

# Formations 2018

*Des formations proches de vous...*

*...des formations ajustées à vos besoins*

**LOSFOR** – Expert sur les métiers de l'habitat depuis plus de 45 ans  
97, Avenue de la Corse – 13007 Marseille - Tél : 04.91.59.12.32 – Fax : 04.91.52.12.01  
Email : [losfor@losfor.com](mailto:losfor@losfor.com) – Site web : [www.losfor.com](http://www.losfor.com)

Consultez nos thèmes de formation présentés pages suivantes

**Et faites-nous part de vos attentes !**

La liste de thèmes que nous vous proposons n'est pas limitative : nous sommes en capacité d'intervenir sur d'autres thèmes connexes, à votre demande.

**N'hésitez pas à nous solliciter !**

*Des formations ajustées,*



*Proches de vous !*

Au fil de l'année, nous mettons à jour régulièrement ce document,



## SOMMAIRE

|   |             |
|---|-------------|
| <b>- URBANISME, CONSTRUCTION ET MAITRISE D'OUVRAGE.....</b> | <b>p. 4</b> |
| . STRATÉGIE, DROIT ET POLITIQUES DU LOGEMENT.....           | p. 4        |
| . GESTION DE PROJET, FAISABILITÉ ET MONTAGE .....           | p. 4        |
| . MARCHÉS PUBLICS.....                                      | p. 7        |
| . RÉALISATION .....   | p. 8        |
| . QUALITÉ ET RÈGLEMENTATION DE LA CONSTRUCTION.....         | p. 9        |
| <br>  |             |
| <b>- ENTRETIEN ET MAINTENANCE TECHNIQUE .....</b>           | <b>p.10</b> |
| . FONDAMENTAUX DE LA GESTION DE PATRIMOINE .....            | p.10        |
| . MAINTENANCE TECHNIQUE .....                               | p.11        |
| <br>  |             |
| <b>- HYGIÈNE ET SÉCURITÉ .....</b>                          | <b>p.13</b> |
| . HYGIÈNE .....   | p.13        |
| . SÉCURITÉ.....   | p.13        |
| <br>  |             |
| <b>- GESTION LOCATIVE .....</b>                             | <b>p.16</b> |
| . FONDAMENTAUX DE LA GESTION LOCATIVE .....                 | p.16        |
| . ATTRIBUTION.....  | p.17        |
| . GESTION SOCIALE.....                                      | p.18        |
| . GESTION DU CONTENTIEUX .....                              | p.19        |
| <br>  |             |
| <b>- GESTION DE COPROPRIÉTÉ - VENTE/ACCESSION .....</b>     | <b>p.21</b> |
| . GESTION DE COPROPRIÉTÉ .....                              | p.21        |
| . VENTE / ACCESSION.....                                    | p.22        |
| <br>  |             |
| <b>- RELATIONS AUX LOCATAIRES.....</b>                      | <b>p.23</b> |
| <br>  |             |
| <b>- COMPTABILITÉ, FINANCE, FISCALITÉ.....</b>              | <b>p.25</b> |
| <br>  |             |
| <b>- MANAGEMENT, GRH, DÉVELOPPEMENT PERSONNEL.....</b>      | <b>p.27</b> |
| . MANAGEMENT .....  | p.27        |
| . GESTION DES RESSOURCES HUMAINES.....                      | p.28        |
| . DÉVELOPPEMENT PERSONNEL .....                             | p.30        |

## URBANISME, CONSTRUCTION, MAITRISE D'OUVRAGE

### STRATÉGIE, DROIT ET POLITIQUE DU LOGEMENT

#### CONNAISSANCE DE L'URBANISME ET DES PARTENAIRES LOCAUX

- Maîtriser le vocabulaire de base et les principales règles en matière d'urbanisme,
- Situer plus précisément le rôle des différents partenaires institutionnels locaux,
- Savoir mieux activer une veille utile auprès d'un réseau d'acteurs locaux.

**Pour qui ?** Personnels en contact avec les partenaires locaux, chargés de développement, chefs d'agence

#### LA STRATÉGIE PATRIMONIALE ET IMMOBILIÈRE

- Apporter une lecture du positionnement actuelle mouvement HLM au sein du Plan de Cohésion Sociale et des politiques du logement.
- Donner les outils pour lire, définir ou comprendre la stratégie de son organisme dans ce contexte de crise économique et immobilière.

**Pour qui ?** Responsable développement, Chargé d'opérations

#### INGÉNIERIE JURIDIQUE ET FINANCIÈRE DU LOGEMENT à caractère défiscalisant

- Cerner le contexte réglementaire du financement privé d'une opération de logement social et les nouvelles opportunités qu'offre la loi de finance 2013.
- Analyser différents outils pour développer la construction de logements sociaux.
- Maîtriser les dispositifs incitatifs mis en place pour concevoir une politique de développement adaptée aux besoins économiques de la période.
- Optimiser les programmes futurs dans une période de dépression

**Pour qui ?** Directeur d'organisme, développeurs, financiers, chargés d'affaires

#### OPTIMISER LA MISE EN ŒUVRE DU PSP : innover, anticiper, ajuster

- Optimiser la mise en œuvre opérationnelle des stratégies globales de gestion du patrimoine, liées aux démarches de CUS, PSP, PSE, RSE.
- Agir sur les leviers permettant de mobiliser les financements pour l'amélioration du patrimoine existant, dans le respect de l'évolution de la réglementation.
- Donner les clefs pour mieux homogénéiser les actions entreprises quotidiennement, dans le cadre de la politique générale de l'organisme.

**Pour qui ?** Directeur d'organisme, Directeur du patrimoine

#### LES DROITS DE PRÉEMPTION

- Exercer le droit de préemption de manière la plus pertinente,
- Gérer les biens faisant l'objet d'une préemption.

**Pour qui ?** Collaborateurs des services foncier et juridique

#### REQUALIFICATION DES QUARTIERS ANCIENS : ENJEUX, INTERVENTION ET CONDUITE DE PROJET –

- Mieux situer la problématique, les enjeux, le cadre réglementaire et institutionnel de l'intervention en centre ancien, notamment dans le cadre du PNRQAD.
- Savoir conduire, en tant que maître d'ouvrage, un projet d'opération en centre ancien.

**Pour qui ?** Personnels en contact avec les partenaires locaux, chargés de développement, chefs d'agence...

### GESTION DE PROJET, FAISABILITÉ ET MONTAGE

#### RECHERCHE ET MAITRISE FONCIÈRE

- Définir une stratégie de recherche immobilière ou foncière en identifiant les axes de recherche, leurs spécificités et « les règles du jeu ».
- Réaliser une première faisabilité sur un foncier donné en évaluant les difficultés et en évacuant les éléments bloquants

**Pour qui ?** Responsables développement, Chargés d'opérations

## URBANISME, CONSTRUCTION, MAITRISE D'OUVRAGE

### GESTION DE PROJET, FAISABILITÉ ET MONTAGE

#### LES BASES DU MONTAGE D'OPÉRATION EN LOCATIF NEUF

- Connaître les rôles et responsabilités de tous les intervenants d'une opération et leur organisation dans toutes les phases du montage et de l'exécution,
- Confronter l'objectif du projet avec toutes les contraintes internes et externes,
- Mettre en œuvre les méthodologies de programmation de l'opération,
- Donner un langage commun aux différents intervenants, harmoniser les relations entre le terrain et les aspects contractuels.

**Pour qui ?** Personnels techniques chargés d'opérations de travaux neufs et/ou administratifs chargés du montage et du suivi des marchés (travaux, services, maîtrise d'œuvre...) relatifs aux opérations

#### LE FINANCEMENT DES OPÉRATIONS LOCATIVES SOCIALES

- Connaître les principes et solutions de financements et les modes de fonctionnement des partenaires financiers

**Pour qui ?** Chargés d'opérations

#### LE MONTAGE FINANCIER D'OPÉRATIONS EN LOCATIF NEUF

- Connaître les solutions et principes de financements,
- Identifier et comprendre les effets des paramètres de charges et ressources et de leur variation dans le temps,
- Respecter les échelles de grandeur et la cohérence des paramètres utilisés.

**Pour qui ?** Chargés d'opérations, responsables des services techniques et des investissements, responsables de programme

#### LES SIMULATIONS FINANCIÈRES ET SÉCURISATION DES INVESTISSEMENTS

- Identifier puis comprendre les effets des paramètres de charges et ressources et de leur variation dans le temps
- Respecter les échelles de grandeur et la cohérence des paramètres utilisés

**Pour qui ?** Chargés d'opérations

#### LA COMPTABILITÉ DE LA MAITRISE D'OUVRAGE ET DES INVESTISSEMENTS

- Comprendre les principes de la comptabilité maîtrise d'ouvrage.
- Savoir sécuriser les procédures des investissements.
- Identifier et définir les axes d'amélioration et acquérir une méthodologie et des outils pragmatiques à utiliser de manière opérationnelle

**Pour qui ?** Comptables d'investissement...

#### LE MONTAGE D'OPÉRATIONS EN ACQUISITION / RÉHABILITATION

- Maîtriser le diagnostic technique et estimer le coût d'objectif.
- Organiser la maîtrise d'œuvre pour une optimisation du résultat.
- Appliquer les concepts du développement durable à ce type d'opération.
- Financer l'opération et évaluer les incidences sur les équilibres financiers de l'organisme.
- Réussir la concertation des locataires.
- Piloter l'opération.

**Pour qui ?** Monteurs et chargés d'opérations, responsables des services techniques et des investissements ainsi que leurs adjoints techniques et administratifs, chargés d'études

#### APPRÉCIER LES OPPORTUNITÉS D'UN PROJET VEFA EN ACCESSION

- Analyser les opportunités VEFA.
- Apprécier les marges de progression d'un programme dans sa conception

**Pour qui ?** Responsable marketing, responsable foncier, monteur d'opérations...

## URBANISME, CONSTRUCTION, MAITRISE D'OUVRAGE

### GESTION DE PROJET, FAISABILITÉ ET MONTAGE

#### LE MONTAGE D'OPÉRATIONS EN VEFA

- Maîtriser les conditions contractuelles et financières pour procéder aux « achats en blocs ».

**Pour qui ?** Responsables développement et chargés de programme structures confrontées aux opérations mixtes dans les communes de plus de 3500 habitants et sur les opérations généralement de plus de 25 logements.

#### LE MONTAGE D'OPÉRATIONS EN ACCESSION SOCIALE

- Appréhender les contraintes réglementaires et financières du montage des opérations,
- Avoir tous moyens d'analyse contribuant à la réalisation d'une opération accession.

**Pour qui ?** Responsables de développement et chargés de programme

#### RÉUSSIR UN MONTAGE D'OPÉRATIONS DE LOGEMENTS EN PÉRIODE TENDUE

- Savoir adapter son programme en période de tension économique
- Déterminer au préalable les moyens nécessaires à la réussite du projet
- Anticiper les difficultés et savoir organiser ses équipes au fil des événements

**Pour qui ?** Directeurs, responsables / monteurs de programmes, développeurs, financiers, juristes

#### LE PROGRAMME : ACTE FONDAMENTAL DANS LE PROCESSUS DE MAITRISE D'OUVRAGE

Comment exercer son rôle de maître d'ouvrage,

- En rédigeant une commande claire pour la maîtrise d'œuvre
- En formalisant ses exigences et les critères d'évaluation de la réponse architecturale

**Pour qui ?** Responsables développement, Chargés d'opérations

#### LES AUTORISATIONS DE CONSTRUIRE

- Savoir quelle(s) autorisation(s) déposer : distinguer les autorisations de construire des autres autorisations d'urbanisme ; connaître les autorisations requises au titre des autres législations
- Mesurer ses droits et appréhender les démarches
- Appréhender le risque contentieux : sécuriser ses autorisations

**Pour qui ?** Chargés d'opérations

#### ACCORDS LOCATIFS ET CONCERTATION LIÉS AUX TRAVAUX D'AMÉLIORATION DU PATRIMOINE

- Connaître le cadre législatif et réglementaire organisant les accords locatifs,
- Les mettre en œuvre dans le cadre d'une procédure lors des opérations d'amélioration du patrimoine,
- Argumenter et négocier un programme de travaux équilibré entre le ressenti des locataires et les contraintes techniques,
- Améliorer le dialogue entre la maîtrise d'ouvrage et la gestion technique de proximité pour un discours commun face au locataire.

**Pour qui ?** Techniciens de proximité et monteurs d'opérations

#### LES RÉSIDENCES SERVICES

- Appréhender la valeur ajoutée liée à la Résidence Services,
- Maîtriser les conditions de réalisation d'un ensemble meublé, équipé comportant les services et les moyens humains spécifiques à son activité.

**Pour qui ?** Responsables développement et chargés de programme

#### LE MÉTIER D'ASSISTANT(E)S DE MONTEUR D'OPÉRATIONS

- Situer le travail de l'assistant(e) dans le processus général du montage d'opération,
- Organiser et gérer administrativement les dossiers en fonction de leurs différentes étapes,
- Gérer préventivement les risques liés aux phases du déroulement d'une opération,
- Collaborer activement au déroulement d'une opération et faciliter le travail du responsable de l'opération.

**Pour qui ?** Assistants ou Secrétaires des Chargés d'opérations, et adjointes des Responsables des départements développement du patrimoine

# URBANISME, CONSTRUCTION, MAITRISE D'OUVRAGE

## MARCHÉS PUBLICS

### LOI MOP ET MARCHÉS DE MAÎTRISE D'ŒUVRE

- Connaître le cadre législatif et réglementaire de la loi MOP, les responsabilités et les rôles respectifs de la maîtrise d'ouvrage et de ses partenaires et leurs relations principales,
- Mettre en œuvre les méthodologies de programmation, de passation et de déroulement d'un marché de maîtrise d'œuvre.

**Pour qui ?** *Tout personnel participant à la maîtrise d'ouvrage et aux opérations : responsables de services développement du patrimoine, ingénieurs et techniciens chargés d'opérations, administratifs du service achats et marchés, du service financier...*

### RÉGLEMENTATION APPLICABLE AUX MARCHÉS DES POUVOIRS ADJUDICATEURS NON SOUMIS AU CMP

- Connaître les réglementations applicables aux marchés des pouvoirs adjudicateurs,
- Organiser et gérer les tâches administratives des phases de préparation et d'exécution des marchés,
- Assurer la passation et le suivi des marchés,
- Faire le lien entre l'aspect technique et les aspects administratif et financier du marché,
- Connaître les rôles et responsabilités de chaque intervenant.

**Pour qui ?** *Personnels d'organismes de logement social participant aux achats : administratifs du service achats et marchés, du service financier, techniciens chargés d'opérations, responsables de services, antennes, agences et toute personne engageant des dépenses.*

### RÉGLEMENTATION DES MARCHÉS : L'ORDONNANCE 2005

- Connaître les changements de réglementation applicable aux marchés
- Développer de nouvelles stratégies de passation et d'exécution des marchés

**Pour qui ?** *Personnels du service marchés, techniciens, chargés d'opérations*

### EXÉCUTION ADMINISTRATIVE ET FINANCIÈRE DES MARCHÉS PUBLICS

- Connaître les règles d'exécution financière applicables aux marchés publics,
- Assurer la passation et le suivi des marchés dans l'intérêt de l'Office,
- Faire le lien entre l'aspect technique et les aspects administratif et financier du marché,
- Identifier les nouvelles règles ou modifications issues de la réforme du Code des Marchés Publics.

**Pour qui ?** *Directeurs Généraux et Responsables marchés*

### CONSULTATION DES ENTREPRISES ET GESTION DES MARCHES DE TRAVAUX

- Connaître les réglementations applicables aux marchés de travaux
- Assurer la passation et le suivi des marchés de travaux
- Organiser la cohérence de toutes les étapes de l'opération
- Se doter d'outils, méthodes et tableaux de bord
- Identifier les repères de la norme NFP 03-001 ou du CCAG travaux
- Connaître les rôles et responsabilités de chaque intervenant

**Pour qui ?** *Chargés d'opération et agents des services techniques, des achats et juridiques*

### PRATIQUE DE LA SOUS-TRAITANCE

- Savoir gérer la sous-traitance, en tant que maître d'ouvrage, la contrôler et la sécuriser

**Pour qui ?** *Personnels du service marchés, techniciens, chargés d'opérations*

## URBANISME, CONSTRUCTION, MAITRISE D'OUVRAGE

### RÉALISATION

#### CONDUITE DE TRAVAUX ET GESTION DE LA RÉCEPTION

- Connaître les mécanismes de la conduite des travaux d'une opération de construction de logements locatifs,
- Gérer les différentes étapes du chantier, pour satisfaire les objectifs de qualité, de respect des plannings, de bonne gestion de la phase de réception et d'efficacité d'équipe,
- Identifier les points critiques.

**Pour qui ?** Conducteurs de travaux participant aux opérations de développement du patrimoine et chargés de patrimoine

#### LE CHANTIER

- 80% de la mission est effectuée. Reste la partie la plus concrète : la construction. Comment assumer pleinement mais uniquement, la responsabilité du Maître d'ouvrage ?

**Pour qui ?** Chargés d'opérations

#### LES CONTRATS DE PRESTATION DE SERVICE

- Approfondir les connaissances sur le droit commercial/contractuel et la définition de contrats/clauses types
- Faire un audit des contrats en place
- Concevoir les procédures de suivi et les mesures correctives éventuelles à mettre en place pour une prestation de qualité au meilleur prix

**Pour qui ?** Assistance chargée de la rédaction des contrats, Agent comptable chargé de la facturation Fournisseur (paiement, révision, pénalités...)

#### GESTION DE LA DÉFAILLANCE DES ENTREPRISES PRESTATAIRES

- Permettre une meilleure prévention et une meilleure gestion des situations contentieuses des marchés de travaux par :
  - ✓ - L'identification de sources d'informations pertinentes,
  - ✓ - L'optimisation de la contractualisation des rapports,
  - ✓ - L'identification des techniques juridiques et procédurales à disposition,
  - ✓ - La connaissance des procédures collectives.

**Pour qui ?** Juristes en charge des marchés de travaux

#### LES ASSURANCES-CONSTRUCTION

- Maîtriser les grands principes des assurances construction,
- Connaître les responsabilités et obligations d'assurance pesant sur chacun des différents intervenants,
- Distinguer les assurances obligatoires et les assurances facultatives,
- Savoir mettre en œuvre les garanties et les responsabilités.

**Pour qui ?** Techniciens de maintenance et gros entretien, responsables d'agence, collaborateurs du service Assurances

#### RÉCEPTION DES TRAVAUX ET LIVRAISON DE L'OUVRAGE

- Organiser et gérer les phases de réception, livraison de l'ouvrage et démarrage des garanties
- Connaître les réglementations applicables lors de la réception et en phase de garantie
- Connaître les rôles, obligations et responsabilités des différents acteurs
- Défendre les intérêts du Maître d'ouvrage et des futurs usagers
- Assurer le passage du relai à la gestion locative et la proximité

**Pour qui ?** Chargés d'opérations

#### LA RÉCEPTION DE LOGEMENTS EN VEFA

- Développer les réflexes préventifs avant et pendant la période de remise des clés, dans le cadre d'une VEFA

**Pour qui ?** Responsable travaux, responsable développement, responsable relations clientèle et équipe de vente



## URBANISME, CONSTRUCTION, MAITRISE D'OUVRAGE

### QUALITÉ ET RÉGLEMENTATION DE LA CONSTRUCTION

#### **LES RÉGLEMENTATIONS THERMIQUES ET ACOUSTIQUES - 2 jours**

- S'approprier les données réglementaires et techniques permettant de répondre aux contraintes législatives et réglementaires en termes de confort thermique et de confort acoustique.

**Pour qui ?** *Chargés d'opération, collaborateurs de service construction*

#### **LA RÉGLEMENTATION "HANDICAP" DANS LES BÂTIMENTS**

- Répondre aux contraintes législatives en termes d'accessibilité,
- Répondre aux contraintes de la réglementation H-QU,
- Intégrer le handicap dans l'environnement domestique et urbain.

**Pour qui ?** *Monteurs d'opérations, techniciens*

#### **ACCESSIBILITÉ ET ADAPTATION DES LOGEMENTS AUX BESOINS ET ATTENTES DES LOCATAIRES**

- Avoir une meilleure compréhension et appréhension des publics âgés et/ou handicapés.
- Connaître leurs problèmes spécifiques, tant sur un plan pratique que technique, financier et "psychologique".
- Pouvoir proposer des réponses adaptées.

**Pour qui ?** *Conseillères sociales, assistants techniques, chargés d'opération*

#### **SÉCURITÉ DES CHANTIERS**

- Analyser les risques et leurs conséquences aux différentes étapes de la vie d'un bâtiment, de sa conception à sa démolition,
- Répondre aux contraintes de la réglementation sur la sécurité,
- Contrôler la mise en application des directives de mise en sécurité définies par le cahier des charges lors de la phase de travaux.

**Pour qui ?** *Responsables du patrimoine, chefs d'antennes, chefs de secteurs, gérants, techniciens*

#### **LES OBLIGATIONS LIÉES À L'AMIANTE**

- Connaître les nouvelles obligations en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2012.
- Connaître les moyens de protection à mettre en œuvre.

**Pour qui ?** *Monteurs d'opérations, Techniciens du patrimoine*

## ENTRETIEN ET MAINTENANCE TECHNIQUE

### FONDAMENTAUX DE LA GESTION DE PATRIMOINE

#### LE VOCABULAIRE TECHNIQUE DU BÂTIMENT POUR PERSONNELS NON TECHNIQUES

- Appréhender le vocabulaire technique de base utilisé dans la construction, l'utilisation, la sécurité et l'entretien du patrimoine immobilier,
- Comprendre les techniques, les méthodes, outils et interventions nécessaires sur le patrimoine,
- Participer activement aux échanges techniques avec les différents interlocuteurs et spécialistes : (locataires, services internes, entreprises extérieures) en utilisant une méthode de transcription des observations.

**Pour qui ?** Gardiens, personnel de terrain, agents d'accueil, chargés de clientèle

#### LE VOCABULAIRE TECHNIQUE DE LA CONSTRUCTION POUR PERSONNELS NON TECHNIQUES

- Utiliser le vocabulaire de la construction afin d'échanger avec les différents interlocuteurs et spécialistes.

**Pour qui ?** Personnels d'immeubles, agents d'accueil, chargés de clientèle, responsable d'agence

#### TERMINOLOGIE DU BÂTIMENT POUR PERSONNELS TECHNIQUES

- Découvrir les terminologies et les techniques de construction,
- Inventorier les acteurs, comprendre et mémoriser l'organisation et les pratiques.

**Pour qui ?** Personnels techniques, chargés de maintenance, d'entretien, de travaux neufs

#### LE DIAGNOSTIC DES PATHOLOGIES DU BÂTIMENT

- Appréhender le vocabulaire technique lié aux différentes parties du bâtiment,
- Repérer et comprendre la formation des principaux désordres concernant les parties communes intérieures et extérieures et les équipements communs,
- Diagnostiquer et émettre les hypothèses quant à l'origine de la formation de ces désordres.

**Pour qui ?** Techniciens d'agence, personnels de proximité

#### PERFECTIONNEMENT EN DIAGNOSTIC DES PATHOLOGIES DU BÂTIMENT

- Observer et maîtriser les techniques de construction.
- Connaître les pathologies dans les bâtiments, poser un diagnostic, présenter et justifier leurs analyses.
- Définir les actions à entreprendre : commande de travaux, actions des locataires, appel à l'assurance...

**Pour qui ?** Responsables, Techniciens et Gestionnaires de site, en charge de la gestion technique du patrimoine

#### VEILLE TECHNIQUE ET SURVEILLANCE DU PATRIMOINE

- Cerner les obligations légales du bailleur en matière de sécurité et être sensibilisé aux enjeux de la maintenance sur le plan de la sécurité, de la qualité de service et de la gestion budgétaire,
- Identifier tous les équipements des parties communes intérieures et extérieures, des espaces extérieurs concourant à la sécurité de l'immeuble,
- Repérer et comprendre la formation des principaux désordres concernant les parties communes intérieures et extérieures et les équipements communs et émettre les hypothèses quant à l'origine de la formation de ces désordres,
- Assurer une "ronde de sécurité" systématique ou lors de leurs différents déplacements et effectuer toutes les interventions découlant d'un dysfonctionnement repéré.

**Pour qui ?** Gardiens, Gestionnaires techniques

#### ACCOMPAGNER LE GARDIEN DANS SA MISSION DE VEILLE TECHNIQUE

- Donner au gardien les consignes à mettre en pratique et contrôler leur pérennité et l'assister dans sa mission de surveillance technique en vue d'améliorer la procédure et les outils internes.
- Connaître la législation en matière de sécurité

**Pour qui ?** Responsable hiérarchique des personnels d'immeubles

#### SÉCURITÉ DES PERSONNES ET DES BIENS

- Apprécier les risques liés à l'activité des personnes et à l'usage des biens.

**Pour qui ?** Gardiens, techniciens, gestionnaire du patrimoine

## ENTRETIEN ET MAINTENANCE TECHNIQUE

### FONDAMENTAUX DE LA GESTION DE PATRIMOINE

#### LA SÉCURITÉ TECHNIQUE DES IMMEUBLES ET DE LEURS ABORDS

- Apprécier les risques liés à l'activité des personnes et à l'usage des biens,
- Cerner les obligations légales des organismes bailleurs en matière de sécurité,
- Identifier tous les équipements concourant à la sécurité de l'immeuble,
- Diagnostiquer l'origine des principaux désordres,
- Assurer une "ronde de sécurité" et effectuer toutes les interventions nécessaires.

**Pour qui ?** Techniciens, gestionnaires de patrimoine, responsables de secteur...

### MAINTENANCE TECHNIQUE

#### MIEUX MAÎTRISER LES RISQUES TECHNIQUES ET ORGANISER LA SURVEILLANCE

- Minimiser les risques et préserver les usagers des risques qu'ils encourent avec les biens.
- Appréhender les moyens à mettre en œuvre pour préserver les responsabilités.

**Pour qui ?** Directeurs du patrimoine, cadres techniques, gestionnaires et techniciens

#### OPTIMISER LA MISE EN ŒUVRE DU PSP : innover, anticiper, ajuster

- Optimiser la mise en œuvre opérationnelle des stratégies globales de gestion du patrimoine, liées aux démarches de CUS, PSP, PSE, RSE.
- Agir sur les leviers permettant de mobiliser les financements pour l'amélioration du patrimoine existant, dans le respect de l'évolution de la réglementation.
- Donner les clefs pour mieux homogénéiser les actions entreprises quotidiennement, dans le cadre de la politique générale de l'organisme.

**Pour qui ?** Directeurs d'organisme, Directeurs du patrimoine

#### L'ENTRETIEN DU PATRIMOINE : DES SOLUTIONS POUR ÊTRE PLUS EFFICACE

- Expliciter les éléments clés de l'achat des interventions d'entretien du patrimoine (gros entretien, non programmable) et de leur mise en œuvre. Déterminer les avantages et les inconvénients des méthodes usuelles de traitement des interventions, ainsi que des solutions d'achat et de gestion moins répandues.

**Pour qui ?** Directeurs du patrimoine, gestionnaire set techniciens en charge de la gestion du gros entretien

#### L'EXPLOITATION DES ÉQUIPEMENTS TECHNIQUES : Maîtriser les charges locatives

- Déterminer les avantages et inconvénients des solutions possibles pour la gestion des équipements techniques (ascenseurs, portes automatiques, chaudières individuelles et collectives).
- Améliorer la qualité du service rendu, prévenir les risques et maîtriser les charges locatives.

**Pour qui ?** Directeurs du patrimoine, gestionnaire set techniciens en charge de la gestion du gros entretien

#### SUIVI DES CONTRATS D'ENTRETIEN

- Réaliser un diagnostic technique,
- Gérer un budget d'entretien et gros travaux,
- Encadrer une équipe.

**Pour qui ?** Responsables de secteur, techniciens

#### RELATIONS AVEC LES ENTREPRISES ET CONTRÔLE DES PRESTATIONS

- Renforcer la maîtrise du vocabulaire et des bases techniques sur tous les équipements et matériaux de la construction et de l'habitation.
- Diagnostiquer, commander et contrôler toutes les interventions d'entretien réalisées par des

**Pour qui ?** Toute personne en charge du contrôle de la prestation des entreprises

## ENTRETIEN ET MAINTENANCE TECHNIQUE

### MAINTENANCE TECHNIQUE

#### PETITS TRAVAUX D'ENTRETIEN – PLOMBERIE – ELECTRICITE - PEINTURE

- Rappeler les bases de la plomberie, l'électricité et la peinture,
- Maîtriser les techniques de mise en œuvre de chaque corps d'état.

**Pour qui ?** Personnel d'entretien

#### LE FONCTIONNEMENT ET LA RÉGLEMENTATION ASCENSEURS

- Comprendre le fonctionnement des ascenseurs, permettant de maîtriser les échanges professionnels avec les ascensoristes et les assistants à maîtrise d'ouvrage,
- Être sensibilisé à la responsabilité des bailleurs sociaux en matière de sécurité des ascenseurs,
- Déterminer l'impact du décret "ascenseur" sur les pratiques professionnelles.

**Pour qui ?** Techniciens, Responsables de secteur, Gardiens

#### LE FONCTIONNEMENT ET LA RÉGLEMENTATION DU CHAUFFAGE

- Comprendre le fonctionnement du chauffage et connaître la réglementation qui s'y réfère,
- Sensibiliser aux aspects économies d'énergie, énergies renouvelables, pollution, légionelle, ...

**Pour qui ?** Techniciens, Gestionnaires de patrimoine...

#### CONDENSATIONS, INFILTRATIONS ET PATHOLOGIES HYGROTHERMIQUES

- Comprendre les phénomènes physiques en jeu,
- Maîtriser le diagnostic des désordres et des remèdes applicables,
- Communiquer, expliquer aux locataires, commander aux entreprises,
- Élaborer des règles de prévention.

**Pour qui ?** Techniciens territoriaux, responsables d'agence

#### MODES DE CHAUFFAGE – ISOLATION - VENTILATION

- Différencier les différents modes de chauffage, isolation, ventilation et d'en faire une analyse comparative,
- Définir la solution de chauffage optimale en termes de faisabilité quant à la société et de confort pour l'occupant pour un bâtiment ou groupes de bâtiments.

**Pour qui ?** Responsables d'opérations (projets de conception des bâtiments, grosses rénovations du patrimoine)

#### UTILISATION DES MATÉRIAUX VERTS DANS LA MAINTENANCE DU PATRIMOINE

- Connaître les principaux critères de choix des matériaux liés à leur impact environnemental.
- Savoir où s'informer.
- Apprendre à avoir un regard critique sur les bases de données des matériaux.

**Pour qui ?** Techniciens de maintenance en charge de la réhabilitation des bâtiments

#### LES NOUVELLES OBLIGATIONS LIÉES À L'AMIANTE

- Connaître les nouvelles obligations en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2012.
- Connaître les moyens de protection à mettre en œuvre.

**Pour qui ?** Monteurs d'opérations, Techniciens du patrimoine

## HYGIÈNE ET SÉCURITÉ

### HYGIÈNE

#### **OPTIMISER LA GESTION GLOBALE DE LA PROPRETÉ DES PARTIES COMMUNES**

- Appréhender les pistes d'amélioration et les outils d'optimisation de la gestion de la propreté des parties communes et des abords des immeubles
- Agir sur tous les leviers pour améliorer les résultats obtenus de la propreté

**Pour qui ?** Directeurs du patrimoine, cadres techniques, gestionnaires et techniciens en charge de la gestion du gros entretien

#### **TECHNIQUES DE NETTOYAGE**

- Connaître et appliquer les techniques et les méthodes de nettoyage des ensembles d'habitation tout en respectant les règles d'hygiène,
- Utiliser en toute sécurité les produits et les matériels adaptés à l'entretien des ensembles d'habitation,
- Appréhender son poste de travail de façon « raisonnée ».

**Pour qui ?** Personnel en charge du nettoyage : employés d'immeubles, gardiens

#### **CONTRÔLE DE LA QUALITÉ DU NETTOYAGE**

- Connaître les techniques de nettoyage pour être en mesure d'assurer le suivi et le contrôle des prestations de nettoyage internes et externes,
- Mieux appréhender le contrôle des prestations de nettoyage,
- Utiliser et/ou élaborer des outils de contrôle homogènes et adaptés.

**Pour qui ?** Responsables de proximité des organismes de logement social chargés de mettre en place et/ou d'encadrer et de contrôler la politique de propreté sur leurs sites

### SÉCURITÉ

#### **MANAGER LA PRÉVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS**

- S'approprier une méthodologie de prévention en matière de sécurité,
- Renforcer la dimension managériale pour que la prévention des risques devienne un levier de performance.

**Pour qui ?** Tout manager encadrant des équipes soumises à des risques professionnels

#### **LA PRÉVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX**

- Appréhender la démarche générale de prévention des risques professionnels et identifier les RPS comme un risque professionnel.
- Acquérir des connaissances sur la notion de RPS, différencier les familles de RPS.
- Comprendre les liens entre le travail, les RPS et leurs effets sur la santé et l'entreprise.
- Développer quelques pistes de prévention et d'action.

**Pour qui ?** Responsable des ressources humaines, membre de CHSCT et tout responsable de service

#### **SÉCURITÉ DES PERSONNES ET DES BIENS**

- Apprécier les risques liés à l'activité des personnes et à l'usage des biens.

**Pour qui ?** Gardiens, techniciens, gestionnaire du patrimoine

#### **LA SÉCURITÉ TECHNIQUE DES IMMEUBLES ET DE LEURS ABORDS**

- Apprécier les risques liés à l'activité des personnes et à l'usage des biens,
- Cerner les obligations légales des organismes bailleurs en matière de sécurité,
- Identifier tous les équipements concourant à la sécurité de l'immeuble,
- Diagnostiquer l'origine des principaux désordres,
- Assurer une "ronde de sécurité" et effectuer toutes les interventions nécessaires.

**Pour qui ?** Techniciens, gestionnaires de patrimoine, responsables de secteur...

#### **LA SÉCURITÉ DES CHANTIERS**

- Analyser les risques et leurs conséquences aux différentes étapes de la vie d'un bâtiment, de sa conception à sa démolition,
- Contrôler la mise en application des sécurités définies par le cahier des charges lors de la phase travaux.

**Pour qui ?** Responsables du patrimoine, chefs d'antenne, techniciens

## HYGIÈNE ET SÉCURITÉ

### SÉCURITÉ

#### LES OBLIGATIONS LIÉES À L'AMIANTE

- Connaître les nouvelles obligations en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2012.
- Connaître les moyens de protection à mettre en œuvre.

**Pour qui ?** *Monteurs d'opérations, Techniciens du patrimoine*

#### RÈGLES DE SÉCURITÉ D'INTERVENTION DE L'OUVRIER DE MAINTENANCE

- Adopter un comportement sécurisé lors d'interventions techniques en parties communes et privatives,
- Respecter les règles de sécurité sur les différents corps de métiers suivants : plomberie, électricité, inter phonie courant faible, menuiserie, serrurerie.

**Pour qui ?** *Ouvriers de maintenance et occasionnellement responsables patrimoine régie*

#### HABILITATION ÉLECTRIQUE

- Faire prendre conscience au personnel des risques permanents liés à l'utilisation de l'électricité et l'informer des méthodes de prévention qui lui permettront de trouver lui-même les moyens pratiques d'éviter les situations dangereuses,
- Permettre aux employeurs de délivrer les habilitations d'indice 0 et 1.

**Pour qui ?** *Personnel d'entretien et électriciens chargés de travaux d'ordre non électrique ou électrique sur des équipements ou installations – BS / BE*

#### RECYCLAGE HABILITATION ÉLECTRIQUE

- Mettre à jour le titre d'habilitation électrique (tous les 3 ans).

**Pour qui ?** *Personnel dont le titre d'habilitation électrique arrive à échéance (validité de 3 ans)*

#### LES GESTES ET POSTURES DU TRAVAIL

- Apporter des connaissances permettant la compréhension des risques liés aux activités physiques dans la vie professionnelle,
- Justifier des mesures de prévention dans l'objectif de participer à l'amélioration des conditions de travail.

**Pour qui ?** *Gardiens d'immeubles*

#### LE TRAVAIL SUR ÉCRAN D'ORDINATEUR

- Analyser son activité et identifier les risques encourus,
- Limiter les risques en appliquant les principes de sécurité physique.

**Pour qui ?** *Gardiens d'immeubles*

#### PRAP : PRÉVENTION DES RISQUES LIÉS À L'ACTIVITÉ PHYSIQUE

- Acquérir une attitude correcte dans les gestes quotidiens et professionnels,
- Concevoir des solutions pragmatiques pour améliorer le travail.

**Pour qui ?** *Personnels amenés à faire de la manutention de charges et exécuter des gestes à risque*

#### GESTES ET POSTURES : FORMATION INTERGÉNÉRATIONNELLE

- Acquérir une attitude correcte dans les gestes quotidiens et professionnels conciliant efficacité et bien-être.
- Concevoir en équipe des solutions pragmatiques pour améliorer leur poste de travail.
- Travailler et favoriser l'intergénérationnel.

**Pour qui ?** *Personnels de proximité "séniors"*

#### SAUVETEUR SECOURISTE DU TRAVAIL

- Recevoir la formation initiale de sauveteur-secouriste du travail : prévention des risques, alerte, secours.

**Pour qui ?** *Tous personnels*

## HYGIÈNE ET SÉCURITÉ

### SÉCURITÉ

#### **AMD : ALERTER, MASSER, DÉFIBRILLER**

- Mettre en œuvre les premiers secours par l'emploi d'un défibrillateur pour une réanimation cardiaque.

**Pour qui ?** Tous personnels

#### **LES RISQUES CHIMIQUES**

- Sensibiliser aux différents risques inhérents aux produits chimiques.
- Connaître la nouvelle réglementation CLP (Classification, Étiquetage, Emballage)

**Pour qui ?** Toute personne utilisant des produits chimiques ou en responsabilité des questions de sécurité

#### **SÉCURITÉ INCENDIE**

- Connaître la réglementation incendie
- Pouvoir diagnostiquer les écarts réglementaires et programmer l'amélioration.

**Pour qui ?** Personne chargée de l'amélioration de la sécurité du patrimoine

#### **INCENDIE : MANIPULATION DES EXTINCTEURS**

- Acquérir les premiers gestes-réflexes à effectuer en cas d'incendie.

**Pour qui ?** Toute personne

## GESTION LOCATIVE

### FONDAMENTAUX DE LA GESTION LOCATIVE

#### LES FONDAMENTAUX DE LA GESTION LOCATIVE

- Connaître les différents aspects de la gestion locative,
- Comprendre l'articulation des différentes étapes dans la gestion,

**Pour qui ?** Toute personne, ayant besoin d'une vision d'ensemble des textes et procédures de la gestion locative, particulièrement ceux qui sont nouvellement en poste : personnels du service locatif, agents d'accueil, gardiens, techniciens...

#### ACTUALITÉ JURIDIQUE DE LA GESTION LOCATIVE

- Connaître les évolutions législatives, réglementaires et jurisprudentielles récentes, susceptibles d'impacter l'activité des bailleurs sociaux en ce qui concerne le bail social, le contentieux et la copropriété.

**Pour qui ?** Tous personnels en charge de la gestion locative

#### LE CONTRAT DE LOCATION

- Etre en capacité d'identifier les spécificités d'un bail en secteur social,
- Connaître les contraintes légales liées au contenu et à la forme d'un contrat de location,
- Savoir adapter le contrat de location en fonction de la situation familiale,
- Mesurer les incidences de la modification d'un contrat en cours de bail.

**Pour qui ?** Responsables et employés de gestion locative, agents chargés de la signature des baux

#### LE CONTRAT DE LOCATION ET LES CHANGEMENTS DE SITUATION FAMILIALE

- Connaître les droits et obligations du bailleur et du locataire,
- Etre en capacité de répondre aux sollicitations des locataires,
- Faire le lien en interne avec l'organisation de son propre organisme, pour orienter les clients
- Anticiper et gérer les changements de situation familiale.

**Pour qui ?** Toute personne en charge de la mise en œuvre de la gestion locative : AGL, agent d'attribution, agent d'accueil...

#### BAIL ET VIE FAMILIALE

- Identifier les différents régimes juridiques du locataire, ainsi que les droits et obligations qui s'y réfèrent.
- Déterminer les règles de solidarité s'appliquant lors de l'instruction du dossier de la location et de la vie du bail,

**Pour qui ?** Responsables et employés de gestion locative, agents d'attribution, agents d'accueil

#### LES FONDAMENTAUX DES BAUX COMMERCIAUX

- Avoir une connaissance globale relative à la gestion des baux commerciaux.
- Disposer de savoirs transposables dans l'opérationnel afin d'optimiser cette gestion.

**Pour qui ?** Toute personne en charge de la gestion des baux commerciaux

#### PERFECTIONNEMENT DES BAUX COMMERCIAUX

- Comprendre le contenu et la portée d'un bail commercial,
- Gérer la vie d'un bail commercial dès son établissement à la sortie des lieux,
- Mieux appréhender les situations particulières.

**Pour qui ?** Toute personne en charge de la gestion des baux commerciaux

#### LE CONTENTIEUX DES BAUX COMMERCIAUX

- Préserver les intérêts du bailleur et exiger le respect des obligations du locataire.
- Définir les moyens d'obtention du règlement des impayés d'un commerçant en difficulté financière.
- Préciser les procédures possibles pour obtenir la restitution d'un local commercial en cas de cessation d'activité.

**Pour qui ?** Toute personne en charge de la gestion des baux commerciaux



## GESTION LOCATIVE

### FONDAMENTAUX DE LA GESTION LOCATIVE

#### L'ÉTAT DES LIEUX

- Appliquer les règles d'établissement des états des lieux entrant et sortant en conformité à la loi,
- Imputer les désordres à l'une ou l'autre des parties,
- Évaluer les enjeux économiques, juridiques et relationnels d'un état des lieux,
- Adopter une méthodologie de rédaction de l'état des lieux.

**Pour qui ?** Personnels établissant des états des lieux : gestionnaires, techniciens, etc...

#### LES CHARGES RÉCUPÉRABLES ET RÉPARATIONS LOCATIVES

- Délimiter le champ d'application des réparations locatives et des charges récupérables,
- Appliquer les fondements juridiques du partage des responsabilités bailleur/locataire et de l'imputation de la charge,
- Mieux connaître les droits et obligations de chacun pour éviter les erreurs et désamorcer les conflits.

**Pour qui ?** Responsables et agents des services de proximité, de comptabilité...

#### LES CHARGES RÉCUPÉRABLES

- Appliquer les fondements juridiques de l'imputation de la charge au locataire.
- Déterminer ce qui est récupérables ou non dans les termes techniques des factures des entreprises.

**Pour qui ?** Collaborateurs concernés par la gestion des charges

#### ACTUALITÉ JURIDIQUE DES CHARGES LOCATIVES

- Connaître les évolutions législatives, réglementaires et jurisprudentielles, depuis le 1er janvier 2005, susceptibles d'impacter l'activité des bailleurs sociaux, particulièrement en ce qui concerne les charges locatives

**Pour qui ?** Collaborateurs de la gestion locative, concernés par la gestion des charges

#### LES ASSURANCES MULTIRISQUES IMMEUBLES ET RESPONSABILITÉ CIVILE

- Comprendre le fonctionnement d'un contrat d'assurance et maîtriser les termes des contrats multirisques immeubles et responsabilité civile.
- Communiquer efficacement avec les assureurs et les intermédiaires d'assurance.
- Situer la qualité d'un programme d'assurance et mesurer les enjeux financiers de la matière.

**Pour qui ?** Responsables d'agence, assistants techniques, collaborateurs du service Assurances

#### DÉPART DU LOCATAIRE : ASPECTS JURIDIQUES ET ADMINISTRATIFS

- Maîtriser le déroulement des procédures liées au congé du locataire,
- Identifier les différents cas de fin de bail et prévenir les litiges potentiels.

**Pour qui ?** Chargés de patrimoine et Agents de location

### ATTRIBUTION

#### L'ATTRIBUTION DE LOGEMENTS

- Avoir une connaissance globale du cadre juridique lié à l'attribution des logements sociaux
- Assurer l'accueil, l'information et le suivi des candidats locataires
- Opérer un traitement rigoureux de la demande de logement sur le plan administratif

**Pour qui ?** Personnes chargées de l'instruction des demandes d'attribution et de mutation de logements

#### LA GESTION DE LA DEMANDE DE LOGEMENTS

- Avoir une connaissance globale du cadre juridique lié à la gestion de la demande,
- Acquérir les éléments nécessaires afin d'assurer l'accueil, l'information et le suivi des candidats locataires,
- Être capable d'opérer un traitement rigoureux de la demande de logement sur le plan administratif,
- Savoir instruire un dossier de demande en vue de son passage en commission d'attribution,
- Intégrer les évolutions apportées par le « loi DALO » à ses pratiques d'organisation et de gestion.

**Pour qui ?** Responsables et employés de gestion locative; agents chargés de la gestion de l'instruction des dossiers de demande de logement, des dossiers préparatoires à la commission d'attribution ou agents d'accueil ; agents du contentieux, ou de la prévention des impayés de loyer,...

## GESTION LOCATIVE

### ATTRIBUTION

#### LA GESTION DES DEMANDES ET L'ATTRIBUTION DES LOGEMENTS SOCIAUX AUX FAMILLES ÉTRANGÈRES

- Appréhender de manière pragmatique le cadre juridique général lié à la demande et à l'attribution des logements sociaux aux familles étrangères,
- Être en capacité d'instruire les demandes de logements émanant des familles étrangères.

**Pour qui ?** Personnes chargées de l'instruction des demandes d'attribution et de mutation de logements

#### LA RÉFORME DE L'ENREGISTREMENT DE LA DEMANDE DE LOGEMENTS

- Appréhender le contexte de cette réforme.
- Mesurer les conséquences de la mise en commun des demandeurs sur l'organisation.
- Repérer les enjeux du dispositif pour les demandeurs de logement social.

**Pour qui ?** Responsables et agents des services locatifs, chargés d'attribution, agents d'accueil

#### LE DROIT DES SUCCESSIONS

- Connaître l'évolution de la réglementation en matière de succession,
- Situer les problématiques des successions liées au bail et à l'indisponibilité des locaux loués.

**Pour qui ?** Service du recouvrement et du contentieux

### GESTION SOCIALE

#### INITIATION EN PRÉVENTION SOCIALE ET RECOUVREMENT DES IMPAYÉS

- Avoir une connaissance globale du cadre juridique lié aux impayés.
- Organiser et gérer la prévention de l'impayé.

**Pour qui ?** Personnels intervenant sur le dispositif de traitement des impayés

#### PERFECTIONNEMENT EN PRÉVENTION SOCIALE ET RECOUVREMENT DES IMPAYÉS

- Négocier dans les meilleures conditions avec les locataires en impayés.
- Identifier les solutions aux situations d'impayés.
- Mettre en œuvre les procédures précontentieuses adaptées.
- Se positionner comme force de proposition auprès de la hiérarchie de son organisme afin de suggérer le cas échéant des modifications pertinentes et motivées en termes de procédures, de stratégies et de communication liées à cette thématique.
- Acquérir et/ou approfondir des savoirs, une méthodologie et des outils pragmatiques à utiliser de manière opérationnelle.

**Pour qui ?** Personnels souhaitant approfondir leurs connaissances du dispositif de traitement des impayés

#### L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL DES FAMILLES

- Être en capacité de repérer en amont de l'attribution ou dans une phase de gestion précontentieuse les ménages éligibles,
- Apprécier l'environnement et les compétences des différents partenaires liés aux dispositifs d'aides sociales,
- Optimiser et mobiliser ces aides (orientations, prescriptions, activation des aides...).

**Pour qui ?** Chargés contentieux et précontentieux, Responsables Gestion Locative, Conseiller en économie sociale et familiale

#### AIDES A LA PERSONNE

- Mieux appréhender l'ensemble des aides sociales existantes,
- Comprendre le rôle et le fonctionnement de ces différentes aides,
- Connaître les aides en fonction des publics.

**Pour qui ?** Toute personne en charge du précontentieux et du contentieux

## GESTION LOCATIVE

### GESTION SOCIALE

#### LES AIDES SOCIALES AUX LOCATAIRES : FSL ET LOCAPASS

- Appréhender le champ d'application et les bénéficiaires de ces deux dispositifs,
- Etre en capacité de repérer en amont de l'attribution ou dans une phase précontentieuse les ménages éligibles,
- Apprécier l'environnement et les compétences des différents partenaires liés à ces aides,
- Optimiser et mobiliser ces aides (orientations, prescriptions, activation des aides, etc...).

**Pour qui ?** Responsables et employés de gestion locative, des services financiers ou comptables, agents chargés du contentieux ou de la prévention des impayés (agents de recouvrement, CESF, chargés de clientèle,...)

#### CALCUL DE L'APL

- Appréhender de manière pragmatique le cadre juridique général lié à l'APL,
- Etre en capacité d'identifier les paramètres intervenant dans le calcul des APL et en comprendre les modalités de calcul.

**Pour qui ?** Responsables et employés de gestion locative

#### SURENDETTEMENT ET RÉTABLISSEMENT PERSONNEL

- Connaître et comprendre les mécanismes de la procédure de surendettement et du rétablissement personnel, ainsi que les incidences sur les rapports locatifs

**Pour qui ?** Personnels de la gestion locative, des services précontentieux et contentieux

#### LE CONVENTIONNEMENT DU LOGEMENT SOCIAL

- Analyser le contenu de la convention type entre le bailleur et l'Etat.
- Rechercher des marges d'adaptation de la convention pour une meilleure corrélation avec la politique de gestion locative de l'organisme.

**Pour qui ?** Les personnels chargés de la mise en place du conventionnement

### GESTION DU CONTENTIEUX

#### LA GESTION DES CONTENTIEUX LOCATIFS

- Connaître les réglementations en matière de contentieux.
- Optimiser le traitement des dossiers et obtenir de meilleurs résultats dans la gestion du contentieux, notamment lié aux décès, aux départs furtifs, aux occupations illégales autres que le squat, aux troubles de voisinage.

**Pour qui ?** Collaborateurs des services contentieux

#### LES TROUBLES DE VOISINAGE

- Appréhender les responsabilités des différents acteurs concernés par les troubles de voisinage,
- Connaître les moyens juridiques à disposition pour lutter contre les nuisances,
- Savoir analyser les situations dans toutes leurs dimensions et adopter les comportements efficaces selon les événements rencontrés.

**Pour qui ?** Personnels au contact des locataires

#### LA REPRISE DE LOGEMENT

- Distinguer les différentes situations relatives à la reprise du logement auxquelles les bailleurs sociaux peuvent se trouver confrontés,
- Actualiser ses connaissances juridiques tant sur un plan législatif que réglementaire et jurisprudentiel,
- Mieux discerner la procédure à utiliser dans un objectif d'efficacité, de rapidité et de régularité.

**Pour qui ?** Chargés contentieux et précontentieux, Responsables Gestion Locative

#### LES PROCÉDURES DE TUTELLES ET DE CURATELLES

- Connaître le contexte, les fondements et les changements induits par la réforme des procédures de tutelle et de curatelle, applicables depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2009.

**Pour qui ?** Chargé recouvrement, Conseiller en économie sociale et familiale

## GESTION LOCATIVE

### GESTION DU CONTENTIEUX

#### LES PROCÉDURES PRÉCONTENTIEUSES ET CONTENTIEUSES

- Connaître les réglementations en matière de contentieux et précontentieux,
- Mieux appréhender les spécificités du logement social dans ce domaine,
- Optimiser le traitement des dossiers et obtenir de meilleurs résultats dans la gestion du contentieux.

**Pour qui ?** Toute personne en charge du précontentieux et du contentieux.

#### EFFECTUER UN RAPPEL AMIABLE SUITE A UN RETARD DE PAIEMENT DE LOYER

- Effectuer des rappels de loyer,
- Identifier les différentes causes de l'impayé,
- Prévenir des risques en cas de non paiement et orienter.

**Pour qui ?** Gardiens polyvalents intervenant auprès des locataires en situation de retard de paiement de loyer

#### LE CONTENTIEUX DES LOCATAIRES PARTIS

- Actualiser et compléter ses connaissances sur les procédures contentieuses avec les locataires partis,
- Mieux appréhender le choix de la procédure contentieuse appropriée,
- Savoir analyser les décisions défavorables prises dans les récents contentieux pour mieux préparer de nouveaux dossiers.

**Pour qui ?** Collaborateurs du service contentieux

#### LES PROCÉDURES CIVILES D'EXÉCUTION

- Connaître la procédure d'obtention du titre exécutoire,
- Déterminer les avantages et limites des différentes voies d'exécution.

**Pour qui ?** Responsable, agent du contentieux

#### LA GESTION DES SITUATIONS DE SQUAT

- Identifier les situations à risque
- Prévenir les situations de squat
- Optimiser les résultats contentieux de squat
- Limiter les pertes financières générées par le squat

**Pour qui ?** Responsable, agent du contentieux

#### RELATIONS BAILLEURS SOCIAUX-HUISSIERS DE JUSTICE : CONNAISSANCE DES ACTES ET TARIFS DES HUISSIERS

- Évaluer la pertinence et l'efficacité des différentes voies d'exécution existantes,
- Repérer les différentes possibilités et modalités de coopération entre l'huissier de justice et le bailleur,
- Maîtriser les principes et les mécanismes du tarif des huissiers de justice,

**Pour qui ?** Responsables service recouvrement contentieux, chargés de recouvrement contentieux

#### REPRÉSENTATION DIRECTE DES BAILLEURS DEVANT LES TRIBUNAUX

- Connaître les spécificités de la représentation directe, les différents intervenants et les procédures,
- Préparer et participer à une audience devant les tribunaux,
- Mener à bien les actions post audience

**Pour qui ?** Responsables et chargés de contentieux maîtrisant les procédures contentieuses

## GESTION DE COPROPRIÉTÉ - VENTE/ACCESSION

### GESTION DE COPROPRIÉTÉ

#### LA GESTION DE COPROPRIÉTÉ : ASPECTS JURIDIQUES ET PRATIQUES

- Faire un point complet sur le rôle du syndic de copropriété, ses missions et ses rapports avec les copropriétaires.

**Pour qui ?** Personnels en charge des dossiers de syndic de copropriété

#### COPROPRIÉTÉ : LES ASSEMBLÉES GÉNÉRALES

- Une sécurisation par une pratique maîtrisée et comprise des fondamentaux relatifs à l'assemblée générale de la copropriété,
- L'acquisition d'une méthodologie dans l'approche rédactionnelle des convocations et du procès-verbal,
- Intégrer les nouveaux textes et la dernière jurisprudence dans leurs pratiques,
- De faire de cette connaissance un outil de valorisation professionnelle,
- De sécuriser et fluidifier les procédures en tenant compte des particularismes liés au statut des bailleurs sociaux copropriétaires ou syndics de copropriété.

**Pour qui ?** Personnels en charge des dossiers de syndic de copropriété

#### LES ASSOCIATIONS SYNDICALES LIBRES

- Connaître les spécificités juridiques des associations syndicales libres et maîtriser les règles de fonctionnement.

**Pour qui ?** Collaborateurs assurant la gestion des copropriétés

#### RECOUVREMENT DES CHARGES EN COPROPRIÉTÉ

- Savoir appliquer les procédures de recouvrement des impayés spécifiques à la copropriété.
- Connaître les cas de jurisprudence.
- Maîtriser les mesures techniques et juridiques spécifiques aux recouvrements des charges de copropriété.

**Pour qui ?** Responsables et agents chargés de la gestion de copropriété

#### LA GESTION COMPTABLE DE LA COPROPRIÉTÉ

- Connaître le cadre juridique et comprendre le fonctionnement d'une copropriété,
- Maîtriser le nouveau Plan Comptable et l'ensemble des opérations nécessaires à la tenue de la comptabilité de la copropriété.

**Pour qui ?** Comptables en charge de dossiers de copropriété

#### LES GESTIONNAIRES DE COPROPRIÉTÉ ET LE NOUVEAU PLAN COMPTABLE

- Comprendre, utiliser et expliquer aux copropriétaires les nouveaux documents comptables : les règles de gestion, les 5 annexes,
- Comprendre le contrôle de gestion.

**Pour qui ?** Gestionnaires de copropriétés

#### ASSURANCES ET GESTION DE SINISTRES EN COPROPRIÉTÉ

- Comprendre le fonctionnement d'un contrat d'assurances multirisques copropriété et ses garanties.
- Étudier la problématique de la multiplicité des souscripteurs (syndic, copropriétaires) et distinguer les règles propres à la copropriété.
- Comprendre le règlement d'un sinistre, de sa déclaration à l'indemnisation, et savoir sur qui pèse l'obligation de réparer.

**Pour qui ?** Collaborateurs en charge de la gestion des assurances

## GESTION DE COPROPRIÉTÉ - VENTE/ACCESSION

### VENTE / ACCESSION

#### LA VENTE DE LOGEMENTS AUX LOCATAIRES

- Identifier les candidats à l'achat et maîtriser les dispositifs de sécurisation des accédants,
- Connaître les dispositifs juridiques de la vente des logements sociaux,
- Repérer les différentes étapes de la vente d'un bien immobilier,

**Pour qui ?** *Chargés de clientèle, responsables vente, agents commerciaux...*

#### LE MONTAGE D'OPÉRATIONS EN ACCESSION SOCIALE

- Appréhender les contraintes réglementaires et financières du montage des opérations,
- Avoir tous moyens d'analyse contribuant à la réalisation d'une opération accession.

**Pour qui ?** *Responsables de développement et chargés de programme*

#### LE MONTAGE D'OPÉRATIONS EN VEFA

- Maîtriser les conditions contractuelles et financières pour procéder aux « achats en blocs ».

**Pour qui ?** *Responsables développement et chargés de programme structures confrontées aux opérations mixtes dans les communes de plus de 3500 habitants et sur les opérations généralement de plus de 25 logements.*

#### LA MISE EN ŒUVRE DU PLSA

- Maîtriser les conditions contractuelles et financières pour procéder au développement de projets en Prêt Social Location-Accession.

**Pour qui ?** *Responsables de programme, chefs d'agence, monteurs et assistants de programmes...*

#### LA COMMERCIALISATION DE LOGEMENTS PAR LE PSLA

- Maîtriser les règles de la vente par le dispositif PSLA.

**Pour qui ?** *Responsables clientèle, agents commerciaux, chefs d'agence ...*

## RELATION AUX LOCATAIRES

### L'ACCUEIL DU CLIENT-LOCATAIRE

- Comprendre les enjeux d'un accueil professionnel de qualité,
- Adopter les techniques de la communication efficace,
- Être informé sur les impacts possibles de la loi DALO sur le poste d'accueil.
- Acquérir les savoir-être et savoir faire permettant de valoriser sa fonction et l'image de son organisme.

**Pour qui ?** Chargés d'accueil, agents d'accueil,...

### LUTTER CONTRE LA VACANCE ET GÉRER LA PÉNURIE DE LOGEMENTS

- Développer un argumentaire en faveur du patrimoine proposé
- Expliquer les raisons de l'attente ou du refus
- Savoir réorienter une demande de logement vers des sites moins attractifs

**Pour qui ?** Collaborateurs chargés de proposer ou faire visiter les logements aux candidats

### RELATION CLIENT ET VISITE DE LOGEMENTS

- Dynamiser sa communication avec les clients-locataires,
- Acquérir les bons réflexes relationnels en situation de visite du logement,
- Améliorer le travail d'équipe dans une relation Client / Fournisseur interne,
- Être capable de présenter au demandeur les avantages d'un logement et de son environnement.

**Pour qui ?** Gardiens d'immeubles

### LA RELATION « COMMERCIALE » AUX HABITANTS

- Définir son rôle de personnel de proximité dans le domaine relationnel,
- Analyser les spécificités de la relation avec les locataires,
- Établir une relation de confiance,
- Communiquer efficacement et recueillir l'information.

**Pour qui ?** Personnels de proximité, agents de maîtrise chargés de l'encadrement des équipes de proximité

### RÉPONDRE AU LOCATAIRE DANS LE CADRE DE LA QUALITÉ DE SERVICE

- Prendre conscience de son rôle d'interlocuteur au sein de l'organisme,
- Comprendre les attentes des locataires-clients et des candidats-locataires,
- Accueillir dans le souci de la relation de service.

**Pour qui ?** Personnels de proximité

### SENSIBILISER LES LOCATAIRES À LA MAÎTRISE DES CONSOMMATIONS D'ÉNERGIE

- Savoir démystifier la maîtrise de l'énergie.
- Savoir repérer les sources d'économies d'énergie.
- Savoir informer et sensibiliser les locataires sur des solutions d'économies d'énergie

**Pour qui ?** Tout personnel en relation de conseil aux locataires

### ACCOMPAGNER LES LOCATAIRES FACE À LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE

- Repérer les surconsommations énergétiques relevant des comportements, des équipements et du bâti
- Mettre en place des actions individuelles et collectives de prévention

**Pour qui ?** Collaborateurs en situation de prévention des impayés : conseillers sociaux

### LE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

- Connaître les enjeux de la prise en compte immédiate de la réclamation,
- Diagnostiquer la nature des réclamations,
- Traiter la réclamation, suivre son cheminement et s'assurer de la satisfaction du client.

**Pour qui ?** Gardiens d'immeubles

### VALORISER SON TRAVAIL EN METTANT EN ŒUVRE UNE RELATION DE QUALITÉ AVEC LES LOCATAIRES

- Valoriser la formation technique et le travail des employés et des gardiens d'immeuble vis-à-vis des locataires,
- Faire respecter le travail de propreté du personnel par les locataires.

**Pour qui ?** Gardiens d'immeubles, Employés d'immeubles

## RELATION AUX LOCATAIRES

### LA CONNAISSANCE DES CARACTÉRISTIQUES CULTURELLES DES LOCATAIRES

- Découvrir les cultures des différentes populations logées et connaître le sens de leurs principales pratiques culturelles,
- Mieux comprendre les rapports à l'espace, à l'habitat et les relations familiales selon les cultures,
- Améliorer l'accueil et le contact avec les publics de cultures différentes dans le rapport locataire / bailleur.

**Pour qui ?** Gardiens, conseillers sociaux, personnels techniques, agents de gestion locative, contentieux, agents d'accueil, responsables d'agence.

### MAITRISER LA COMMUNICATION AVEC LES LOCATAIRES DE DIFFÉRENTES GÉNÉRATIONS

- comprendre l'évolution des cultures et des comportements,
- distinguer les différentes attentes des résidents selon leurs besoins et leur sensibilité,
- Maîtriser les outils et méthodes de communication intergénérationnelle.

**Pour qui ?** toute personne amenée à être en relation avec les locataires

### RECOUVREMENT AMIABLE : LA RELANCE TÉLÉPHONIQUE

- Se sensibiliser aux enjeux financiers que représentent les retards de règlement,
- Apprendre à communiquer par téléphone avec un locataire pour lui demander un règlement,
- Mettre en place une méthode rigoureuse et systématique de suivi des comptes clients,
- Préserver la relation commerciale et l'image de l'entreprise.

**Pour qui ?** Chargés de recouvrement, agents précontentieux, contentieux et recouvrement, personnels de proximité chargés de la relance des impayés.

### LA GESTION DES RELATIONS CONFLICTUELLES AVEC LES LOCATAIRES

- Apprendre à prévenir et gérer les situations de tension,
- Gérer le stress face à un interlocuteur menaçant,
- S'entraîner pour une meilleure prévention et gestion des situations conflictuelles,
- Se protéger psychologiquement sur le long terme.

**Pour qui ?** Gardiens, personnel de terrain, agents d'accueil, chargés de clientèle...

### LE TRAITEMENT DES INCIVILITÉS

- Connaître le cadre juridique et savoir réagir face aux incivilités.
- Savoir faire respecter les règles de la vie en collectivité en évitant les conflits.
- Traiter les cas d'incivilités matérielles ou les cas d'agression en utilisant les procédures internes ou les recours judiciaires.
- Savoir gérer une situation de crise en ayant une communication adaptée.
- Connaître les techniques pour se positionner face à un interlocuteur agressif et éviter la violence.

**Pour qui ?** Personnels de proximité et de gestion locative...

### LES TECHNIQUES DE MÉDIATION

- Apporter les méthodes permettant de gérer les conflits et l'agressivité
- Maîtriser les techniques de médiation

**Pour qui ?** Collaborateurs amenés à gérer une situation de médiation face aux locataires

### LA DÉONTOLOGIE DANS LA RELATION LOCATIVE

- Situer sa responsabilité professionnelle sur les plans éthiques, déontologiques et juridiques dans les domaines suivants :
  - . le respect de la vie privée
  - . le partage des informations auprès des collaborateurs et partenaires
  - . la rédaction des écrits professionnels

**Pour qui ?** Collaborateurs amenés à posséder des informations locatives soumises au secret professionnel

### CONNAISSANCE DU LOGEMENT SOCIAL POUR REPRÉSENTANTS DES LOCATAIRES

- Mieux cerner le logement social, ses opérateurs, son financement, ses bénéficiaires et partenaires,
- Mieux comprendre les données spécifiques au contexte du logement social

**Pour qui ?** Représentant des locataires : administrateurs d'organismes, membres de conseils de concertation locative



## COMPTABILITÉ-FINANCE-FISCALITÉ

### LA GESTION BUDGÉTAIRE POUR NON COMPTABLES

- Mieux cerner la notion budgétaire,
- Les grands postes du budget,
- Outils de pilotage.

**Pour qui ?** Personnels non comptables (chargés de clientèle,...)

### LA PRATIQUE DES ÉCRITURES COMPTABLES

- Connaître les principes comptables ainsi que les mécanismes comptables,
- Maîtriser le traitement des opérations courantes,
- Appréhender l'ensemble des écritures liées à l'établissement des comptes annuels,
- Maîtriser les règles de forme de l'information comptable et financière.

**Pour qui ?** Agents et Techniciens comptables

### LES OPÉRATIONS DES ORGANISMES HLM ET LE RÈGLEMENT EN MATIÈRE DE TVA

- Distinguer les différentes catégories d'opérations et maîtriser les règles applicables à chacune.
- Connaître les nouvelles dispositions en matière de TVA.
- Assurer la fiabilité du traitement des opérations soumises à TVA par la mise en place de procédures de contrôle interne propres à chaque catégorie d'opérations.

**Pour qui ?** Responsables comptables et financiers, comptables, personnels ayant une pratique de la gestion de la T.V.A

### LA COMPTABILITÉ DE LA MAITRISE D'OUVRAGE ET DES INVESTISSEMENTS

- Comprendre les principes de la comptabilité maîtrise d'ouvrage.
- Savoir sécuriser les procédures des investissements.
- Identifier et définir les axes d'amélioration et acquérir une méthodologie et des outils pragmatiques à utiliser de manière opérationnelle

**Pour qui ?** Comptables d'investissement...

### LA FISCALITÉ IMMOBILIÈRE

- Disposer d'une approche d'ensemble et sécurisée de la fiscalité des opérations immobilières notamment dans le secteur social.
- Appréhender le nouveau régime des taxes et participation.

**Pour qui ?** Les personnels des services comptables et financiers, des services juridiques et fonciers

### OPTIMISATION DE LA GESTION DE LA TAXE FONCIÈRE - 1 jour

- Connaître parfaitement les règles essentielles de taxe foncière applicable dans le logement social.
- Mieux appréhender les mesures d'exonération et de dégrèvements à solliciter

**Pour qui ?** Les personnels des services comptables et financiers, des services juridiques et fonciers

### LA FACTURATION LOCATIVE

- Comprendre et être capable d'expliquer la facturation effectuée aux clients,
- Faire un lien entre les différents postes d'une quittance et les postes comptables,
- Se servir de l'outil informatique avec plus de facilité.

**Pour qui ?** Comptables de délégation, responsables de facturation locative, gestionnaires, chargés de clientèles

### LA PRATIQUE DES FICHES DE SITUATION COMPTABLE ET FINANCIÈRE

- Appréhender les risques de l'investissement locatif et l'utilité des fiches de situation financière et comptable, dans le cadre du suivi de ces investissements.
- Acquérir une méthode permettant l'élaboration des fiches de situation financière et comptable.
- Maîtriser la logique des fiches de situation financière et comptable.
- Utiliser les fiches de situation financière et comptable dans le cadre de l'analyse financière.

**Pour qui ?** Responsables et comptables des services comptables et financiers

## COMPTABILITÉ-FINANCE-FISCALITÉ

### CESSION ET NANTISSEMENT DE CRÉANCE – AFFACTURAGE

- Connaître ses droits et obligations en matière d'acceptation, de refus et de gestion de ces modalités de paiement.
- Identifier les facteurs de responsabilité et les risques encourus.
- Comprendre et maîtriser l'articulation et la hiérarchie entre ces dispositifs dérogatoires au principe du paiement au fournisseur ou prestataire.

**Pour qui ?** Comptable ou personne en charge de la trésorerie

### COMPTABILITÉ COMMERCIALE EN OPH

- Connaître les règles comptables élémentaires ainsi que les mécanismes comptables : principes, écritures, établissement des comptes annuels.
- Maîtriser le traitement des opérations spécifiques aux OPH soumis à une comptabilité commerciale et le plan comptable applicable.

**Pour qui ?** Cadres comptables et financiers d'OPH

### BILAN, COMPTE DE RÉSULTAT ET GESTION FINANCIÈRE APPLIQUÉS AU PILOTAGE D'UN OPH

- Mettre au point les notions de fond de roulement, besoin en fond de roulement, de capacité d'autofinancement, trésorerie, fonds propres...
- Anticiper l'impact des décisions de gestion sur les équilibres financiers.
- Visualiser l'impact de la croissance du parc sur les comptes de l'organisme.
- En déduire une méthode de simulation et d'analyse d'équilibre des nouvelles opérations.
- Calculer la rentabilité d'un investissement immobilier (TRI, VAN) et gérer la prise de risques.

**Pour qui ?** Dirigeants d'OPH

### LA COMPTABILITÉ GÉNÉRALE SPÉCIFIQUE AUX ESH

- Maîtriser les règles comptables, ainsi que la réglementation fiscale applicables aux ESH,
- Connaître le plan comptable applicable aux ESH.

**Pour qui ?** Comptables

### LA GESTION COMPTABLE DE LA COPROPRIÉTÉ

- Connaître le cadre juridique et comprendre le fonctionnement d'une copropriété,
- Maîtriser le nouveau Plan Comptable et l'ensemble des opérations nécessaires à la tenue de la comptabilité de la copropriété.

**Pour qui ?** Comptables en charge de dossiers de copropriété

### LES GESTIONNAIRES DE COPROPRIÉTÉ ET LE NOUVEAU PLAN COMPTABLE

- Comprendre, utiliser et expliquer aux copropriétaires les nouveaux documents comptables : les règles de gestion, les 5 annexes,
- Comprendre le contrôle de gestion.

**Pour qui ?** Gestionnaires de copropriétés

# MANAGEMENT-GRH-DÉVELOPPEMENT PERSONNEL

## MANAGEMENT

### FORMATIONS MANAGEMENT

- Accompagner, outiller et former les managers sur des techniques d'encadrement.

**Pour qui ?** Directeurs généraux, managers

### LE MANAGEMENT D'ÉQUIPES OPÉRATIONNELLES

- Donner les moyens d'asseoir la crédibilité du manager.
- Permettre d'avoir une vision globale et partagée des priorités managériales.

**Pour qui ?** Managers en situation d'animation d'équipes

### LA CONDUITE D'ENTRETIEN D'ÉVALUATION

- Situer la démarche de l'entretien annuel dans un cadre managérial et stratégique d'entreprise et de service ou d'agence, de préparer les objectifs de chaque service ou agence et de définir les objectifs de l'entretien annuel,
- Repérer les enjeux de l'entretien annuel,
- Identifier les attitudes et compétences fondamentales pour la conduite de l'entretien,
- Comprendre et maîtriser les spécificités de la conduite de l'entretien annuel à intégrer dans sa pratique d'encadrement et d'accompagnement des équipes tout au long de l'année.

**Pour qui ?** Managers, gestionnaires de patrimoine, ...

### PARTICIPER À UN ENTRETIEN D'ÉVALUATION

- Connaître les enjeux de l'entretien et en comprendre la méthodologie.
- S'entraîner activement à participer à un entretien annuel d'évaluation.

**Pour qui ?** Collaborateurs évalués

### L'ENTRETIEN DE RETOUR D'ABSENCE

- Renforcer la dimension managériale en ayant bien défini chacune des étapes et chacun des acteurs impliqués.
- Préparer, conduire et exploiter les entretiens de retour d'absence.
- Contribuer au développement du présentisme.

**Pour qui ?** Managers

### L'ENTRETIEN DE SECONDE PARTIE DE CARRIÈRE

- Maîtriser les obligations relatives à l'entretien de seconde partie de carrière
- Préparer et organiser les entretiens en réalisant une foire aux questions reprenant les principales questions relatives au droit à la formation et au droit à la retraite
- Acquérir des outils pour conduire un entretien de seconde partie de carrière

**Pour qui ?** Managers

### LA CONDUITE DE PROJETS

- S'approprier les bases méthodologiques de la conduite de projet,
- Découvrir et maîtriser les principaux outils de conduite de projet,
- Identifier les conditions essentielles de réussite d'un projet dans le respect des objectifs fixés.

**Pour qui ?** Toute personne impliquée dans la conduite d'un projet (stratégique, organisationnel...)

### LA GESTION DE CRISE

- Analyser les situations de risques auxquels l'organisme peut être soumis et faire des préconisations de prévention.
- Situer son rôle à tenir dans le cas d'une intervention de crise

**Pour qui ?** Dirigeants et Directeurs de service, chargés de la gestion des situations de crise

### SENSIBILISATION À LA GESTION DE CRISE

- Identifier les risques majeurs et les situations de crise.
- Acquérir les compétences opérationnelles.

**Pour qui ?** Dirigeants et Directeurs de service, chargés de la gestion des situations de crise

## MANAGEMENT-GRH-DÉVELOPPEMENT PERSONNEL

### MANAGEMENT

#### RESPONSABILITÉ DES BAILLEURS SOCIAUX

- Reconnaître, pour mieux les prévenir, les risques auxquels s'exposent les organismes de logement social dans l'exercice de leur mission.

**Pour qui ?** Directeurs généraux et membres de l'équipe de direction

#### SENSIBILISATION À LA RESPONSABILITÉ SOCIALE DES ENTREPRISES

- Comprendre les enjeux et les principes directeurs de la Responsabilité Sociale des Entreprises (RSE).

**Pour qui ?** Membres de Comité de Direction et de Conseil d'Administration

#### LA VIE JURIDIQUE D'UNE ESH

- Préparer la vie du Conseil d'Administration, les séances et le lien avec les représentants de l'État.
- Répondre aux obligations de transmission des enquêtes aux services de l'État et se préparer aux contrôles.

**Pour qui ?** Directeurs généraux et Assistants de Direction

#### LA VIE JURIDIQUE D'UN OPH

- Conforter les connaissances et les pratiques des prérogatives et du fonctionnement des Conseils d'Administration des OPH.

**Pour qui ?** Personnes siégeant au sein de ces instances et/ou en charge de leur organisation

#### LA VIE JURIDIQUE D'UNE COOPÉRATIVE D'HLM

- Conforter les connaissances et les pratiques des prérogatives et du fonctionnement des Conseils d'Administration des Coopératives d'Hlm.

**Pour qui ?** Personnes siégeant au sein de ces instances et/ou en charge de leur organisation

#### LA CONDUITE D'UN PROCESSUS DE RÉDACTION DE PROCÉDURES

- Découvrir et s'approprier les bases méthodologiques nécessaires à la rédaction de procédures
- Identifier les conditions essentielles de réussite d'un processus d'écriture de procédures

**Pour qui ?** Toute personne amenées à rédiger des procédures

### GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

#### LES BASES JURIDIQUES DU DROIT DU TRAVAIL

- Acquérir les fondamentaux nécessaires à l'application du droit du travail.
- Connaître les règles essentielles en matière de gestion du contrat de travail.
- Comprendre les mécanismes des relations avec les représentants du personnel.

**Pour qui ?** Responsables et collaborateurs des services RH

#### L'ACTUALITÉ JURIDIQUE DES RESSOURCES HUMAINES

- S'approprier les principales évolutions législatives et réglementaires susceptibles d'impacter la gestion des relations individuelles et collectives, ainsi que les tendances de la jurisprudence de l'année.
- Identifier les nouvelles obligations, les risques pour l'employeur et être en veille sur les textes en préparation.

**Pour qui ?** Directeurs généraux, responsables et collaborateurs des services RH

#### ACTUALITÉ EN DROIT SOCIAL

- Faire le point sur l'actualité législative et jurisprudentielle relative au droit du travail.
- Identifier et clarifier l'évolution législative ; élaborer une conduite managériale de direction de ce domaine.

**Pour qui ?** Directeurs généraux, collaborateurs des services RH

#### LA CONDUITE D'ENTRETIEN DE RECRUTEMENT

- Acquérir une méthode dans la conduite d'entretien en s'appropriant un guide,
- Optimiser leurs relations client-fournisseur avec le service RH et mieux situer leur rôle de responsable à chaque étape,
- Gagner en efficacité lors du débriefing avec une grille d'évaluation.

**Pour qui ?** Managers

## MANAGEMENT-GRH-DÉVELOPPEMENT PERSONNEL

### GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

#### **ORGANISATION DU DIALOGUE SOCIAL EN OPH**

- Les instances de représentation du personnel.
- La négociation collective.

**Pour qui ?** Directeurs généraux, directeurs et responsables RH

#### **DROIT SOCIAL PRIVE EN OPH**

- Aider à la mise en place opérationnelle de la nouvelle classification des emplois administratifs des ESH,
- Approfondir les différences de GRH selon les statuts.

**Pour qui ?** Directeurs et responsables RH, collaborateurs de service RH

#### **LES ÉLECTIONS PROFESSIONNELLES ET LES IRP EN OPH**

- Bien situer les diverses étapes et les documents qui permettent concrètement la préparation et la tenue des élections professionnelles, nécessaires à la mise en place des Instances Représentatives du Personnel

**Pour qui ?** Directeurs généraux, personnes en charge des ressources humaines

#### **NÉGOCIATION D'ACCORDS COLLECTIFS**

- Mieux maîtriser les aspects théoriques et pratiques de la négociation d'accords collectifs

**Pour qui ?** Directeurs généraux, personnes en charge des ressources humaines

#### **RÈGLEMENT INTÉRIEUR**

- Maîtriser les contours juridiques d'un règlement intérieur.
- Formaliser un contenu de règlement intérieur adapté à la réalité de l'organisme

**Pour qui ?** Directeurs généraux, personnes en charge des ressources humaines

#### **OPTIMISATION DE LA POLITIQUE DE RÉMUNÉRATION**

- Comprendre comment utiliser la rémunération à des fins RH,
- Préciser le jugement quant à l'attitude à tenir en matière salariale et managériale face aux populations FPT et droit privé,
- Avoir les moyens de choisir le système de rémunération qui semble le plus adapté,
- Avoir des informations suffisantes pour éclairer le comité de direction sur les systèmes d'intéressement et de participation.

**Pour qui ?** Direction et Collaborateurs R.H.

#### **OPTIMISER LA GESTION DE LA FORMATION**

- Recueillir les besoins collectifs et individuels en formation des collaborateurs et construire le plan de formation,
- Distinguer et optimiser tous les dispositifs de formation et de financement,
- Connaître les formalités administratives et financières de la FPC,
- Communiquer autour du projet formation dans l'entreprise, impliquer les salariés dans leur devenir professionnel.

**Pour qui ?** Responsables et assistants formation

#### **RETRAITES ET GESTION DES SÉNIORS**

- Étudier la loi du 9 novembre 2010 relative à la réforme des retraites,
- S'intéresser aux conséquences qui vont en découler du point de vue de la gestion RH.

**Pour qui ?** Directeurs généraux, DRH.

## MANAGEMENT-GRH-DÉVELOPPEMENT PERSONNEL

### DÉVELOPPEMENT PERSONNEL

#### LA CONNAISSANCE DE L'IMMOBILIER SOCIAL

- Acquérir les connaissances de base du contexte d'intervention des professionnels du logement social,
- Comprendre l'évolution du logement social,
- Mieux situer, à l'échelon national et régional, l'environnement dans lequel s'inscrit un organisme de logement social,
- Mieux situer les différents acteurs qui interviennent dans ce secteur d'activité et leurs principales missions.

**Pour qui ?** Personnels d'organismes de l'immobilier social de divers services et niveaux de responsabilités, recrutés récemment ou souhaitant actualiser et structurer leurs connaissances

#### CONNAISSANCE DU LOGEMENT SOCIAL POUR REPRÉSENTANTS DES LOCATAIRES

- Mieux cerner le logement social, ses opérateurs, son financement, ses bénéficiaires et partenaires,
- Mieux comprendre les données spécifiques au contexte du logement social

**Pour qui ?** Représentant des locataires : administrateurs d'organismes, membres de conseils de concertation locative

#### GÉRER SON STRESS

- Répondre au mieux aux attentes du personnel en termes de prévention et de gestion du stress
- Faciliter la compréhension des principaux mécanismes du stress
- Offrir des outils simples et efficaces pour l'anticiper ou le gérer
- Aider chaque participant à gagner en distance et en efficacité

**Pour qui ?** Tout personnel ayant besoin de se positionner vis-à-vis du stress

#### GÉRER LE STRESS PROFESSIONNEL LIÉ A LA RELATION AU PUBLIC

- Acquérir une méthodologie permettant de réagir face aux situations relationnelles difficiles,
- Être capable de détecter les situations susceptibles de dégénérer et anticiper en agissant dans le contexte,
- Mieux connaître les mécanismes relationnels qui déclenchent l'agressivité,
- Mieux connaître ses propres réactions et limites,
- Savoir se protéger et se défendre sans se mettre en danger.

**Pour qui ?** Tout personnel en contact avec le public (chargés d'accueil, chargés de clientèle, gardiens,...).

#### GESTION DU STRESS PROFESSIONNEL POUR MANAGERS DE PROXIMITÉ

- Connaître les mécanismes du stress,
- Mesurer les niveaux de stress à partir du vécu émotionnel,
- Acquérir la capacité à prendre du recul,
- Optimiser les réactions au stress.

**Pour qui ?** Responsables d'équipes de proximité, responsables d'antenne, responsables de secteur

#### S'AFFIRMER DANS LES RELATIONS PROFESSIONNELLES

- Comprendre les mécanismes de la confiance en soi,
- Augmenter l'estime de soi,
- Dynamiser son potentiel et reconnaître dans le même temps celui des autres,
- S'affirmer avec plus d'assurance dans les relations personnelles et professionnelles.

**Pour qui ?** Toute personne désireuse de développer la confiance en soi pour enrichir son efficacité personnelle

#### L'ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE

- Sensibiliser à l'importance d'un bon accueil pour l'image de l'organisme
- Donner les outils et les attitudes permettant d'améliorer la qualité de l'accueil en face à face et téléphoniquement
- Anticiper et gérer les situations critiques ou agressives

**Pour qui ?** Personnels en situation d'accueil : Agent d'accueil ; Chargé de clientèle ; Agent de gestion locative

## MANAGEMENT-GRH-DÉVELOPPEMENT PERSONNEL

### DÉVELOPPEMENT PERSONNEL

#### **PRISE DE PAROLE EN PUBLIC**

- Perfectionner son expression orale afin de développer l'accroche, les orientations du thème à développer en public et conclure son intervention.
- Développer sa communication verbale et non verbale.
- Préparer son intervention et gérer son stress pendant la prise de parole.

**Pour qui ?** Toute personne désireuse de perfectionner son expression orale

#### **COMMUNICATION ÉCRITE : PERFECTIONNEMENT**

- Acquérir méthodes et outils permettant d'affiner la qualité de sa communication écrite sur le fond et sur la forme,
- Savoir prendre des notes et s'entraîner à la rédaction d'écrits professionnels,
- Être à l'aise dans les différentes situations professionnelles avec collaborateurs et clients.

**Pour qui ?** Personnels administratifs disposant de bonnes bases en français

#### **MÉMOIRE EFFICACE ET LECTURE ACTIVE**

- Gagner en efficacité dans le traitement et l'exploitation de l'information écrite,
- Lire mieux et plus vite,
- Mémoriser les données utiles.

**Pour qui ?** Toute personne ayant à lire et retenir des informations écrites (rapports, dossiers, études, presse spécialisée,...)

#### **GESTION DU TEMPS**

- Gérer les priorités et remédier aux croque-temps,
- Privilégier les tâches essentielles de la fonction d'assistante,
- Identifier les obstacles à une bonne organisation,
- Partager avec son responsable les mêmes références et outils de gestion du temps.

**Pour qui ?** Secrétaires et assistantes de Services, d'Agences ou de Direction

#### **BIEN PRÉPARER SA RETRAITE**

- Faciliter la dernière année en poste et le départ à la retraite,
- Permettre de passer de la vie active à la vie de retraité dans les meilleures conditions : envisager sa nouvelle vie avec confiance, élaborer un projet de vie personnel qui a du sens, vivre pleinement sa retraite.

**Pour qui ?** Pour toute personne dans l'année précédant son départ à la retraite

#### **DEVENIR TUTEURS "SENIORS"**

- Repérer, valoriser l'expérience des salariés ayant acquis par ancienneté, la maîtrise de leur poste de travail.
- Leur permettre de mettre en place des actions de formations transversales visant à assumer un rôle nouveau dans l'entreprise : fonction "tutorale" par le transfert des acquis professionnels et des compétences.
- Aider les tuteurs à structurer l'accompagnement de leurs stagiaires dans une logique d'intégration et de progression et In fine, de favoriser l'intergénérationnel.

**Pour qui ?** Séniors désireux de transmettre leurs savoirs

#### **ANIMER DES SESSIONS DE FORMATION**

- Savoir construire des modules de formation pertinents,
- Savoir animer un groupe en formation.

**Pour qui ?** Collaborateurs d'organismes du secteur du logement, ayant à animer des sessions de formation, auprès de divers personnels du secteur, sur des thèmes qu'ils maîtrisent bien