

TransFormation HLM

Nouveaux services
aux habitants



ANIMER LA RELATION AVEC LES LOCATAIRES GRACE À LA COMMUNICATION DE PROXIMITÉ

Les enjeux auxquels répond cette formation :

Pour renforcer le lien avec les locataires, l'information institutionnelle que les organismes leur diffusent n'est plus suffisante.

Créer du collaboratif et animer les communautés de vie que sont les résidences nécessite de repenser la communication.

De nouvelles formes de communication qui :

- donnent les moyens aux collaborateurs de terrain d'être des ambassadeurs.
- de mieux associer les locataires à la vie de leur résidence et à la préservation de leur environnement de vie.

OBJECTIF DE LA FORMATION

Concevoir et déployer une communication de proximité pour renforcer les liens et apaiser les relations avec les locataires.

PUBLIC

Professionnels de la communication et toute personne ayant des activités de communication dans son activité.

La formation abordera les questions suivantes :

- Comment « désinstitutionnaliser » la communication au sein de l'organisme pour la faire porter par des ambassadeurs de terrain.
- Quelles sont les nouvelles formes de communication permettant d'installer une écoute et un dialogue continue avec les locataires ?
- Comment la communication peut-elle permettre de renforcer un « vivre ensemble » respectueux des autres et de l'environnement ?
- Comment la communication est-elle en mesure de faire évoluer les comportements pour plus de civisme et permettre ainsi un voisinage apaisé ?
- Comment faire adhérer les décideurs de mon organisme à cette stratégie de communication ?

LA PROXIMITÉ À L'ÈRE DU NUMÉRIQUE



Les enjeux auxquels répond cette formation :

Bâtiment intelligent, Domotique, services digitaux pour les locataires, communication numérique, les métiers de la proximité et de la gestion locative sont aujourd'hui de plus en plus impactés par la technologie et demain par l'intelligence artificielle. Ces technologies ne doivent pas distendre le lien avec des locataires qui ne sont pas toujours aguerris à leur utilisation. Il est impératif de conjuguer bienfait de la technologie et bienveillance de la relation, pour conjuguer utilement connexion et cohésion.

OBJECTIF DE LA FORMATION

Maîtriser l'utilisation de la technologie dans sa relation avec les locataires et savoir expliciter aux locataires son usage.

PUBLIC

Gardiens, responsables de site, chargés d'états des lieux, techniciens de patrimoine, chargés d'accueil.

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.

MANAGER EN PROXIMITE LES PRESTATAIRES DE SERVICE



Les enjeux auxquels répond cette formation :

Dans le cadre des démarche qualité de service, de plus en plus de bailleurs ont recours à des prestataires pour externaliser certaines prestations de services (nettoyage, maintenance, services à domicile, gestion des déchets, ...).

Un « outsourcing » qui nécessite d'être piloté en proximité pour ne pas entraîner une dégradation de la qualité du service aux locataires.

Un pilotage qui nécessite pour les équipes de passer du faire au faire-faire. Une évolution substantielle de leur métier qui exige une autre posture pour opérer leur activité.

OBJECTIF DE LA FORMATION

Savoir transmettre les exigences de qualité de service à un prestataire et piloter ses interventions dans la durée.

PUBLIC

Les personnes occupant un métier de la proximité et tout professionnel amené à contrôler les prestations de services rendues aux locataires.

La formation abordera les questions suivantes :

- Comment manager des intervenants externes sur lesquels on n'a pas d'autorité hiérarchique ?
- Comment permettre des échanges d'information fluide entre les locataires, les prestataires et professionnels de la proximité ?
- Comment s'assurer de la qualité des prestations au quotidien et dans la durée ?
- Comment organiser les reportings entre les personnels de proximité et les services qui gèrent les contrats de sous-traitance ?

MANAGER EN PROXIMITE LES PRESTATAIRES DE SERVICE



Les enjeux auxquels répond cette formation :

Afin de maintenir de la cohésion sociale, de lutter contre toutes les formes de précarité ou de vulnérabilité, de nombreux organismes font le choix de proposer à leurs locataires des services gratuits (soutien scolaire, assistance pour personnes âgées, ...).

Cette offre de services gratuits est un investissement social. Pour autant, il n'est pas toujours possible de les financer sur fond propre.

Il apparaît alors nécessaire d'imaginer des modalités de financement innovantes afin de pouvoir faire perdurer ces services en préservant l'équilibre budgétaire des bailleurs.

OBJECTIF DE LA FORMATION

Identifier et mobiliser les bonnes sources de financement pour investir dans les nouveaux services aux habitants

La formation abordera les questions suivantes :

- Quelles sont les sources de financement alternatives ?
- Comment bâtir des projets pour obtenir des subventions, y compris au niveau Européen ?
- Quels types de partenariat est-il possible de mettre en place pour diversifier les ressources financières ?

PUBLIC

Les professionnels de la finance et toute personne en charge de gérer la dimension financière d'un projet d'offre de service.

L'APPROCHE PAR LES COMPÉTENCES UNE RÉPONSE AUX DÉFIS STRATEGIQUES DES ORGANISMES

Les enjeux auxquels répond cette formation :

Les bailleurs sont aujourd'hui confrontés à de nombreux défis dans la manière de construire, rénover et entretenir les logements, de gérer la relation avec les locataires ou encore de proposer de nouveaux services aux habitants.

Des mutations qui nécessitent, pour y répondre, une évolution des compétences dans tous les métiers concernés. Dans le même temps, il est de plus en plus difficile d'attirer de nouveaux talents. Il devient donc important de pouvoir faire évoluer en interne les collaborateurs. Pour anticiper et répondre à ces défis la fonction ressource humaine doit faire de la gestion des compétences un élément central dans sa stratégie RH.

OBJECTIF DE LA FORMATION

Utiliser les différentes approches de la gestion des compétences pour accompagner la stratégie de développement / transformation de mon organisme.

PUBLIC

Les professionnels de la fonction RH.

La formation abordera les questions suivantes :

- Comment l'approche par les compétences peut-elle servir la stratégie de développement / transformation de l'organisme ?
- Comment déceler les compétences rares dont l'organisme doit se doter dans le futur ?
- Comment développer les compétences clés dans les différents métiers ?
- Comment identifier chez les collaborateurs les compétences pépites qu'il est utile de valoriser ?
- Comment faire adhérer les managers de mon organisme à une approche par les compétences ?

RENSEIGNEMENTS ET CONTACTS

Brigitte Beauzamy

brigitte.beauzamy@afpols.fr

06.64.41.34.46