CQP

Certificat de Qualification Professionnelle

Gardien(ne) d'immeubles des esh

Enregistré au RNCP sous le code RNCP32084,
par la Fédération Nationale des Entreprises Sociales del'Habitat (ESH), le 04/01/2019

Offre LOSFOR

losfor – *Accompagner le management et les métiers / Habitat & Social*
97, Avenue de la Corse – 13007 Marseille - Tél : 04.91.59.12.32 – Fax : 04.91.52.12.01
Email : losfor@losfor.com – Site web : www.losfor.com

1. UN PARCOURS COMPLET EN 20 JOURS DE FORMATION

BLOC 1

Entretien et sécurité du patrimoine des ESH

F.1 – Nettoyage et propreté des parties communes et des abords des immeubles	2 jours
F.2 – Traitement des ordures ménagères et des encombrants	1 jour
F.3 – Vocabulaire technique du bâtiment et premiers désordres	1 jour
F.4 – Surveillance des immeubles et de leurs abords	2 jours
F.5 – Gestion et suivi des travaux de remise en état dans les logements et les parties communes	1 jour

BLOC 2

Relations quotidiennes et sociales avec les clients des ESH

F.6 – Communication et qualité de la relation avec les clients	2 jours
F.7 – Partenariat de proximité	1 jour
F.8 – Gestion des troubles de voisinage et respect du règlement intérieur	2 jours
F.9 – Gestion du patrimoine locatif des copropriétés	1 jour
F.10 – Traitement des réclamations	1 jour

BLOC 3

Gestion locative et commerciale des ESH

F.11 – Fondamentaux de la gestion locative	2 jours
F.12 – État des lieux	2 jours
F.13 – Prévention et traitement des impayés	1 jour
F.14 – Gestion des sinistres	1 jour

97, Avenue de la Corse – 13007 Marseille - Tél : 04.91.59.12.32 – Fax : 04.91.52.12.01
Email : losfor@losfor.com – Site web : www.losfor.com

2. LES MODALITES DE MISE EN ŒUVRE

Public visé :
- 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

97, Avenue de la Corse – 13007 Marseille - Tél : 04.91.59.12.32 – Fax : 04.91.52.12.01
Email : losfor@losfor.com – Site web : www.losfor.com

Mise en œuvre des formations :

La démarche peut être mise en place en intra entreprise en inter entreprise

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).

97, Avenue de la Corse – 13007 Marseille - Tél : 04.91.59.12.32 – Fax : 04.91.52.12.01
Email : losfor@losfor.com – Site web : www.losfor.com

3. CONTENU SOMMAIRE DES MODULES DE FORMATION

➢ BLOC 1 « ENTRETIEN ET SÉCURITÉ DU PATRIMOINE DES ESH »

F.1	Nettoyage et propreté des parties communes et des abords des immeubles	2 jours
Domaines de compétences du référentiel d'activités : C1 – Assurer un entretien courant du patrimoine C2 – Entretenir des espaces extérieurs	**Compétences visées** C1.1 - Entretenir les parties communes au respect de la démarche QHSE appliquée par l'ESH C1.2 - Assurer l'entretien courant de son matériel et de ses outils au respect de la démarche QHSE et EPI appliquée par l'ESH C2.1 - Assurer l'entretien des espaces extérieurs en appliquant les procédures QHSE et EPI	

➢ *OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES*

- Connaitre les produits et leur dosage, le matériel et leur utilisation.
- Maitriser les techniques de nettoyage et adapter les méthodes en fonctions des supports.
- Prévenir les risques d'accidents du travail et de maladies professionnelles durant les phases de nettoyage et d'entretien.
- Concevoir des solutions pragmatiques pour améliorer et organiser son travail.
- Intégrer dans ses pratiques une gestuelle et une posture appropriée pour préserver son capital-santé

➢ *CONTENU*

- Hygiène, sécurité et salissure
- Prévention des risques
- Notions d'anatomie
- Revêtements
- Produits
- Matériels : petit matériel manuel et petit matériel à moteur
- Méthodes générales de nettoyage
- Application sur site - Rappels des règles de sécurité & conseils
- Exercices et recherche en groupe des règles de sécurité physique et d'économie d'effort selon les surfaces et l'environnement lors des opérations quotidiennes suivantes :
- L'organisation sur site

F.2	Traitement des ordures ménagères et des encombrants	1 jour

Domaines de compétences du référentiel d'activités :	**Compétences visées**
C3 – Traiter les ordures ménagères	C3.1 - Assurer le traitement des ordures ménagères au respect des normes QHSE et en adaptant les EPI

➢ *OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES*

- Assurer le traitement des ordures ménagères selon le respect des normes QHSE
- Adapter le port des EPI en fonction de l'évaluation du risque
- Prévenir les risques d'accidents du travail et de maladies professionnelles durant les phases de traitement des ordures ménagères
- Maitriser les techniques de nettoyage et de manipulation des containers et le déplacement des encombrants.

➢ *CONTENU*

- La collecte des déchets
- Les déchets ménagers
- Manipulation des déchets et des encombrants,
- Entretien & nettoyage des locaux et des containers
- Application sur site rappels des règles de Sécurité & Conseils
- Exercices et recherche en groupe des règles de sécurité physique et d'économie d'effort selon les surfaces et l'environnement lors des opérations suivantes :
- Organisation des locaux

F.3	Vocabulaire technique et premiers désordres	1 jour

Domaines de compétences du référentiel d'activités :	**Compétences visées :**
C4 – Participer à la maintenance et à la gestion technique du patrimoine	C4.1 Surveiller les installations techniques selon les règlements en vigueur dans l'ESH et identifier les dysfonctionnements matériels ou techniques

➢ *OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES*

- Appréhender le vocabulaire technique de base utilisé dans le bâti, le logement et les équipements
- Participer activement aux échanges techniques avec tous les acteurs concernés : techniciens, entreprises extérieures
- Connaître les principaux désordres et savoir les repérer

➢ *CONTENU*

- LES PARTIES COMMUNES
  - Les bâtiments d'habitation
  - Le gros œuvre
  - Les toitures
  - Les ventilations
  - Les isolations
  - La distribution d'eau
  - La plomberie commune et le chauffage central
  - Les protections "incendie"
  - Les installations électriques

- LES PARTIES PRIVATIVES
  - L'électricité
  - Les revêtements de sols
  - Les revêtements de murs
  - Les portes, les fenêtres
  - La quincaillerie
  - La plomberie
  - Les énergies

97, Avenue de la Corse – 13007 Marseille - Tél : 04.91.59.12.32 – Fax : 04.91.52.12.01
Email : losfor@losfor.com – Site web : www.losfor.com

F.4	Surveillance des immeubles et de leurs abords	2 jours

Domaines de compétences du référentiel d'activités :	Compétences visées :
C4 – Participer à la maintenance et à la gestion technique du patrimoine	C4.1 Surveiller les installations techniques selon les règlements en vigueur dans l'ESH et identifier les dysfonctionnements matériels ou techniques

➢ *OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES*

- Cerner les obligations légales des organismes bailleurs en matière de sécurité
- 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.
- Diagnostiquer et émettre les hypothèses quant à l'origine de la formation de ces désordres.
- Assurer une ronde de surveillance systématique ou lors des différents déplacements, et effectuer toutes interventions découlant d'un dysfonctionnement repéré.

➢ *CONTENU*

- RESPONSABILITE CIVILE ET RESPONSABILITE PENALE EN MATIERE DE SECURITE
  - Hiérarchie des normes juridiques
  - L'obligation ou non de remise aux normes
  - Étude et analyse des documents de la société

- LES PATHOLOGIES DES IMMEUBLES ET DES ABORDS
  - Le bâti
  - Les gaines techniques (gaz, électricité, chauffage, eau...)
  - Les canalisations d'évacuation, siphons, tampons de visite (E.P., E.V., E.U.)…
  - Les ascenseurs
  - Les systèmes d'aération
  - La plomberie
  - Le chauffage
  - L'électricité
  - Les portes automatiques de garage
  - Les parcs de stationnement couvert
  - Les aires et équipements de jeux
  - Les véhicules "épaves"

- LA SURVEILLANCE DU PATRIMOINE
  - Situer les organes de sécurité de son site et vérifier leur bon fonctionnement
  - Les lieux sensibles
  - La sécurité incendie
  - La ronde de surveillance

F.5	Gestion et suivi des travaux de remise en état dans les logements et les parties communes	1 jour

Domaines de compétences du référentiel d'activités :	Compétences visées :
C4 – Participer à la maintenance et à la gestion technique du patrimoine	C4.2 Suivre et contrôler les travaux, leur réalisation et réception

➢ *OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES*

- Diagnostiquer, commander, organiser et contrôler les remises en état des logements

➢ *CONTENU*

- RAPPEL DES OBLIGATIONS DU BAILLEUR
  - Rappel de la loi du 06 juillet 1989
  - Cahier des charges internes.
  - Les diagnostics obligatoires.
- CONSTAT ET DESCRIPTIF DE TRAVAUX
  - Cahier des charges et obligation de résultats (Budgets, satisfaction clientèle)
  - Organisation de la visite conseil permettant l'anticipation des futures remises en état et des commandes en découlant.
- ESTIMATION ET CHIFFRAGE DES TRAVAUX
  - Utilisation des outils de l'entreprise (Listing d'entreprises, bordereaux de prix internes, marchés à bon de commandes, Budgets et standards de relocation etc..)
- ORGANISATION ET PLANIFICATION DES TRAVAUX
  - Organisation suivi chantier : Mode d'organisation tenant compte des caractéristiques des principaux corps d'état (méthodes de travail, matériel, matériaux, sécurité du travail) , de l'interaction de ces corps d'état dans les logements afin d'optimiser le déroulement, la qualité et la durée des travaux.
- SUIVI CONTRÔLE ET RÉCEPTION DES TRAVAUX
  - Les responsabilités des entreprises et obligations de garanties.
  - La réception et le traitement des réserves.
  - Les garanties.

97, Avenue de la Corse – 13007 Marseille - Tél : 04.91.59.12.32 – Fax : 04.91.52.12.01
Email : losfor@losfor.com – Site web : www.losfor.com

➢ BLOC 2 « RELATIONS QUOTIDIENNES ET SOCIALES AVEC LES CLIENTS DES ESH »

F.6	Communication et qualité de la relation avec les clients	2 jours

Domaines de compétences du référentiel d'activités :	Compétences visées :
C5 – Accompagner le lien social et les relations quotidiennes avec les clients	C5.1 Etablir des relations avec les clients dans le respect de la confidentialité

➢ *OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES*

- Repérer les situations difficiles éventuelles (relations dégradées, clients fragiles …)
- Identifier les attitudes et les pratiques permettant une écoute et un accueil de qualité
- Identifier les attentes des clients
- Identifier les interlocuteurs internes, les partenaires et leurs missions pour orienter le client
- Utiliser des techniques de communication bienveillante dans les contacts avec les clients et les partenaires

➢ *CONTENU*

- LES ENJEUX DE LA RELATION CLIENT
  - Le gardien, représentant du bailleur
  - La notion de veille sociale
  - Les notions de client et de locataire
  - Les facteurs de satisfaction ou d'insatisfaction du client
  - Les interactions sociales dans l'habitat collectif
- LES BASES DE LA COMMUNICATION
- LES TECHNIQUES D'ECOUTE
- LA POSTURE DU GARDIEN
  - La posture commerciale
  - La posture communicante
  - Les techniques d'expression au-delà des mots
  - Le langage non verbal
  - L'affirmation dans les échanges
- LA TRANSMISSION D'INFORMATIONS ET L'ORIENTATION DU CLIENT
  - Les interlocuteurs ressources nécessaires aux clients
  - Cartographie de leurs missions et modalités de sollicitation
  - La formalisation des informations transmises

F.7	Partenariat de proximité	1 jour

Domaines de compétences du référentiel d'activités :	Compétences visées :
C5 – Accompagner le lien social et les relations quotidiennes avec les clients	C5.1 Établir des relations avec les clients dans le respect de la confidentialité

➢ *OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES*

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 :

- Comprendre ce qu'est le partenariat
- 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*

- BAILLEUR SOCIAL ET SA MISSION D'INTÉRÊT GENERAL
  - Panorama des principales missions
  - Bailleur social, un acteur majeur sur son territoire
  - Problématiques et enjeux des territoires
- LE PARTENARIAT ET LA QUALIFICATION DES TERMES CLÉS
  - Quelques notions de terminologie
  - Quels acteurs sur le terrain ? Leurs rôles, missions, champs d'intervention
  - Des projets partenariaux pour quoi faire ?
- DE LA PROBLÉMATIQUE AUX ACTIONS
  - Les conditions nécessaires pour une coopération efficace sur site
  - Quelques thèmes propices au partenariat
  - Les étapes clés d'un partenariat réussi
  - Quelques illustrations
  - Les limites d'intervention du bailleur
  - Rôle et posture du gardien
- CO-RÉDACTION D'UNE « MATRICE DES PARTENAIRES »
  - Synthèse des apports, faite par les stagiaires
  - Rédaction de l'outil

F.8	Gestion des troubles de voisinage et respect du règlement intérieur	2 jours

Domaines de compétences du référentiel d'activités :	Compétences visées :
C5 – Accompagner le lien social et les relations quotidiennes avec les clients	C5.2 Participer à la résolution des conflits de voisinage C5.3 Faire appliquer le règlement intérieur

➢ *OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES*

- Savoir distinguer les différents troubles locatifs sur un site.
- Connaitre la nature et les limites d'intervention d'un bailleur en matière de troubles de voisinage.
- Comprendre le phénomène de la relation conflictuelle.
- Acquérir des techniques, des capacités et des comportements pour mieux gérer les conflits.

➢ *CONTENU*

- IDENTIFIER LES DIFFERENTES SITUATIONS DE TROUBLES LOCATIFS
- OBLIGATIONS ET LIMITES D'INTERVENTION D'UN BAILLEUR
  - Les obligations légales et contractuelles du bailleur et du locataire
  - Le respect du règlement intérieur
  - Les coûts financier et psychologique
- LES PRINCIPALES PHASES D'INTERVENTION ET LES PROCEDURES DE TRAITEMENT
- COMMUNIQUER AVEC LES CLIENTS-LOCATAIRES
  - Les concepts clés de la communication interpersonnelle
  - Les règles de la communication non verbale
  - Les mécanismes d'une situation conflictuelle (facteurs déclencheurs)
- DEVELOPPER SES RESSOURCES PERSONNELLES ET RELATIONNELLES DANS DES SITUATIONS CONFLICTUELLES
  - Maîtriser ses propres réactions face à la violence, connaître ses limites et maîtriser ses modes de régulation personnels
  - Les 7 techniques de prise de recul face à un conflit
- APPLIQUER LA METHODE GAGNANT-GAGNANT
  - Adopter un comportement professionnel en toute situation
  - Attitude de fermeté, d'ouverture et de compréhension
  - Écouter, comprendre, résoudre
  - Accepter la notion de "sacrifice partagé"
- LES SITUATIONS RELATIONNELLES DIFFICILES
  - Intervenir auprès d'une personne agressive
  - Intervenir auprès d'une personne de mauvaise foi
  - Intervenir auprès d'une personne addictive ou ayant un trouble de santé mentale

F.9	Gestion du patrimoine locatif des copropriétés	1 jour

Domaines de compétences du référentiel d'activités :	Compétences visées :
C5 – Accompagner le lien social et les relations quotidiennes avec les clients	C5.4 Informer sur les différences de statut et favoriser les échanges entre les clients dans les résidences en multi-appartenance

➢ *OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES*

- Connaitre les droits et devoirs du métier de syndic.
- Comprendre le fonctionnement des syndics pour engager et maintenir une collaboration efficace.

➢ *CONTENU*

- DEFINITION DE LA COPROPRIETE, SES DOCUMENTS ET SES ORGANES
  - Le règlement de copropriété et l'état descriptif de division
  - Parties communes, parties privatives
  - Les acteurs de la copropriété
- UNE GESTION PATRIMONIALE ACTIVE DES LOTS DE COPROPRIETE
  - Mettre en concurrence et designer le syndic de copropriété
  - Rappel sur les principaux points à l'ordre du jour de l'assemblée générale
  - Mettre un point à l'ordre du jour de l'assemblée générale
  - Vérifier les mises en concurrence faites par le syndic
  - Être membre ou non du conseil syndical
- UNE GESTION COMPTABLE DES LOTS DE COPROPRIETE
  - Vérifier et contrôler les comptes avant l'assemblée générale (imputation et montant des factures)
  - Organiser la régularisation des charges locatives par rapport aux charges de la copropriété
- LES RECOURS JURIDIQUES
  - Solliciter l'annulation judiciaire d'une assemblée générale ou d'une résolution
  - Mettre en cause la responsabilité civile professionnelle su syndic de copropriété

97, Avenue de la Corse – 13007 Marseille - Tél : 04.91.59.12.32 – Fax : 04.91.52.12.01
Email : losfor@losfor.com – Site web : www.losfor.com

F.10	Traitement des réclamations	1 jour

Domaines de compétences du référentiel d'activités :	**Compétences visées :**
C6 – Accompagner le lien social et les relations quotidiennes avec les clients	C6.1 Gérer les réclamations des clients

➢ *OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES*

- Réceptionner et analyser les réclamations et les relances des clients
- Assurer la traçabilité des réclamations
- Déclencher le mode de traitement adapté
- Utiliser des techniques d'entretien dans les contacts avec les clients et les prestataires

➢ *CONTENU*

- GESTION DES RECLAMATIONS
  - Prise en compte des demandes
  - Analyse du problème
  - Modalités de traitement
  - Responsabilités du bailleur et du locataire
- TECHNIQUES D'ENTRETIEN
  - Écoute et compréhension des demandes
  - Techniques de résolution de problème
  - Techniques pour annoncer un refus d'intervention
  - Communication pro active
  - Valorisation des actions menées
  - Entretien avec un fournisseur

➢ BLOC 3 « GESTION LOCATIVE ET COMMERCIALE DES ESH »

F.11	Fondamentaux de la gestion locative	2 jours

Domaines de compétences du référentiel d'activités :	Compétences visées :
C7 – Assurer l'accueil commercial de premier niveau	C7.1 Renseigner et orienter les candidats ou les clients au sujet des comptes, des contrats, des charges, des travaux, de la vie sociale du quartier et des droits

➢ *OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES*

- Appliquer la réglementation des baux d'habitation dans l'habitat social
- Expliquer les démarches de demande de logement, le processus d'attribution et le processus de recouvrement
- Identifier les documents constitutifs du contrat de location et les modalités d'entrée dans les lieux et de départ
- Expliquer et argumenter sur les obligations du bailleur et du locataire

➢ *CONTENU*

- INTRODUCTION : L'ENVIRONNEMENT DU LOGEMENT SOCIAL
- LA DEMANDE DE LOGEMENT SOCIAL
  - Les conditions d'accès, les démarches de dépôt et d'enregistrement, le numéro unique
  - La gestion de la demande : changement de situation, renouvellement, radiation
- LE PROCESSUS D'ATTRIBUTION
  - Les critères d'attribution
  - Les plafonds de ressources, les publics prioritaires et le dispositif DALO
  - Les droits de réservation
  - Le rôle et le fonctionnement de la CAL
- LE BAIL ET L'ENTREE DANS LES LIEUX
  - Le contrat de location, les obligations à la signature
  - L'état des lieux
- LES OBLIGATIONS DU BAILLEUR ET DU LOCATAIRE
- LES ASPECTS FINANCIERS DU CONTRAT DE LOCATION
  - Le calcul du loyer, les charges récupérables
  - Les modalités de recouvrement
- LA MOBILITE ET LE DEPART DU LOCATAIRE
  - La mobilité résidentielle
  - L'évolution des ressources : le SLS
  - Les préavis et les modalités de départ
  - Les autres causes de résiliation

F.12	État des lieux	2 jours

Domaines de compétences du référentiel d'activités :	**Compétences visées :**
C8 – Gérer les mouvements des clients ou prospects	C8.1 Gérer les visites et les états des lieux

➢ *OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES*

- Acquérir la démarche, les réflexes et les outils qui permettant d'améliorer l'efficacité des états des lieux
- Convaincre les locataires de la légitimité des arguments développés lors de la négociation
- Savoir réaliser un chiffrage cohérent en se basant sur la méthodologie des EDL
- Calculer, le plus objectivement possible, le montant de l'indemnité forfaitaire
- Savoir argumenter et répondre aux objections

➢ *CONTENU*

- RAPPELS DES ENJEUX ECONOMIQUES, JURIDIQUES ET COMMERCIAUX DE L'EDL
- L'ÉTAT DES LIEUX
  - Rappel du cadre juridique de l'état des lieux
  - Responsabilités du bailleur et du locataire, délivrance et usage de l'appartement
  - La visite-conseil
  - Les différentes composantes techniques du logement
  - Les travaux à la charge du propriétaire
  - Les travaux à la charge du locataire
- NÉGOCIATION : LA CONDUITE DE L'ENTRETIEN EDL
  - Les dimensions de la communication
  - Notre vision dicte notre comportement
  - Les attentes de nos clients
  - Le mécanisme des préjugés
  - La préparation de l'entretien (objectifs, informations à préparer)
  - Les comportements types lors d'un entretien
  - Structurer son entretien
  - L'entrée dans le logement : la découverte du client
  - L'argumentation : valoriser son patrimoine
  - Identifier un risque de conflit et adopter une attitude positive
  - La concrétisation
- CHIFFRER SUITE À L'ÉTAT DES LIEUX
  - Les bases juridiques du chiffrage
  - Les outils de chiffrage
  - La méthodologie du chiffrage
- MISE EN PRATIQUE
  - Réalisation d'états des lieux

97, Avenue de la Corse – 13007 Marseille - Tél : 04.91.59.12.32 – Fax : 04.91.52.12.01
Email : losfor@losfor.com – Site web : www.losfor.com

F.13	Prévention et traitement des impayés	1 jour

Domaines de compétences du référentiel d'activités :	Compétences visées :
C9 – Participer au suivi du recouvrement des loyers	C9.1 Promouvoir le prélèvement automatique, recouvrir les loyers et rechercher sommairement les impayés des ménages en difficultés

➢ *OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES*

- Comprendre les enjeux financiers lies aux retards de règlement.
- Prendre conscience de l'importance du rôle des gardiens dans la baisse des impayés.
- Apprendre à communiquer et savoir convaincre un locataire pour lui demander un règlement.
- Apprendre à aborder l'entretien de recouvrement sans stress, sans agressivité et avec succès.
- Garder la maitrise de la discussion / éviter les conflits.
- Savoir guider, orienter et rassurer son locataire en situation d'impayé.

➢ *CONTENU*

- Les enjeux financiers du recouvrement/les coûts financiers liés aux impayés.
- Les 4 profils du gardien face à son locataire en situation d'impayé.
- Les particularités de la relance téléphonique.
- La relance en face à face : les rencontres avec ses locataires en situation d'impayés.
- Gestion de l'entretien : savoir convaincre pour obtenir une réponse immédiate
- Conclure son appel ou son entretien.
- Le suivi du dossier après l'entretien.
- Exercices sur cas pratiques : des simulations d'entretiens avec des locataires en situation d'impayés illustreront chacun des thèmes abordés
- Conclusion : tour de table où chacun des participants se fixera des objectifs personnels.

F.14	Gestion des sinistres	1 jour

Domaines de compétences du référentiel d'activités :	**Compétences visées :**
C10 – Participer à la gestion des sinistres	C10.1 Informer, collecter les informations et gérer les sinistres

➢ *OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES*

- Savoir détecter et analyser rapidement un sinistre
- Connaître la procédure générale et acquérir les bons réflexes
- Gérer le sinistre : sécuriser, informer, rendre compte
- Assurer le suivi
- S'organiser pour faire face aux sinistres

➢ *CONTENU*

- LES SINISTRES
  - Différents types de sinistres : inondation, incendie, catastrophe naturelle …
  - Préjudice résultant du dommage : corporels, matériels, immatériels
  - Responsabilités
- GESTION DU SINISTRE : PROCÉDURE GÉNÉRALE ET BONS REFLEXES
  - Collecter les informations
  - Répondre à l'urgence
  - Informer etassurer le suivi
- SINISTRE DANS LES PARTIES COMMUNES
  - Alerter la hiérarchie et les pompiers selon la situation
  - Suivre un processus d'urgence :
  - Assurer le suivi
- SINISTRE DANS LES PARTIES PRIVATIVES
  - Recueillir des informations auprès du locataire-client
  - Analyser la situation
  - Identifier le contact adéquat
  - Cas particulier du dégât des eaux : convention Irsi
  - Assurer le suivi
- LÉGISLATION ET DOCUMENTS
  - Bail et règlement intérieur
  - Obligations du bailleur et du locataire : décret du 26 août 1987
  - Assurance du logement par le locataire, assurance multirisques immeuble
- S'ORGANISER POUR FAIRE FACE AUX SINISTRES
  - Sur le plan patrimonial
  - Au niveau des ressources humaines
  - Communiquer pour anticiper et accompagner
  - Se doter de ressources en ligne

BLOC 1
Entretien et sécurité du patrimoine des esh
BLOC 2
Relations quotidiennes et sociales avec les clients des esh
BLOC 3
Gestion locative et commerciale des esh
CQP
Délivré par la Commission Paritaire Nationale des Entreprises Sociales pour l'Habitat

CQP
Certificat de Qualification Professionnelle
Gardien(ne) d'immeubles des esh

97, Avenue de la Corse – 13007 Marseille - Tél : 04.91.59.12.32 – Fax : 04.91.52.12.01
Email : losfor@losfor.com – Site web : www.losfor.com

97, Avenue de la Corse – 13007 Marseille - Tél : 04.91.59.12.32 – Fax : 04.91.52.12.01
Email : *losfor@losfor.com* – Site web : *www.losfor.com*