer avant son déménagement
- **Enjeux techniques et financiers**
  - › gérer le mieux possible les travaux de remise en état du logement et de sa relocation
  - › réduire le délai d'immobilisation du logement, en ayant appréhendé suffisamment tôt les travaux à réaliser
  - › réparer et gagner du temps à l'état des lieux de sortie
- **La négociation lors de la visite conseil**
  - › la visite conseil, un moment de négociation qui limite les risques de conflit lors de l'état des lieux de sortie
  - › proposer une stratégie d'alliance pour la résolution des désordres constatés
  - › les conseils et les appuis techniques à apporter au locataire
  - › apprécier par l'écoute, le questionnement, le repérage des travaux et les capacités du locataire à mobiliser des moyens pour les effectuer dans les règles de l'art.

### 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)

**C0255****2 JOURS****GESTION DE PROXIMITÉ** GESTION TECHNIQUE DU LOGEMENT

# LA REMISE EN ÉTAT DU LOGEMENT DANS LE PROCESSUS DE RELOCATION

## ENJEUX

### Enjeux principaux du processus de relocation.

L'organisation d'ensemble de cette stratégie débute dès la visite-conseil. Au-delà de l'information du locataire sortant sur les travaux qu'il doit réaliser avant son départ, l'objectif principal est de préparer l'arrivée d'un nouveau client.

Pour cela, l'organisme doit avoir une organisation rigoureuse visant à lui permettre de démarrer les travaux de remise en état le plus tôt possible, de préciser au mieux la commande de travaux nécessaires et de mettre en place le suivi et le contrôle.

## PUBLIC

Chargé de la réalisation des états des lieux. Responsable de la gestion. Technicien chargé de la commande, du suivi ou du contrôle des travaux.

## OBJECTIFS

- › faciliter le départ du locataire sortant
- › valider dans de bonnes conditions l'installation du locataire entrant dans le logement
- › optimiser les budgets de remise en état des logements
- › réduire la vacance.

## PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Exposés didactiques, analyses de situations, échanges d'expériences.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## ANIMATION

Abdel SAKHRI, Formateur spécialisé sur les métiers de la proximité et du patrimoine.

## DATES CLASSE VIRTUELLE

23 et 24 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

- **Les apports des différentes étapes dans le processus de relocation**
  - › le repérage des étapes
  - › les gisements de productivité réalisés dans le cadre de la visite-conseil, de la commande et du suivi des travaux à la réception des travaux
- **Les priorités de l'organisme dans le processus de relocation**
  - › les choix techniques
  - › la démarche commerciale, les engagements qualité
  - › la gestion économique et financière
  - › l'approche juridique
  - › les standards à la relocation
- **La mise en œuvre de la visite-conseil**
  - › les objectifs de la visite et du conseil
  - › la méthodologie
  - › les conseils
- **Les budgets de remise en état d'un logement**
  - › la conception et suivi des budgets
- **La commande et le suivi des travaux**
  - › l'anticipation et précision de la commande
  - › coordination des travaux
  - › le suivi et contrôle des travaux : méthode
  - › réception des travaux
- **L'installation du locataire entrant dans le logement**
  - › les objectifs d'une bonne installation du locataire entrant
  - › la méthodologie
  - › les conseils.

**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 :** 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)

2 JOURS

GESTION DE PROXIMITÉ PROPRETÉ

C0256

# CONCEVOIR ET RÉDIGER UN CAHIER DES CHARGES LIÉ À L'ENTRETIEN

## PUBLIC

Personnel dont la mission est de piloter les entreprises de nettoyage et de passer les marchés correspondants.

## OBJECTIFS

- › définir le contenu d'un cahier des charges et l'objectif de mise en propreté, obligation de résultats ou de moyens
- › identifier les fréquences d'intervention au regard des types d'entretien, courant, périodique et de remise en état selon son mode d'écriture du marché
- › repérer l'articulation entre les prestations contrat et à bons de commande.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## ENJEUX

L'activité propreté est une préoccupation très importante pour les locataires. La définition des prestations et l'évolution des moyens, techniques et compétences doivent faire ressortir des objectifs clairs pour atteindre un résultat qualitatif et financièrement gérable. Le cahier des charges doit faire ressortir une photographie de la mise en propreté des parties communes.

## CONTENU

- Identifier et définir le contenu d'un cahier des charges et l'objectif de mise en propreté, obligation de résultats ou de moyens
- Définir les fréquences d'interventions au regard des types d'entretien, courant, périodique ou de remise en état
- Définir l'articulation entre les prestations contrat et à bons de commande
- Définir les outils de contrôle de résultat.

## DATES CLASSE VIRTUELLE

Stage programmé en fonction des demandes

**PRIX NET : 1460 EUROS** - 14 h de formation

2 JOURS

GESTION DE PROXIMITÉ PROPRETÉ

C0257

# CONTRÔLE DES PRESTATIONS DE NETTOYAGE

## PUBLIC

Personnel dont la mission est de contrôler les prestations des entreprises de nettoyage, mais aussi les opérations réalisées par du personnel interne (techniciens, responsables de site).

## OBJECTIFS

- › mesurer le niveau des prestations de nettoyage
- › mettre en place une méthodologie du contrôle
- › définir les critères objectifs de mesure
- › faire évoluer le cahier des charges des entreprises.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## ENJEUX

La propreté des parties communes est un des enjeux importants pour les organismes de logement social. Cette tâche est souvent confiée à des prestataires extérieurs.

Il est donc indispensable d'avoir des agents qui, sur le terrain, soient en mesure de contrôler et de suivre les entreprises avec rigueur et méthode.

## CONTENU

- Le contrôle des prestations
- Les tableaux de bord
- Le cahier des charges
- La définition d'une prestation de nettoyage
- La réglementation.

## DATES CLASSE VIRTUELLE

Stage programmé en fonction des demandes

**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** : 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)

**C0258****2 JOURS****GESTION DE PROXIMITÉ** PROPRETÉ

## NETTOYAGE DES PARTIES COMMUNES ET DES ABORDS D'IMMEUBLES

### PUBLIC

Personnel de proximité. Employé d'immeubles. Personnel de ménage. Hommes ou femmes de service.

### OBJECTIFS

- › repérer son rôle dans la démarche qualité de service
- › utiliser des techniques de nettoyage adaptées au contexte
- › utiliser le matériel et les produits d'entretien en professionnel.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### ENJEUX

L'exigence des habitants sur l'état de leur environnement pousse les bailleurs sociaux vers une qualité toujours plus grande du service rendu. La propreté des parties communes et des abords des immeubles a une place capitale dans la perception qu'ont les locataires de la qualité de vie dans leur quartier.

### CONTENU

- La démarche qualité
- Les salissures et les matériaux à nettoyer
- L'outillage
- Les propriétés de l'eau et des produits
- Les différentes méthodes et techniques de nettoyage
- Le nettoyage spécifique
- L'organisation du nettoyage.

### DATES CLASSE VIRTUELLE

Stage programmé en fonction des demandes

**PRIX NET : 1460 EUROS** - 14 h de formation

**C0259****2 JOURS****GESTION DE PROXIMITÉ** PROPRETÉ

## GESTES & POSTURES : LES RISQUES LIÉS AU NETTOYAGE ET TECHNIQUES DE MANUTENTION

### PUBLIC

Personnel d'entretien des immeubles, personnel d'encadrement.

### OBJECTIFS

- › identifier les principaux risques liés à l'activité propreté
- › définir les causes, les origines et les conséquences des accidents de travail
- › respecter les règles de sécurité et de prévention des risques
- › appliquer les bonnes pratiques à mettre en œuvre.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### ENJEUX

Si les accidents du travail et les maladies professionnelles ont un coût, la prévention est un investissement. L'évaluation des risques est l'étape initiale de toute démarche de prévention. Le nettoyage du patrimoine réunit à lui seul bon nombre de ces risques, qu'ils soient chimiques, physiques ou encore électriques. Cette constatation nous incite à analyser ces risques avec les personnels concernés, et à leur transmettre les connaissances et techniques propres à éviter les accidents survenant à l'occasion du transport manuel d'objets, de la manipulation de produits ou d'outillages.

### CONTENU

- Les risques liés à l'activité propreté
- Les causes et les origines des accidents de travail
- Les conséquences des accidents
- Les règles de sécurité et de prévention des risques.

### DATES CLASSE VIRTUELLE

Stage programmé en fonction des demandes

**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 :** 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)

2 + 2 JOURS

GESTION DE PROXIMITÉ PROPRETÉ

C0260

## GESTION DE L'ACTIVITÉ PROPRETÉ : PLAN DE NETTOYAGE OU CCTP

### PUBLIC

Responsable d'agence. Responsable de site.  
Responsable des achats, de la rédaction  
et de la négociation des marchés propreté.  
Responsable hygiène et sécurité....

### OBJECTIFS

- › formuler et ordonner les prestations qui permettent d'atteindre un résultat
- › savoir élaborer un outil de pilotage
- › évaluer et contrôler la performance de l'outil.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### ENJEUX

La propreté et l'hygiène des immeubles est au centre des préoccupations des habitants et par conséquent des bailleurs. La définition des prestations, la maîtrise des moyens, les méthodes et compétences doivent permettre d'atteindre un résultat qualitatif, quantifiable et financièrement gérable. L'outil d'interprétation, le cahier des charges pour un prestataire ou le plan de nettoyage pour une équipe interne, doit faire ressortir une photographie du niveau de propreté attendu.

### CONTENU

- L'analyse des pratiques actuelles et des besoins
- La description des moyens
- L'élaboration du CCTP
- La production du plan de nettoyage
- L'évaluation du résultat et des moyens.

### DATES

Stage programmé en fonction des demandes

**PRIX NET : 3000 EUROS** - 28 h de formation

2 JOURS

GESTION DE PROXIMITÉ PROPRETÉ

C0261

## LA GESTION DES DÉCHETS MÉNAGERS

### PUBLIC

Personnel de proximité. Gardien d'immeuble.

### OBJECTIFS

- › définir les catégories de déchets ménagers et identifier les modalités de stockage, d'évacuation et de recyclage
- › appliquer une organisation des déchets sur son site
- › exploiter des indicateurs de résultats afin de réajuster les actions sur le terrain.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### ENJEUX

La gestion des encombrants, autres déchets ménagers, engage également la responsabilité des bailleurs. Il est donc nécessaire de mesurer les conséquences du stockage sauvage ou inadapté et l'impact économique pour le collectif. Compte tenu des difficultés propres à l'habitat collectif (stockage, communication, accès aux résidents...), il est important de clarifier et développer le rôle des personnels de proximité dans la gestion des déchets ménagers.

### CONTENU

- Les connaissances de base
- Les besoins, attentes et contraintes
- La mise en œuvre de micro-projets adaptés à son site.

### DATES

Stage programmé en fonction des demandes

**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 :** 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.