

# NÉGOCIER AVEC LES LOCATAIRES EN IMPAYÉS

C0137

## ENJEUX

En fonction de la situation et de la personnalité du locataire en impayés, les termes de la négociation sont de différentes natures. Dans certains cas, l'agent devra se montrer rassurant pour établir un climat de confiance. Dans d'autres, au contraire, il devra faire preuve de fermeté.

Enfin, il lui faudra imaginer des solutions face à des locataires très démunis, voire même en situation de surendettement. Les dispositifs du type FSL, loca-pass, PCS, apportent des solutions pour le traitement des impayés mais ne peuvent pas, à eux seuls, résoudre tous les problèmes.

## PUBLIC

Chargé de clientèle. Personnel assurant le pré-contentieux ou le contentieux des impayés de loyer. Conseiller social.

## OBJECTIFS

- › répertorier les techniques nécessaires à la conduite de l'entretien d'impayé
- › développer un argumentaire proposant des solutions constructives dans la gestion de l'impayé
- › développer une attitude de négociation positive
- › conduire une relation d'aide et de soutien en responsabilisant son interlocuteur.

## PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Ce stage propose une journée de rappels juridiques suivie de deux jours d'apports méthodologiques et d'entraînements à l'entretien. Simulations adaptées aux situations d'impayés professionnelles.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## ANIMATION

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

## DATES CLASSE VIRTUELLE

12 - 13 mai et 21 mai 2025

3 - 4 mai et 11 décembre 2025

## DÉROULÉ & CONTENU

### 1 AVANT

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

### 2 PENDANT - EN GROUPE

- **Rappel du cadre juridique de l'impayé**
  - › la résiliation du bail
  - › le recouvrement
  - › les modes alternatifs de règlement
- **Le plan d'apurement**
  - › forme et contenu
  - › les garanties de bonne exécution
- **Le contexte socio-économique de l'impayé**
  - › les fragilités économiques et sociales des ménages
  - › le processus de disqualification sociale
  - › la culture de consommation
- **La préparation de l'entretien**
  - › le traitement social de l'impayé
  - › les moyens de pression
- **L'entretien de négociation d'impayés**
  - › l'analyse de la situation de l'impayé
  - › l'accompagnement dans la recherche de solution
  - › l'argumentation à chaque étape de l'impayé
  - › l'engagement du locataire dans la résorption de l'impayé
- **Faire évoluer l'attitude du locataire et dégager un accord**
  - › analyser les influences
  - › s'appuyer sur son rôle professionnel de représentant du bailleur
  - › aider le locataire à sortir des attitudes de passivité, de manipulation ou d'agressivité.

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

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

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

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

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

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Patricia SIVAKUMAR - 06 64 41 09 26. [patricia.sivakumar@afpols.fr](mailto:patricia.sivakumar@afpols.fr)

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