

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 questionnement 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

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