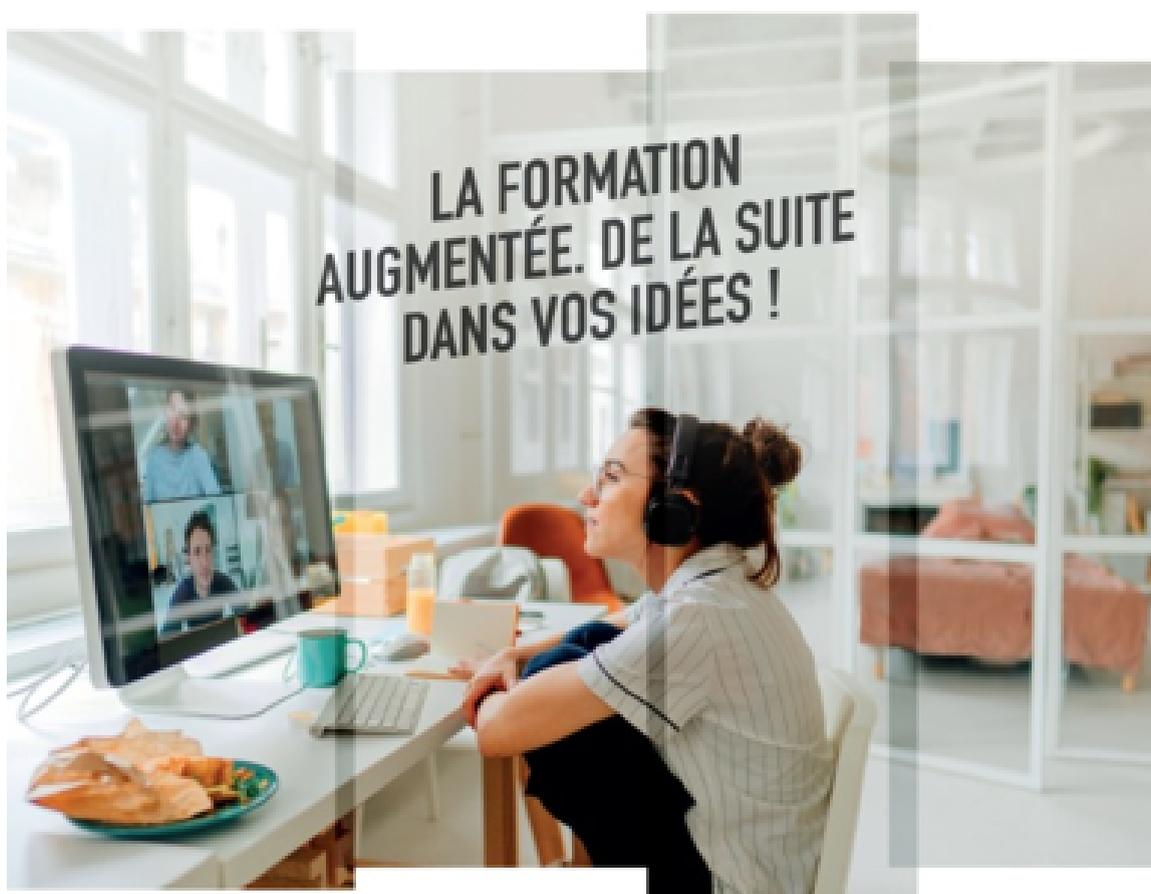


2024



Parcours de formation*
Optimiser la gestion des charges dans l'habitat social
GROUPE INTER

Modules : Objectifs et programmes

***En développement pour un dépôt au Répertoire Spécifique (France Compétences)**

En cas d'option de l'examen et de la reconnaissance du parcours par France Compétence au Répertoire Spécifique, le titre est délivré rétroactivement.

SOMMAIRE

Public visé par la formation.....	Page 3
Objectifs et contenu de la formation.....	Page 3
Historique et organisation des charges locatives (Bloc 1)	Page 5
Les provisions (Bloc 1)	Page 6
Les charges récupérables : Notions et limites (Bloc 2)	Page 7
Les dépenses récupérables (Bloc 2)	Page 8
La régularisation des charges (Bloc 3)	Page 10
La concertation locative (Bloc 4)	Page 11
Un observatoire des charges (Bloc 5)	Page 12
Durée de la formation.....	Page 13
Modalités d'organisation.....	Page 13
Horaires de la formation.....	Page 13
Lieu de formation.....	Page 13
Nombre de places.....	Page 13
Formateur.trice.s.....	Page 14
Moyens et modalités techniques.....	Page 16
Moyens et modalités de suivi.....	Page 17
Évaluation de la formation.....	Page 17
Examen certifiant.....	Page 17

Public visé par la formation

- **Pour les personnes déjà en poste dans le logement social :**

Salarié.e.s du front office : Responsable de Site, Directeur.trice d'Agence, Chargé.e de Gestion Locative Sociale...

Salarié.e.s du back office : comptabilité, contrôle de gestion, service marché, direction générale...

Objectifs et contenu de la formation

La formation a pour finalité de préparer à l'examen pour l'habilitation « Optimiser la gestion des charges dans l'habitat social » (en développement pour un dépôt au Répertoire Spécifique (France Compétences)).

« Les charges locatives (ou charges récupérables) sont des dépenses dues par le locataire, mais initialement payées par le propriétaire. La liste exhaustive des charges locatives est fixée par décret. Selon la nature du bail, le paiement des charges au propriétaire par le locataire peut se faire soit par le versement de provisions pour charges avec régularisation annuelle, soit par forfait. »

Source : service.public.fr

Les charges récupérables sont un sujet prégnant et source de litiges depuis toujours. Pierre angulaire de multiples stratégies, elles monopolisent et posent problème à une grande partie des services du front (Responsable de Site, Directeur.trice d'Agence, Chargé.e de Gestion Locative Sociale...) et du back office (comptabilité, contrôle de gestion, service marché, direction générale...) d'un bailleur social.

S'il n'existe pas à ce jour d'organisation optimale, chaque entreprise structure ce traitement avec un parti pris plutôt centralisé, ou plutôt décentralisé, dans tous les cas les charges récupérables interrogent les pratiques de chaque service au sein des structures de logements sociaux.

Pour valider le titre CHARGÉ.E DE GESTION LOCATIVE SOCIALE, le.la candidate devra valider obligatoirement tous les blocs de 1 à 5 :

Bloc de compétences 1 – Les provisions pour charges

Bloc de compétences 2 – Les dépenses récupérables

Bloc de compétences 3 – La régularisation des charges

Bloc de compétences 4 – La concertation locale

Bloc de compétences 5 – L’observatoire des charges

BLOC 1	Historique et organisation des charges locatives	1 jour
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> ● Savoir lister les différentes références juridiques liées au charges ● Comprendre les diverses organisations de traitement des charges ● Identifier les rôles et missions de chaque acteur 	
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> ● Introduction aux charges ● Exploration des origines des charges ● Découverte des différentes sources juridiques ● Définition de la charge locative et détermination de son cadre réglementaire ● Identification de l'ensemble des missions en lien avec les charges et des acteurs concernés par ce sujet ● Les différents organigrammes 	
Méthodes pédagogiques	<ul style="list-style-type: none"> ● Méthode de l'exposé + questions ● Frise du temps ● Mind Map ● Apports théoriques et pratiques ● Retour d'expérience 	

BLOC 1	Les provisions	1 jour
<ul style="list-style-type: none"> ● Objectifs 	<ul style="list-style-type: none"> ● Savoir définir précisément ce que sont les provisions ● Définir et appliquer le calendrier et la méthode de calcul des provisions ● Réussir à calculer l'évolution des provisions ● Savoir justifier des choix faits et communiquer auprès des parties prenantes 	
<ul style="list-style-type: none"> ● Contenu 	<ul style="list-style-type: none"> ● Notion de provision ● Cadre réglementaire ● Les différentes pratiques : avantages et inconvénients ● Définition des objectifs ● Construction d'un budget prévisionnel ● Les critères de choix ● Communication sur les mouvements de provisions 	
<p>Méthodes pédagogiques</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Brain storming ● Exposé + débat ● Mise en pratique par jeu de rôles 	

BLOC 2	Les charges récupérables : Notions et limites	1 jour
<ul style="list-style-type: none"> ● Objectifs 	<ul style="list-style-type: none"> ● Savoir mettre en application les règles applicables selon le statut de propriété ● Identifier et mettre en application l'ensemble des obligations législatives ● Appréhender et considérer les obligations des différentes parties ● Réussir à calculer et traiter les départs des locataires 	
<ul style="list-style-type: none"> ● Contenu 	<ul style="list-style-type: none"> ● Les différents statuts : collectifs, individuels, copropriété, mono propriété ; et ce que cela implique en matière de gestion de charges ● Définition et cadre réglementaire ● Principales notions : analytique, budget, comptabilité, justificatifs... ● Obligations du bailleur et du locataire, leurs exemptions ● Distinction récupérable / refacturable ● Distinguer charges récupérables et réparations locatives ● La sortie du locataire : Dépôt de garantie, réparations et régularisation des charges, du cadre légal à la mise en œuvre 	
<ul style="list-style-type: none"> ● Méthodes pédagogiques 	<ul style="list-style-type: none"> ● Travail sur dossier ● Exercice : qui fait quoi ● Cas pratique : calculer un décompte définitif ● Illustration des obligations 	

Objectifs

- Savoir expliquer les points de vigilance dans la construction des marchés, puis les points de contrôle des factures
- Mettre en pratique le contrôle des dépenses récupérables
- Identifier et analyser les justificatifs des dépenses de charges récupérables
- Savoir proposer des pistes d'optimisation : temps, organisation, montants
- Comprendre et argumenter les choix faits

Contenu

- Reprise récupérable oui / non
- Quelle organisation du contrôle des dépenses récupérables au sein des OLS
- Les différents points de contrôle d'une facture : forme, contenu, calcul, justification
- Identification forces et risques,
- Les supports nécessaires aux contrôles et leur compréhension :
 1. Contrats d'entretien : principales notions (Définition, composition, clauses économiques et financières, quels liens avec les charges, ...)
 2. Politique d'achat : quelle organisation, quelle stratégie pour quel résultat et quel impact sur les charges des locataires
 3. Dépenses énergétiques : qui, quoi, quand, où, comment, et pourquoi ?

Quels contrats, quelles vérifications, quelle justification, ...

4. Suivi des prestations en lien avec la récupération

	<p>5. Entretien propreté et gestion des OM : quelle organisation, qui fait quoi pour quel coût, quels justificatifs...</p> <ul style="list-style-type: none">● Identification des pistes d'optimisation
Méthodes pédagogiques	<ul style="list-style-type: none">● Exposé, questions, débats● Travail sur dossier / étude de cas● Mise en situation● Quizz

Objectifs

- Réussir à calculer la régularisation des charges
- Savoir analyser, comparer, vérifier les résultats obtenus
- Comprendre, justifier et communiquer sur la régularisation des charges
- Organiser et animer une régularisation des charges

Contenu

- Cadre réglementaire
- Procédures, organisations, acteurs
- Planification, incidences, avantages et inconvénients,
- Répartition : les différentes clés de répartition, définition, calculs, justifications, quel mode, quel critère ?
- Points de contrôle de la régularisation des charges
- Calculs
- Analyses, interprétations
- Estimation et anticipation de l'impact de la régularisation des charges sur le paiement des échéances des locataires et sur les impayés
- Communication : pour qui, pourquoi ? Contenu, impact, comment choisir ?
- Gestion des contestations, prescription, traitement des erreurs à posteriori

**Méthodes
pédagogiques**

- Définition, exposé
- Démonstration, simulation
- Etude de cas
- Commentaires

Objectifs

- Comprendre et définir la concertation locative
- Savoir représenter le bailleur dans la relation avec les représentants des locataires dans le domaine des charges locatives
- Sélectionner et transférer les données pertinentes pour justifier de la régularisation des charges auprès des représentants
- Appréhender et collaborer avec les représentants pour faire évoluer les charges récupérables
- Réussir à concevoir, expliquer, négocier un accord collectif

Contenu

- Cadre réglementaire
- Documentation : plan de concertation, accords collectifs
- Acteurs : associations, représentants
- Le conseil de concertation locative : définition, fonction, acteurs, contenu, ...
- Le contrôle des charges par les représentants : obligations, formalisation, méthode
- De représentants des locataires à partenaires : construire une relation de confiance, l'exploiter, l'optimiser répondre aux attentes de la loi égalité et citoyenneté à travers les charges récupérables
- Animer une réunion de locataires : Supports, animation, gestion des conflits et litiges
- Accord collectif : qui, sur quoi, pourquoi, contenu, procédure, effet, durée...
 1. Proposition
 2. Négociation
- Communication

Méthodes pédagogiques

- Exposé - questions – débats
- Interview représentant locataires
- Etude de cas / jeu de rôle
- Mise en situation

Objectifs

- Être en mesure d'organiser les données liées aux charges
- Réussir à élaborer et proposer des plans d'action
- Être en capacité de construire un observatoire des charges
- Évaluer les points forts et les points sensibles en matières de charges récupérable

Contenu

- Définition d'un observatoire des charges
- Méthodologie de construction d'un observatoire
- Objectifs : quel est le but à atteindre, dans quelle intention s'engage-t-on dans ce type de projet ?
- Acteurs : quels sont les parties intéressées par ce projet et quels sont leurs objectifs et leur lien (utilisateurs, constructeur, analyste,) ?
- Les critères de réussite : quelles sont les prérequis pour conduire un tel projet à son terme, et faire en sorte qu'il donne satisfaction ?
- Les freins : les points de vigilance, écueils et autres dangers qui peuvent conduire à l'échec
- Gestion de projet : les principales étapes
- Faire vivre cet outil : le construire c'est bien, l'utiliser et le faire durer c'est mieux
- Communication : partage des données, informations, utilisation

Méthodes pédagogiques

- Modèle
- Exposé
- Rédaction d'un cahier des charges
- jeu de rôle

Durée de la formation

La durée de ce parcours de formation est de 12 journées de formation, soit 84 heures.

Modalités d'organisation

La formation se déroule sous format

- présentiel, en salle
- distanciel, via visio-conférence Zoom,

Horaires de la formation

9h00-12h30

13h30-17h00

Lieu de formation

Les modules de formation présentiels se déroulent à Paris.

Les modules de formation distanciels se déroulent via l'application Zoom.

Nombre de places

La formation est limitée à 12 participants.

Formateur.trice.s

Marie-Frédérique BLANC
Consultante - Formatrice

CHAMP(S) D'INTERVENTION

Charges locatives – Contrat de location – SLS – Management de la propreté – Concertation locative – Accompagner les locataires dans la maîtrise de ses dépenses énergétiques

EXPERIENCE PROFESSIONNELLE

Mars 2007 – À ce jour	OPH de la Loire - Loire Habitat – 11 600 logements (42) Auditrice interne, responsable qualité Responsable gestion locative Missions : Elaboration puis mise en œuvre des politiques locales et sociales dans le respect des dispositions réglementaires. Auditeur interne du système de management de la qualité dans le cadre du suivi de la norme ISO 9001 2008. Référente qualité au sein de la démarche RSE.
Février 2005/ Novembre 2011	Ecurie Sébastien NOILLY (42) Co-gestionnaire Missions : En charge des missions administratives et comptables (dont établissement de la facturation, des déclarations de TVA, d'impôts) et du recouvrement. Etablissement de tableaux de bord de gestion.
Mars 2004 Février 2007	OPH de la Loire : Loire Habitat (42) Assistante gestion locative
Septembre 2003/ Février 2004	Demeures Caladoises S.A (42) Commerciale vente de maisons individuelles
Septembre 2001/ Août 2003	Agence immobilière de l'Olivier (83) Agent immobilier (gestion des mandats, vente, et gestion locative)

Formation

2013-2014 UNIVERSITÉ DE PARIS 13- USH - AFPOLS
Faculté de droit, sciences politiques et sociales
MASTER II Droit Immobilier, parcours droit et management du logement et de l'habitat social - Mention Bien

2004-2007 CNAM

Conservatoire National des Arts et Métiers, Lyon (69)

Diplôme de l'Institut d'études économiques et juridiques appliquées au droit
de la construction et de l'habitation (ICH) – Spécialisation en vente et gestion
immobilière - Mention Bien

2001-2003 OPTIMA, Toulon (83)

BTS professions immobilières (en alternance avec l'agence immobilière de
L'Olivier)

Certification en psychologie

Émilie MOREAU
Formatrice

CHAMP(S) D'INTERVENTION

- 1^{er} niveau de réponse en matière de GL
- Pré-diagnostic/diagnostic technique
- Premier niveau de réponse sur les charges locatives
- Les charges récupérables
- Contrat de location / Aspects économiques du bail

EXPERIENCE PROFESSIONNELLE

Depuis 2021 - Consultante et formatrice Free Lance

2017 - 2020 - Responsable du Back Office de Gestion Locative (dont service formation) – Direction Client

Groupe 1001 Vies Habitat (Ex logement Français)

Responsable de l'activité de Gestion Locative et de l'Exploitation d'un groupe de 90 000 Logement (quittancement, base patrimoine, cellule data, recouvrement locataires partis, gestion des sinistres, assistance métier). Coordination avec les process Owner

2015 - 2016 - Responsable des études (MOA) – Direction Informatique

Groupe Logement Français

Co-animation du dispositif de gouvernance SI (priorisation et arbitrage des projets SI)
Pilotage du projet Quali Bail / Co-pilotage du chantier transformation digitale du Groupe

2013-2014 - Responsable du pôle Gestion Locative (MOA) – Direction Informatique

Groupe Logement Français

Pilotage des projets SI et de l'assistance/formation utilisateur
Montage du dispositif de gouvernance SI (priorisation et arbitrage des projets SI)
Coordination des projets / Référent des métiers

06/2011 – 2012 – Responsables formation dans le cadre du démarrage du nouveau SI

Groupe Logement Français

Pilotage et montage du dispositif de formation de 1 000 utilisateurs pour un démarrage d'ERP
Montage et pilotage du dispositif d'accompagnement au démarrage
Coordination des équipes d'assistance / Référent des métiers

2010 - 05/2011 Responsable des systèmes d'information et de l'informatique

OPH Courbevoie Habitat – Courbevoie (92)

Pilotage du service informatique et des projets SI

2007- 2009 – Responsable du système d'information et des méthodes - MOA

Groupe Arcade – Antin Résidences (Paris 9)

Chef de projet Utilisateurs Progiciel ERP (Ikos) – Formation et Assistance Utilisateur

2001 - 2006 – Responsable de Pôle Gestion

Groupe Arcade – Antin Résidences Versailles

Responsable des pôles gestion et recouvrement (Agence de 6000 lgts)

Utilisateur clés en lien avec les services MOA et DSI

**1998 - 2000 – Assistante Contrôle de Gestion
Groupe AXA - Suresnes**

FORMATION

DUT Gestion des entreprises et des administrations

Moyens et modalités techniques

Supports de formation



Le premier jour de la formation, le stagiaire reçoit des identifiants, qui lui permettent de se connecter à une plateforme LMS, MY Afpols. Cette dernière permet d'accéder en ligne à tous les supports de formation.

Il est possible d'y accéder par le biais du téléphone, d'une tablette ou d'un ordinateur. En cas de besoin, il est possible d'imprimer les supports de formation.

Moyens et modalités de suivi

Coordination pédagogique

Le parcours de formation est suivi par un coordinateur pédagogique, qui fait le lien entre les participants, les formateurs et les entreprises.

Des échanges réguliers sont réalisés avec les participant.e.s.

Le coordinateur réalise l'ouverture du parcours et communique ses coordonnées aux participants. En lien avec les différents acteurs, il évalue la progression des participants par rapport au planning prévu, et identifie les difficultés afin d'apporter de l'aide et éviter les ruptures en cours de parcours.

Évaluation de la formation

Différentes évaluations sont effectuées tout au long du parcours :

- En amont du parcours, un dossier pédagogique est constitué : un test de positionnement, ainsi qu'un entretien sont effectués afin d'évaluer le niveau et la posture du.de la participant.e. Ce dossier permet de vérifier les pré-requis, et d'affiner l'identification des besoins de la personne.
- En début, milieu et fin de parcours, des tests d'auto-positionnement sont réalisés, afin de suivre et vérifier la montée en compétences du.de la participant.e.
- En fin de parcours, un questionnaire de satisfaction est également rempli par le.la participant.e, permettant de mesurer le niveau de satisfaction.

Tout au long du parcours, les feuilles d'émargement sont signées par les stagiaires et les formateur.trices.

Examen

L'examen visant la certification totale est composé d'épreuves sur table et d'épreuves orales devant un jury :

- Mini-études de cas : Le.a candidat.e doit gérer des situations quotidiennes centrées sur les différents thèmes de ses activités. Chaque mini-étude de cas est composée d'un contexte, de questions ouvertes et fermées.
- Étude de Cas Complexe : Mise en situation type assesment center, le.la candidat.e est mis dans la situation de régularisation de charges dans un organisme et une organisation fictifs. L'étude de cas est contextualisée (description du site, de l'organisme, de l'équipe, du patrimoine géré). Il.elle prend connaissance d'un ensemble de messages et de courriers qu'il.elle doit traiter.
- Travail de recherche personnel : le.a candidat.e doit mettre en application d'une démarche de résolution de problème (identification et définition d'un problème, analyse des causes/conséquences et préconisations d'amélioration), portant sur un thème choisi par l'intéressé.e en début de parcours. Ce travail fait l'objet d'un document écrit et est présenté devant un jury.

Si le.la candidat.e obtient une moyenne supérieure à 10 sur l'ensemble des épreuves, l'examen est validé.

En cas de validation partielle, les blocs de compétences où la moyenne est supérieure à 10 peuvent être obtenus.