les entreprises sociales pour l'habitat

CQP

Certificat de Qualification Professionnelle

Manager de la proximité

losfor coop

97 av de la Corse, 13007, Marseille

https://www.losfor.com

losfor@losfor.com

04 91 59 12 32

1. LES CQP DE PROXIMITE DE LA BRANCHE DES ESH

Le CQP Manager de Proximité s'inscrit dans l'architecture des CQP de proximité des ESH, et vient compléter les CQP Gardien et CQP Gestionnaire d'immeuble. Il est composé de 4 blocs de compétences et comprend 18 formations complémentaires.

CQP Gardien d'immeubles — **20 jours**

1. Entretien et Sécurité — 7 jours
2. Relations quotidiennes et sociales avec les clients — 7 jours
3. Gestion locative et commerciale — 6 jours

CQP Gestionnaire d'immeubles — **30 jours**

4. Communication et coordination — 10 jours
5. Suivi des interventions, d'entretien de maintenance... — 7 jours

CQP Manager de la proximité — **27 jours**

6. Management de l'équipe de proximité — 7 jours
7. Maintenance, entretien et sécurité — 6 ou 7 jours
8. Gestion commerciale locative et budgétaire — 9 jours
9. Pilotage des relations internes et externes aux sites — 3 ou 4 jours

UN PARCOURS COMPLET EN 27 JOURS DE FORMATION

BLOC 6

Management de l'équipe de proximité

F.1 – Mieux se connaître pour mieux manager	2 jours
F.2 – Recrutement, accueil et intégration	1 jour
F.3 – Management opérationnel des équipes	2 jours
F.4 – Relayer et déployer la stratégie de l'entreprise	1 jour
F.5 – Manager, 1er responsable RH	1 jour

BLOC 7

Maintenance entretien et sécurité

F.6 – Budget et remise en état des logements	2 jours
F.7 – Maintenance et sécurité des sites	2 jours
F.8 – Accompagnement des équipes lors des projets de développement, réhabilitation	1 ou 2 jours
F.9 – Les différentes garanties dans le cadre d'opérations de réhabilitation ou de construction	1 jour

UN PARCOURS COMPLET EN 27 JOURS DE FORMATION

BLOC 8
Gestion commerciale locative et budgétaire

- F.10 – Attribution et commercialisation des vacants — 2 jours
- F.11 – Les sinistres — 1 jour
- F.12 – Le recouvrement amiable — 1 jour
- F.13 – La copropriété — 2 jours
- F.14 – La Qualité de service — 1 jour
- F.15 – Le suivi budgétaire des travaux et le management des fournisseurs — 2 jours

BLOC 9
Pilotage des relations internes et externes aux sites

- F.16 – Gestion des troubles de jouissance — 1 ou 2 jours
- F.17 – Accompagnement social des locataires — 1 jour
- F.18 – Le partenariat de proximité — 1 jour

Options:

Suivi des candidats durant le parcours

Suivi individuel de formation / coaching flash	5 heures
Retours d'expériences et bilan en intelligence collective	1 jour
Séance de préparation au jury	0.5 jour

LES MODALITÉS DE MISE EN OEUVRE

CANDIDATS

PARCOURS DE FORMATION

VAE
Validation des acquis de l'expérience

ÉVALUATION PAR UN JURY

OBTENTION DU CQP

LES MODALITÉS DE MISE EN OEUVRE

Destiné aux personnes souhaitant :

- Soit se former à un nouveau métier
- Soit faire reconnaître son expérience professionnelle et certifier ses compétences

Prérequis :

L'entrée dans ce parcours de formation nécessite la maitrise minimale du socle de connaissances et de compétences, de type CLéA (expression écrite et orale en français, raisonnement mathématique, utilisation usuelle des outils de gestion et de communication numérique). LOSFOR peut vous accompagner sur l'évaluation des prérequis.

Un déploiement en plusieurs étapes :

- Cadrage et préparation de la démarche avec direction/comité de pilotage
- Présentation aux personnels concernés
- Positionnement préalable des compétences à l'entrée de la démarche pour permettre de valider la réalité des activités réalisées par les candidats, et de repérer les compétences déjà acquises au regard du référentiel métier. Cette phase se traduit par la réalisation d'entretiens individuels de motivation et de positionnement avec candidats et/ou managers.
- Co-construction du parcours de formation sur mesure avec un comité de pilotage interne et en lien avec les positionnements individuels effectués
- Déploiement des modules de formation
- Évaluation des compétences par un jury professionnel : LOSFOR organise et assure la mise en œuvre de l'évaluation des compétences à travers diverses épreuves (mises en pratique, études de cas, entretiens…), en s'appuyant sur le référentiel de certification de la branche. Les dossiers des candidats validés sont ensuite transmis à la CPNEF de la branche des ESH pour certification.
Le CQP étant découpé en blocs de compétences, chaque bloc peut s'obtenir indépendamment et dans la durée.
- Remise du diplôme

LES MODALITÉS DE MISE EN OEUVRE

Mise en œuvre des formations :

La démarche peut être mise en place en intra entreprise ou inter entreprises
Formule intra : les formations sont organisées dans vos locaux, avec applications pratiques sur vos sites.
Formule inter : Losfor assure une programmation inter des formations en fonction des besoins identifiés selon les territoires (nous consulter).

4. CONTENU SOMMAIRE DES MODULES DE FORMATION

BLOC 6 : MANAGEMENT DE L'EQUIPE DE PROXIMITE (7 JOURS)

F.1 **Mieux se connaître pour mieux manager** **2 jours**

Domaines de compétences du référentiel d'activités :
A2. Pilotage de l'équipe de proximité

Compétences visées :
C2.2 Animer et encadrer les équipes de proximité avec proactivité dans leurs difficultés, apporter des solutions et arbitrer à son niveau afin de prévenir les situations tendues

➢ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

En situation opérationnelle, les stagiaires seront capables de :
- Déterminer leur Profil de Personnalité
- Prendre conscience des différents modes de fonctionnement dans un collectif
- Mettre en lumière leurs atouts de Manager et leurs zones de développement
- Exploiter les complémentarités du collectif et développer la communication transversale
- S'outiller pour développer le dialogue, l'écoute active et gérer les situations difficiles de communication

➢ CONTENU

- Découverte du modèle de personnalité
- Présentation des 4 dimensions et des 8 pôles sur lesquels se fonde le modèle d'auto-positionnement du participant
- Les différences dans les modes de fonctionnement
- Son propre mode de fonctionnement en tant que manager transversal
- Cartographie du groupe de managers
- Clefs de communication à disposition du manager transversal, pour créer du lien, du dialogue et responsabiliser
- Définition d'un plan d'actions individuel et collectifs

F.2

Recrutement, accueil et intégration

1 jour

Domaines de compétences du référentiel d'activités :
A1. Accompagnement des nouveaux membres de l'équipe de proximité

Compétences visées :
C1.1 Participer au processus de recrutement afin d'assurer la meilleure adéquation avec le besoin de l'équipe de proximité
C1.2 Piloter l'accueil et l'intégration des nouveaux collaborateurs en leur apportant toute information et compétences nécessaires pour s'intégrer dans l'équipe de proximité

➢ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

En situation opérationnelle, les stagiaires seront capables de :
- Identifier les compétences nécessaires à valider chez un candidat selon les besoins spécifiques du poste.
- Participer activement au processus de recrutement.
- Evaluer l'intégration du nouveau collaborateur.

➢ CONTENU

- Connaitre le processus de recrutement
- Identifier les besoins de l'équipe de proximité et les spécificités de chaque poste
- Évaluer les candidats
- Collaborer avec l'équipe de proximité
- Concevoir un programme d'intégration
- Communiquer des informations clés
- Former des nouveaux collaborateurs
- Suivre et évaluer l'intégration

F.3 **Management opérationnel des équipes** 2 jours

Domaines de compétences du référentiel d'activités :
A2. Pilotage de l'équipe de proximité
A6. Pilotage de la gestion locative

Compétences visées :
C2.1 Mobiliser les collaborateurs dans leurs activités selon le plan d'action et les orientations précisées par la hiérarchie afin de leur apporter une visibilité sur les objectifs individuels et collectifs
C2.2 Animer et encadrer les équipes de proximité avec proactivité dans leurs difficultés, apporter des solutions et arbitrer à son niveau afin de prévenir les situations tendues
C2.5 Organiser le travail de l'équipe de proximité ou des prestataires sur un ou plusieurs sites afin de répondre aux impératifs des activités
C6.4 Recueillir et suivre les informations nécessaires à la bonne récupérabilité de la masse salariale de l'équipe de proximité : temps passé respectivement sur l'entretien des parties communes, sur l'élimination des ordures, des graffitis, d'encombrants et sur l'encadrement…

➢ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

En situation opérationnelle, les stagiaires seront capables de :
- Transposer les objectifs stratégiques de l'entreprise en plans d'actions opérationnels collectifs et individuels.
- Adapter l'animation et le management de l'équipe pour anticiper les difficultés.
- Identifier les problématiques de terrains pour adapter les ressources en fonction.
- Vérifier la bonne imputation et la récupérabilité de la masse salariale de l'équipe de proximité

➢ CONTENU

- Transformer en plan d'action des objectifs stratégiques
- Communiquer clairement et efficacement les objectifs individuels et collectifs aux collaborateurs, en les alignant avec le plan d'action global.
- Etre en mesure d'identifier et de mettre en œuvre des techniques pour mobiliser les collaborateurs, renforcer leur engagement et maintenir leur motivation en lien avec les objectifs fixés.
- Elaborer des indicateurs de performance pour suivre la progression des objectifs individuels et collectifs, et ajuster les actions si nécessaire.
- Repérer de manière proactive les signes de difficulté ou de tension au sein de l'équipe, avant qu'ils ne deviennent critiques.
- Analyser les difficultés, proposer des solutions appropriées et arbitrer les décisions nécessaires pour résoudre les tensions.
- Utiliser des techniques pour encadrer les équipes de proximité, en assurant un suivi régulier et en soutenant les collaborateurs dans la gestion de leurs difficultés.

➢ CONTENU

Développer des stratégies pour prévenir les conflits et maintenir une dynamique d'équipe positive.

- Planifier et organiser les tâches de l'équipe ou des prestataires en fonction des impératifs de l'activité sur un ou plusieurs sites.
- Prioriser les tâches et adapter les plannings pour faire face aux imprévus tout en respectant les échéances et les objectifs fixés.
- Coordonner efficacement les activités des équipes de proximité et des prestataires
- Mettre en place des outils de suivi pour contrôler l'avancement des travaux et garantir leur conformité aux standards de qualité et aux délais impartis.
- Etre en mesure d'identifier et d'expliquer les différents éléments constitutifs de la masse salariale, en lien avec les activités spécifiques de l'équipe de proximité.
- Recueillir et transmettre de manière rigoureuse les informations nécessaires (temps passé, activités spécifiques) pour une bonne récupération de la masse salariale.
- Proposer des améliorations dans la gestion des ressources humaines pour optimiser la récupérabilité de la masse salariale, en tenant compte des activités spécifiques (entretien, élimination des déchets, encadrement, etc.).

F.4 **Relayer et déployer la stratégie de l'entreprise** 1 jour

Domaines de compétences du référentiel d'activités :
A2. Pilotage de l'équipe de proximité

Compétences visées :
C.2.3 Relayer et déployer la stratégie de l'entreprise auprès de l'équipe de proximité

➢ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

En situation opérationnelle, les stagiaires seront capables :
- D'élaborer une réflexion stratégique locale en fonction des orientations politiques de l'organisme
- De prendre du recul sur les modes de fonctionnement et de performance de l'agence
- De redonner du sens à l'intérêt commun en co-construisant avec l'équipe des axes de progrès - Formuler des plans d'actions - Expliquer le sens donné aux actions

➢ CONTENU

- Maîtriser les concepts et caractéristiques de la stratégie d'entreprise
- Découvrir les fondamentaux de la gestion de projet
- Mener une analyse stratégique « du diagnostic » au « plan d'action formalisé »
- Piloter le déploiement de ses actions et en assurer la communication ainsi que l'évaluation
- Améliorer son leadership pour mobiliser ses équipes

F.5 | Manager, 1er responsable RH | 1 jour

Domaines de compétences du référentiel d'activités :
A2. Pilotage de l'équipe de proximité

Compétences visées :
C2.6 Identifier les besoins en formation au regard de l'évolution des métiers et des besoins de l'entreprise, pour maintenir le niveau de connaissances nécessaires aux collaborateurs pour la tenue de leur emploi et favoriser leur employabilité et la maîtrise des compétences du socle C2.7 Mettre en œuvre les entretiens obligatoires et assurer le respect des procédures en cas de départ d'un salarié afin de respecter les obligations de l'employeur et les procédures de l'entreprise C.2.9 Veiller à la bonne application de la procédure de sécurité informatique de l'entreprise par l'équipe de proximité pour anticiper les risques liés au non-respect

➢ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

En situation opérationnelle, les stagiaires seront capables de :
- Se positionner entre politique d'entreprise et mise en œuvre opérationnelle
- Cerner le niveau et les limites de leurs responsabilités de manager de proximité
- Définir leur rôle et leur posture managériale en lien avec la mission de bailleur social
- Savoir communiquer de façon ascendante, descendante et transverse sur les sujets RH

➢ CONTENU

- Le cadre réglementaire du manager de proximité et la gestion des risques associés
- La sécurité et santé au travail
- L'organisation et le contrôle du temps de travail
- La gestion des écarts de performance et/ou de comportement
- Les moyens de reconnaissance dans l'entreprise
- Gérer et accompagner la mobilité professionnelle
- La conduite des différents entretiens (EAA, recrutement, recadrage …)

BLOC 7 : MAINTENANCE, ENTRETIEN ET SECURITE (7 JOURS)

F.6 **Budget et remise en état des logements** **2 jours**

Domaines de compétences du référentiel d'activités :
A3. Pilotage de l'entretien courant et remise en état des logements
A6. Pilotage de la gestion locative

Compétences visées :
C3.1 Garantir les processus de remise en état des logements ou de leur relocation afin de veiller au respect et à la qualité de ceux-ci
C3.2 Contrôler la commande d'achats ou de travaux par les collaborateurs à des sous-traitants ainsi que le suivi et la réception de ces commandes pour assurer la qualité des travaux et le respect de la qualité du service et la satisfaction du client C6.1 Superviser et piloter l'état des lieux lors des entrées et des sorties et calculer la vétusté du logement afin d'assurer le respect de la bonne application des consignes de l'entreprise et de la réglementation pour les états des lieux

➢ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

-En situation opérationnelle, les stagiaires seront capables de :
- Identifier les obligations réglementaires et les normes de qualité de l'organisme.
- Repérer les différentes étapes de la commercialisation.
- Adapter les travaux de remise en état aux contraintes budgétaires dans le respect de la norme qualité.
- Structurer la réalisation des états des lieux dans une volonté d'optimisation financière et qualitative.
- Evaluer la bonne réalisation des états des lieux.

➢ CONTENU

- Être capable de décrire les étapes clés du processus de remise en état des logements, de la libération du logement à sa remise sur le marché pour la location.
- Identifier et appliquer les standards de qualité requis pour la remise en état des logements, en tenant compte des exigences réglementaires et des attentes des futurs locataires.
- Coordonner les interventions des différents acteurs (techniciens, sous-traitants) impliqués dans la remise en état des logements pour garantir le respect des délais et des standards de qualité.
- Mettre en place des procédures pour évaluer et contrôler la qualité des travaux effectués avant la relocation des logements.
- Etre capable de superviser la rédaction et l'émission des commandes d'achats ou de travaux, en s'assurant que celles-ci sont conformes aux besoins et aux spécifications définies.
- Suivre l'avancement des travaux commandés, d'interagir avec les sous-traitants en cas de besoin, et de vérifier la conformité des travaux lors de leur réception.
- Mettre en place des mesures pour s'assurer que la qualité des travaux répond aux attentes des locataires et contribue à leur satisfaction, tout en respectant les standards du bailleur.

➢ CONTENU

- Connaitre la réglementation en vigueur et les procédures internes relatives aux états des lieux, tant à l'entrée qu'à la sortie des locataires.
- Réaliser efficacement les états des lieux en respectant les protocoles définis, en documentant précisément l'état du logement et en utilisant des outils adaptés pour garantir l'objectivité du constat.
- Mesurer la vétusté des éléments du logement de manière rigoureuse, en appliquant les grilles de vétusté définies par la réglementation et/ou l'organisme.

F.7

Maintenance et sécurité des sites

2 jours

Domaines de compétences du référentiel d'activités :
A2. Pilotage de l'équipe de proximité
A4. Maintenance préventive et sécuritaire

Compétences visées :
C2.8 Implémenter la sécurité et la sureté des personnes sur les sites pour anticiper les risques liés au non-respect
C4.1 Assurer la sécurité et la sureté du patrimoine afin de prévenir les accidents sur les sites
C4.2 Planifier, suivre et contrôler les opérations de maintenance technique, opérations de maintenance préventive et opérations de maintenance de valorisation du patrimoine afin de respecter la politique du patrimoine et de développement durable de l'entreprise

➢ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

En situation opérationnelle, les stagiaires seront capables de :
- Identifier les textes législatifs et réglementaires qui régissent les obligations du bailleur.
- Repérer les situations qui nécessitent une mise en sécurité.
- Coordonner la maintenance du patrimoine dans le respect de la politique d'entretien du patrimoine.

➢ CONTENU

- Être en capacité d'identifier et d'évaluer les risques potentiels liés à la sécurité et à la sûreté des personnes sur les sites, en tenant compte des spécificités de chaque site.
- Mettre en place des mesures de prévention pour minimiser les risques identifiés, incluant la signalisation, les procédures de sécurité, et les dispositifs de surveillance.
- Mettre en place des mécanismes de surveillance pour contrôler le respect des mesures de sécurité et de sûreté, et prendre des actions correctives en cas de non-conformité.
- Identifier les enjeux liés à la sécurité et à la sûreté du patrimoine immobilier, incluant les risques d'accidents sur les sites.
- Evaluer les vulnérabilités du patrimoine (bâtiments, équipements) et mettre en place des mesures pour prévenir les accidents ou les dégradations.
- Contrôler l'efficacité des mesures de sécurité et de sûreté mises en place, et proposer des améliorations pour renforcer la prévention des accidents.
- Planifier les opérations de maintenance technique, préventive, et de valorisation du patrimoine, en tenant compte des besoins spécifiques du site et des objectifs de l'entreprise en matière de développement durable.
- Suivre l'exécution des opérations de maintenance, en assurant la coordination entre les équipes internes et les sous-traitants, et en veillant au respect des délais et des standards de qualité.
- Contrôler la qualité des interventions réalisées, d'évaluer leur impact sur la valorisation du patrimoine, et de s'assurer qu'elles sont conformes aux attentes de l'entreprise.

F.8

Accompagnement des équipes lors des projets de développement, réhabilitation, urbains et sociaux

1 ou 2 jours

Domaines de compétences du référentiel d'activités :
A.5 coordination et réception dans le cadre de la construction neuve ou de projets de rénovation

Compétences visées :
C4.3 Contribuer à son niveau aux opérations de la maîtrise d'ouvrage des projets de réhabilitation ou de rénovation, aux Projets de Gestion de Site (PGS) et aux actions de Développement Social Urbain (DSU) permettant d'assurer l'interface entre les utilisateurs, l'équipe de proximité et les services concernés de l'entreprise

➢ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

En situation opérationnelle, les stagiaires sauront se positionner dans les projets de développement et de modernisation du patrimoine de manière générale ; De manière particulière, ils sauront être de véritables acteurs dans l'amélioration de la qualité de vie résidentielle lors des projets de gestion de site. Ils seront capables en outre de :
- Décrire toutes les étapes qui permettent la bonne prise en gestion du nouveau patrimoine livré ou réhabilité
- S'assurer de la mise en œuvre effective des contrats d'entretien pour la maintenance des équipements (sécurité, hygiène, propreté …)
- Garantir la continuité du service aux locataires en place
- Favoriser une meilleure coordination des services internes
- S'approprier les bases méthodologiques de la conduite de projet de gestion de site

➢ CONTENU

- Description de l'ensemble des étapes relatives à la prise en gestion de patrimoine (logements, commerces ou garages …) dans le cadre d'une opération de construction neuve ou de réhabilitation
- Identification des acteurs, des rôles et des niveaux de responsabilité
- Identification des conditions essentielles de réussite ainsi que les risques associés lors d'une opération de développement (construction neuve ou réhabilitation)
- Présentation de la méthode de mise en œuvre d'un Projet de Gestion de Site (PGS)
- Découvrir les principaux outils de conduite de projet de gestion de site
- Option : visite sur site pour mise en application pratique d'un PGS (1 journée)

F.9

Les différentes garanties dans le cadre d'opérations de réhabilitation ou de construction

1 jour

Domaines de compétences du référentiel d'activités :
A.5 coordination et réception dans le cadre de la construction neuve ou de projets de rénovation

Compétences visées :
C4.4 Participer à la réception des opérations neuves et à la mise en place des contrats d'entretien pour piloter la garantie de parfait achèvement

➢ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

En situation opérationnelle, les stagiaires seront capables de :
- Identifier les textes législatifs et réglementaires qui régissent l'assurance construction
- Analyser les diverses responsabilités engagées en fonction des diverses situations
- Savoir, en cas de litiges amiables ou judiciaires, défendre ses intérêts du bailleur

➢ CONTENU

- La réglementation de l'assurance construction
- Les intervenants à l'acte de construire et/ou de réhabiliter
- La réception des travaux et les garanties légales
- Les assurances de chantier et la gestion des sinistres
- La « chek list » de préparation à la livraison d'un groupe neuf ou réhabilité
- Les étapes incontournables « pré-livraison » pour gérer efficacement les réclamations « post livraison »
- Le rôle du personnel de proximité dans les opérations de constructions - réhabilitation
- Les modalités de suivi de la garantie de parfait achèvement (GPA) sur les opérations

F.10

Attribution et commercialisation des vacants

2 jours

Domaines de compétences du référentiel d'activités :
A5. Pilotage de la gestion commerciale

Compétences visées :
C5.1 Piloter et contrôler la mise en location commerciale dans le respect des processus de l'entreprise afin d'atteindre les objectifs de sa politique locative
C5.2 Contribuer à l'attractivité commerciale des sites confiés en lien avec les services concernés afin d'améliorer l'image du logement social et participer à la diminution du taux de vacance

➢ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

-En situation opérationnelle, les stagiaires seront capables de :
- Identifier les textes législatifs et réglementaires et maitriser la réforme de la gestion en flux
- Identifier les étapes clés du processus commercial et connaitre les objectifs du taux de vacance
- Collaborer avec les autres services pour optimiser le taux de vacance de l'organisme.
- Développer l'attractivité commerciale des logements vacants.

➢ CONTENU

- Connaitre la réglementation des attributions
- Identifier les obligations du bailleur concernant le processus des attributions
- Comprendre la réforme des attributions (gestion en flux et cotation de la demande)
- Décrire et expliquer les processus internes de mise en location commerciale, y compris les étapes administratives, juridiques, et commerciales.
- Appliquer les directives de la politique locative de l'organisme pour atteindre les objectifs de location, en tenant compte des spécificités des biens et du marché.
- Définir et suivre les indicateurs clés de performance liés à la location commerciale, tels que le taux d'occupation, le délai de relocation.
- Contrôler les opérations de mise en location pour s'assurer qu'elles sont conformes aux processus définis, et pourra proposer des actions correctives si nécessaire.
- Evaluer l'attractivité des sites en tenant compte des critères tels que l'emplacement, les services disponibles, l'état des logements, et les perceptions des clients potentiels.
- Elaborer et mettre en œuvre des stratégies pour améliorer l'attractivité commerciale des sites, en collaboration avec les services concernés (marketing, communication, technique).
- Identifier les causes de vacance des logements et proposer des mesures pour réduire le taux de vacance.

F.11

Les sinistres

1 jour

Domaines de compétences du référentiel d'activités :
A6. Pilotage de la gestion locative

Compétences visées :
C6.2 Piloter les sinistres en parties communes et privatives en lien avec les services spécialisés pour assurer l'application des procédures associées et représenter l'entreprise lors de réunions d'expertise

➢ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

En situation opérationnelle, les stagiaires seront capables de :
- Connaitre les points clés de la procédure liées aux sinistres.
- Identifier les enjeux de la sinistralité pour l'organisme.
- Préparer les réunions d'expertise pour représenter l'organisme et préserver les intérêts du bailleur.

➢ CONTENU

- Identifier les différents types de sinistres (dégâts des eaux, incendies, vandalisme, etc.) susceptibles de survenir dans les parties communes et privatives, et d'expliquer les procédures spécifiques associées à la gestion de ces sinistres.
- Collaborer efficacement avec les services spécialisés (assurance, maintenance, services juridiques) pour coordonner les actions nécessaires à la gestion des sinistres, de la déclaration initiale à la résolution complète du sinistre.
- Piloter les interventions de remise en état, en veillant au respect des délais, à la qualité des travaux, et à la conformité avec les normes et les attentes de l'organisme.
- Représenter l'organisme lors des réunions d'expertise avec les assureurs, experts, et autres parties prenantes, en présentant de manière claire et précise les informations nécessaires à l'évaluation des sinistres.
- Suivre l'évolution des dossiers de sinistre, de documenter toutes les étapes de la gestion des sinistres, et de préparer des rapports pour la direction et les parties prenantes concernées.
- Analyser les sinistres passés pour identifier des opportunités d'amélioration des processus, en proposant des actions pour renforcer la prévention, améliorer la réactivité, et optimiser la gestion des sinistres futurs.

F.12

Le recouvrement amiable

1 jour

Domaines de compétences du référentiel d'activités :
A6. Pilotage de la gestion locative

Compétences visées :
C6.3 Contribuer au recouvrement des loyers pour assurer la mise en place et l'animation du plan de prévention

➢ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

En situation opérationnelle, les stagiaires seront capables de :
- Identifier les enjeux financiers et juridiques liés au recouvrement des loyers.
- Mettre en place des stratégies de prévention des impayés.
- Adapter leur communication aux situations des locataires pour optimiser le recouvrement.

➢ CONTENU

- Être capable d'expliquer les conséquences d'un impayé de loyer pour le bailleur et le locataire.
- Pouvoir identifier et prioriser les dossiers des locataires à risque afin de mettre en place des actions préventives de premier niveau.
- Être en mesure de proposer des solutions adaptées (accompagnement budgétaire, échelonnement des paiements, etc.) aux locataires en difficulté et les réorienter vers un collègue/partenaire en interne ou en externe.
- Savoir expliquer (globalement) les procédures de recouvrement, et sensibiliser les locataires aux risques d'impayés.
- Être capable de suivre l'évolution des situations, d'ajuster les actions en fonction des résultats, et de rendre compte de l'efficacité du plan de prévention.
- Savoir utiliser des logiciels de gestion locative pour suivre les paiements.
- Pouvoir mobiliser un réseau de partenaires pour renforcer les actions de prévention et d'accompagnement des locataires en difficulté.

F.13 La copropriété 2 jours

Domaines de compétences du référentiel d'activités:
A6. Pilotage de la gestion locative

Compétences visées :
C6.5 Participer au pilotage des copropriétés afin de porter la parole des locataires et assurer les intérêts de l'entreprise auprès du Conseil Syndical de la copropriété en représentant l'entreprise (au titre de copropriétaire) au sein du Conseil Syndical et le cas échéant aux Assemblées générales en suppléance de sa hiérarchie, et en accord avec celle-ci

➢ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

En situation opérationnelle, les stagiaires seront capables de :
- Connaître le cadre légal et réglementaire des copropriétés.
- Faire ressortir les éléments essentiels présents dans les documents de copropriété.
- Participer activement aux réunions du Conseil Syndical en représentant à la fois les intérêts de l'ESH et des locataires.

➢ CONTENU

- Comprendre les règles régissant les copropriétés, les obligations légales du Conseil Syndical et les processus décisionnels.
- Être en mesure de préparer des interventions structurées et de négocier au nom de l'entreprise pour influencer les décisions favorables à celle-ci.
- Savoir synthétiser les demandes des locataires et de les présenter de manière claire et persuasive lors des réunions.
- Prendre la parole en public, défendre les positions, et contribuer aux débats en respectant les règles de fonctionnement du Conseil.
- Etablir des relations professionnelles positives avec les autres copropriétaires, en favorisant un climat de coopération.
- Comprendre les documents de copropriété et de les utiliser pour appuyer leurs décisions et interventions.
- Transmettre les informations de manière claire, précise, et compréhensible aux locataires, en s'assurant de leur bonne compréhension.
- Découvrir une nouvelle forme de propriété : le Bail Réel Solidaire (BRS)

F.14

La qualité de service

1 jour

Domaines de compétences du référentiel d'activités:
A2. Pilotage de l'équipe de proximité
A6. Pilotage de la gestion locative

Compétences visées :
C2.4 Superviser et contrôler le travail de l'équipe de proximité afin de faire respecter les critères définis par l'entreprise en termes de délais, qualité, quantité et relation client
C6.7 Piloter les réclamations d'ordre technique des clients dans un objectif de satisfaction client

➢ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

En situation opérationnelle, les stagiaires seront capables de :
- S'acculturer à la notion de Qualité de Service pour améliorer la satisfaction clients
- Comprendre les enjeux de la relation client : bonnes pratiques, moments de vérité, intégrer les nouveaux modes d'interaction avec les clients
- Identifier les indicateurs et critères de qualité liés aux engagements de service
- Développer et partager la notion de qualité de service avec ses équipes au quotidien
- Mettre en place un plan d'actions pour améliorer le niveau de satisfaction locataires

➢ CONTENU

- Culture de service : de quoi parle-t-on ?
- Qualité de service, effet de mode ou tendance lourde ?
- Pilotage d'une démarche qualité de service en agence et les pistes de progrès à identifier
- Le « management » de la sollicitation client
- Notion « d'action d'amélioration » et de « plan d'actions »
- Le suivi de la démarche
- Les fondamentaux de la relation client

F.15

Le suivi budgétaire des travaux et management des fournisseurs

2 jours

Domaines de compétences du référentiel d'activités :
A7. Pilotage de la gestion budgétaire et administrative

Compétences visées :
C7.1 Gérer les budgets de remise en état des logements et de maintenance pour assurer la maîtrise des dépenses et la bonne utilisation des moyens financiers de l'entreprise
C7.2 Superviser l'application des procédures de gestion déléguée aux collaborateurs et mettre en place des actions correctives afin d'éviter des écarts ou prévenir des fraudes
C7.3 Piloter le budget global des sites et les indicateurs de gestion dans l'objectif d'optimiser la rentabilité des sites
C7.4 Assurer le reporting budgétaire complet de l'activité des sites auprès de sa hiérarchie afin d'apporter toute information utile à la gestion budgétaire

➢ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

En situation opérationnelle, les stagiaires seront capables de :
- Comprendre la logique budgétaire pour prendre des décisions adaptées et en évaluer les impacts.
- Analyser et comprendre les écarts pour alerter, corriger, décider et anticiper.
- S'assurer que l'activité réelle du secteur est conforme à ce qui a été budgété.
- Acquérir des méthodologies et des outils de suivi d'un budget (notions d'indicateurs, de tableaux de bord …)
- Développer des outils et pratiques à la disposition du management des fournisseurs

➢ CONTENU

- La notion de centre de profit
- Les enjeux d'un suivi budgétaire
- De la déclinaison de la stratégie à la réalité opérationnelle
- Appréhender les éléments du budget
- Préparer le tableau de suivi budgétaire
- Suivre et contrôler l'exécution du budget
- Illustrer le suivi des dépenses de manière percutante
- Des outils à la disposition du management des fournisseurs

BLOC 9 : PILOTAGE DES RELATIONS INTERNES ET EXTERNES (4 JOURS)

F.16 **Gestion des troubles de jouissance** **1 ou 2 jours**

Domaines de compétences du référentiel d'activités :
A8. Prévention et conciliation dans le cadre de la gestion sociale

Compétences visées :
C8.1 Identifier les incivilités et les infractions afin de faire respecter les règles de vie en communauté sur les sites, devancer les situations d'agressivité et la mise en danger des équipes et des clients C8.2 Assurer une conciliation en cas de troubles de voisinage et identifier un dénouement pour les traiter

➢ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

En situation opérationnelle, les stagiaires seront capables de :
- Reconnaitre les comportements inappropriés ou illégaux sur les sites.
- Développer des techniques de médiation pour résoudre les conflits de manière pacifique et constructive.
- Composer efficacement avec les résidents, les équipes, et les autres intervenants (syndics, médiateurs) pour résoudre les troubles de voisinage.
- Identifier les partenaires institutionnels, associatifs existants sur le territoire

➢ CONTENU

- Être capable de distinguer différents types d'incivilités et d'infractions, ainsi que d'anticiper les comportements à risque.
- Pouvoir expliquer et faire respecter les règles auprès des résidents.
- Développer des stratégies pour désamorcer les tensions et prévenir les agressions.
- Evaluer le niveau de danger et agir de manière appropriée pour sécuriser les lieux.
- Identifier les principales causes de conflits entre voisins (bruit, utilisation des espaces communs, etc.).
- Conduire des discussions de conciliation entre les parties concernées et trouver des solutions acceptables pour tous.
- Formuler des solutions pratiques et durables pour régler les différends entre voisins.
- Mobiliser les ressources nécessaires et coordonner les efforts pour parvenir à une résolution rapide et efficace.
- Appréhender les différents outils existants et les procédures permettant d'effectuer une veille et un management au quotidien.
- Option : entraînement pratique via l'utilisation d'un casque de réalité virtuelle (1 journée)

F.17

L'accompagnement social des locataires (individuel et collectif)

1 jour

Domaines de compétences du référentiel d'activités :
A8. Prévention et conciliation dans le cadre de la gestion sociale
A9. Gestion des relations internes et externes

Compétences visées :
C8.3 Identifier les clients en situations sociales à risques afin de mettre en place un accompagnement et suivi adéquat
C8.4 Contribuer au développement social des quartiers et des sites permettant de prévenir les situations de troubles
C9.1 Accompagner le montage de projets expérimentaux pour améliorer la vie des résidences de son secteur

➢ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

En situation opérationnelle, les stagiaires seront capables de :
- Contextualiser le rôle des managers de proximité dans l'accompagnement social des locataires
- Apprécier l'environnement et les compétences des différents partenaires liés aux dispositifs d'aides et d'accompagnement sociaux
- Mobiliser les partenaires et les solutions d'accompagnement social à tous les stades de la relation client (demande, attribution, en cours de bail et lors de la sortie du locataire)
- Déterminer les obligations et les limites d'intervention du bailleur
- Contribuer au dynamisme des résidences en développant des actions de lien social (actions collectives, démarches participatives …)

➢ CONTENU

- Les enjeux de l'accompagnement social : pourquoi un bailleur social doit-il agir ?
- Les principaux piliers de l'action sociale chez les bailleurs sociaux
- Les principaux acteurs et partenaires de l'action sociale
- L'accompagnement individuel des ménages cumulant les difficultés
- Les principales caractéristiques des situations suivies
- Les axes de développement prioritaires
- Les actions collectives et les démarches participatives sur les sites sensibles : Une démarche et des fonds publics qui s'adaptent au contexte territorial
- Vers la création de synergies positives (partenariats)

F.18

Partenariat de proximité

1 jour

Domaines de compétences du référentiel d'activités :
A9. Gestion des relations internes et externes

Compétences visées :
C9.2 Représenter l'entreprise lors des contacts avec les collectivités, les associations de locataires et les prestataires pour porter les intérêts de l'entreprise

➢ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

En situation opérationnelle, les stagiaires seront capables de :
- Avoir des repères dans la manière dont se construisent les projets partenariaux sur site pour être un véritable acteur et représentant du bailleur sur le terrain
- Connaître les principaux représentants institutionnels et associatifs présents sur un site : rôles, missions, champs d'intervention de chacun et limites
- Informer les locataires et/ou les orienter vers les partenaires pouvant apporter des solutions à leurs difficultés
- Connaître les conditions nécessaires pour une coopération efficace sur un site
- Insuffler la notion de projet et de projet partenarial

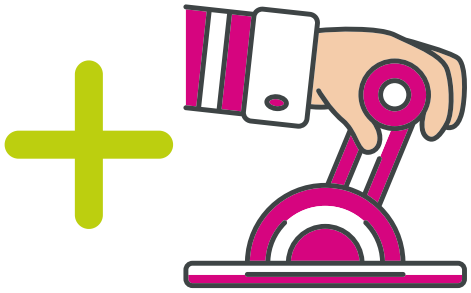
➢ CONTENU

- Le bailleur social et sa mission d'intérêt général
- Le contexte et le cadre de référence de la participation des bailleurs sociaux
- Les acteurs clés (institutionnels, associatifs …)
- Développer une politique et une culture du dialogue et des pratiques participatives (ou de représentation)
- Mettre en œuvre un projet de concertation avec les locataires et/ou ses représentants
- De la problématique aux actions : La concertation et le partenariat en pratique (quelques illustrations concrètes)

BLOC 6
Management
de l'équipe de proximité

BLOC 7
Maintenance
entretien et sécurité

BLOC 8
Gestion commerciale
locative et budgétaire



BLOC 9
Pilotage des relations internes et
externes aux sites

Certificat
Délivré par la commission Paritaire Nationale des Entreprises Sociales pour l'Habitat

CQP

Certificat de Qualification Professionnelle

Manager de la proximité

losfor coop

les entreprises sociales pour l'habitat