



**LA PROXIMITÉ À L'ÈRE
DU NUMÉRIQUE**

LA PROXIMITÉ À L'ÈRE DU NUMÉRIQUE

LES ENJEUX AUXQUELS RÉPOND CETTE FORMATION

Les bailleurs sont désormais organisés autour de **services digitaux** destinés à leurs clients locataires. Les outils numériques ou plateformes comme le compte client en ligne, la gestion des demandes d'intervention, le paiement du loyer, l'état des lieux sur tablette... sont devenus le quotidien des équipes de proximité. Mais qu'en est-il de la **capacité d'utilisation et d'explication** de ces outils par les équipes de proximité auprès des clients locataires ? Comment **impliquer le personnel de proximité** dans le déploiement des outils numériques auprès des habitants ? Les équipes de proximité connaissent-elles suffisamment ces outils ? Sont-elles capables d'en expliquer l'utilisation aux clients locataires et de témoigner comment ils améliorent le service rendu à la clientèle, afin **d'inspirer leur adoption** ?

Dans cette formation, nous vous proposons **d'associer l'ensemble des parties prenantes**, en particulier les managers et les locataires, afin de développer la capacité et les compétences des équipes de proximité à être en relation avec les habitants autour de ces enjeux digitaux et de relation quotidienne en interne.

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Explorer la palette d'outils digitaux mis à disposition par l'organisme à destination des habitants depuis le point de vue du locataire
- À partir des besoins concrets des locataires, co-construire les éléments de langage afin d'expliquer l'utilisation des outils numériques
- Développer sa capacité à expliquer les applications numériques du bailleur et à accompagner leur prise en main auprès des clients-locataires, prospects...

PUBLIC

Personnels en contact avec les locataires

- Agent d'accueil
- Gardiens
- Personnel de proximité...



LA FORMATION ABORDERA LES QUESTIONS SUIVANTES

- Quelles sont les évolutions technologiques qui impactent les métiers de la proximité et de la gestion locative ?
- Comment accompagner ces métiers pour qu'ils soient en capacité d'aider / accompagner les locataires dans l'usage du numérique?
- Comment permettre aux professionnels d'utiliser la technologie comme une auxiliaire permettant de simplifier/fluidifier les relations avec les locataires ?

CONCEPT PÉDAGOGIQUE

Une pédagogie innovante associant les managers et impliquant les locataires

2h de coaching du ou de la manager pour cartographier les outils digitaux du bailleur, identifier les axes de progrès et préparer l'accompagnement post-formation 2 jours de présentiel : Pédagogie d'ateliers pour prendre en main les outils digitaux et identifier leurs bénéfices du point de vue du locataire, ainsi que pour s'entraîner à les écouter.

Matin du 2ème jour : proposition d'un atelier en présence de locataires.

Suivi post-formation des actions menées en distanciel.

VOTRE FORMATRICE

Solenne DUTHOIT ancienne responsable de la communication en OLS, Solenne est formatrice et coach professionnelle.

TARIFICATION

Intra : 5000 €





**Association pour la formation professionnelle continue
des organismes de logement social**

47 rue Popincourt - 75011 Paris. Tél. 01 40 75 52 74
www.afpols.fr

RENSEIGNEMENTS ET CONTACTS

Brigitte Beauzamy

brigitte.beauzamy@afpols.fr

06.64.41.34.46