CQP

Certificat de Qualification Professionnelle

Gestionnaire d'immeubles des esh

En cours d'enregistrement au RNCP par la Fédération Nationale des Entreprises Sociales del'Habitat (ESH)

Offre LOSFOR

Accompagner les métiers et le management / Habitat & Social
LOSFOR - 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 30 JOURS DE FORMATION

Le CQP Gestionnaire d'immeuble s'inscrit dans l'architecture des CQP de proximité des ESH, et vient en articulation avec le CQP Gardien.

Il est composé de 4 blocs de compétences, dont deux sont communs avec le CQP Gardiens.

BLOC 1

Entretien et sécurité du patrimoine des ESH

SPECIFIQUE CQP GARDIENS

F.a – Nettoyage et propreté des parties communes et des abords des immeubles	*2 jours*
F.b – Traitement des ordures ménagères et des encombrants	*1 jour*
F.c – Vocabulaire technique du bâtiment et premiers désordres	*1 jour*
F.d – Surveillance des immeubles et de leurs abords	*2 jours*
F.e – 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

COMMUN AUX 2 CQP

F.1 – Communication et qualité de la relation avec les clients	**2 jours**
F.2 – Partenariat de proximité	**1 jour**
F.3 – Gestion des troubles de voisinage et respect du règlement intérieur	**2 jours**
F.4 – Gestion du patrimoine locatif des copropriétés	**1 jour**
F.5 – Traitement des réclamations	**1 jour**

BLOC 3

Gestion locative et commerciale des ESH

COMMUN AUX 2 CQP

F.6 – Fondamentaux de la gestion locative	**2 jours**
F.7 – État des lieux	**2 jours**
F.8 – Prévention et traitement des impayés	**1 jour**
F.9 – Gestion des sinistres	**1 jour**

BLOC 4

Communication et coordination dans un objectif de qualité de service

SPECIFIQUE CQP GESTIONNAIRE

F.10 – Gestion de projet de site	1 jour
F.11 – Valorisation du patrimoine et lutte contre la vacance immobilière	2 jours
F.12 – Diagnostic et accompagnement social des habitants	2 jours
F.13 – Communication écrite et orale	1 jour
F.14 – Sensibilisation aux éco-gestes	1 jour
F.15 – Prévention et gestion des situations conflictuelles	2 jours
F.16 – Techniques de médiation dans le cadre de conflits et de troubles de voisinage	1 jour

BLOC 5

Gestion, surveillance, animation et suivi des interventions d'entretien courant, d'hygiène, de propreté, de maintenance, de sécurité ou de gestion technique afin de contribuer à la satisfaction des clients

SPECIFIQUE CQP GESTIONNAIRE

F.17 – Plan d'entretien du patrimoine	1 jour
F.18 – Surveillance technique du patrimoine	3 jours
F.19 – Coordination, suivi et contrôle des travaux d'entretien courant du patrimoine	2 jours
F.20 – Suivi budgétaire	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.

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

Le CQP étant découpé en blocs de compétences, chaque bloc peut s'obtenir indépendamment et dans la durée.

- Remise du diplôme

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 ❷ : RELATIONS QUOTIDIENNES ET SOCIALES AVEC LES CLIENTS DES ESH

F.1	Communication et qualité de la relation avec les clients	2 jours
Domaines de compétences du référentiel d'activités : DC1 – Accompagner le lien social et les relations quotidiennes avec les clients	**Compétences visées :** C1.1 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**

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

➢ CONTENU

- **Les enjeux de la relation client**
  - Le gestionnaire, 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**
  - Le schéma de la communication et les filtres de perception
  - Distinguer les faits, opinions et ressentis
  - Les attentes des interlocuteurs (clients, prestataires, demandeurs …)
  - La réassurance du client par la communication pro active
- **Les techniques d'écoute**
  - Se rendre disponible pour entendre les besoins du client
  - Les informations à obtenir
  - L'écoute active : questionnement, reformulation, validation
  - Zoom sur les techniques de questionnement et de reformulation
  - Le passage de relais

- **La posture du gestionnaire :**
  - La posture commerciale
  - La posture communicante
  - Les techniques d'expression au-delà des mots
  - Le langage non verbal
  - L'affirmation dans les échanges :
  - Convivial dans la relation et directif sur le fond et la conduite de l'entretien
  - L'argumentaire type SONCAS
  - Traduire les réponses techniques en avantages pour le client
  - Gérer certains comportements : client bavard, timide, borné …

- **La transmission d'informations et l'orientation du client**
  - Les interlocuteurs ressources nécessaires aux clients
    - Services internes de l'ESH
    - Partenaires externes et institutions
  - Cartographie de leurs missions et modalités de sollicitation
  - La formalisation des informations transmises
    - Organisation des idées
    - Utilisation d'un support adapté

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

F.2	Partenariat de proximité	1 jour

Domaines de compétences du référentiel d'activités :	Compétences visées :
DC1 – Accompagner le lien social et les relations quotidiennes avec les clients	C1.1 Etablir 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**
  - Fournir un logement de qualité à prix abordable pour tous ceux qui en ont besoin
  - Construire et gérer des logements sociaux
  - Favoriser l'activité économique et l'emploi
  - Constituer un patrimoine pérenne
  - Développer la qualité de service
  - Assurer un accompagnement social des locataires
  - Favoriser l'accession sociale à la propriété
  - Encadrer la vente Hlm
  - Promouvoir un développement durable
  - Agir pour la rénovation urbaine
- **Bailleur social, un acteur majeur sur son territoire**
  - De constructeur de logements à constructeur du « mieux vivre ensemble »
  - Quelle légitimité d'un bailleur à intervenir sur son quartier ?
- **Problématiques et enjeux des territoires**
  - Forte évolution de l'environnement à l'échelle nationale et locale
  - Le bailleur doit s'adapter et répondre aux nouveaux besoins
  - Nécessité de développer des capacités à mobiliser, à travailler en partenariat ou à faire coopérer différents acteurs de chaque territoire

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

LE PARTENARIAT ET LA QUALIFICATION DES TERMES CLÉS

- **Quelques notions de terminologie**
  - Qu'est-ce qu'un projet ?
  - Qu'est-ce qu'un partenaire ?
  - Qu'est-ce qu'un projet partenarial ?
  - Qu'est-ce qu'un territoire ?
- **Quels acteurs sur le terrain ? Leurs rôles, missions, champs d'intervention**
  - Les principaux partenaires institutionnels
    . L'Etat
    . La Mairie
    . La police
    . La gendarmerie
    . Maison de la Métropole
    . GPV
  - Les principaux partenaires associatifs
    . Centre social
    . Maison de Quartier
    . Régie de quartier
    . La Mairie
  - Les locataires
    . Les associations de locataires
    . Les locataires
- **Des projets partenariaux pour quoi faire ?**

☞ Étude de cas et travail en atelier de 3 à 4 stagiaires : En fonction des 3/4 situations différentes présentées, l'objectif sera d'identifier les problèmes, les besoins et les acteurs à solliciter.

- **Restitution de l'exercice**

DE LA PROBLÉMATIQUE AUX ACTIONS

☞ Travail commun en plénière. Comment convenir d'actions qui répondront aux problématiques identifiées en impliquant les acteurs ? L'objectif est de faire ressentir aux stagiaires la nécessité de rencontrer les acteurs pré-identifiés, d'exposer les problématiques qui les concernent et d'identifier des objectifs communs et des actions communes à mettre en œuvre (en incluant les locataires comme un acteur)

- **Les conditions nécessaires pour une coopération efficace sur site**
  - Savoir se situer dans son environnement
  - La coordination
  - Soutenir collectivement le projet
  - Des acteurs présents et engagés
  - Rechercher une solution « gagnant – gagnant »
  - Bien connaitre le terrain, les acteurs locaux
  - Collaboration et coopération
- **Quelques thèmes propices au partenariat**
  - Tranquillité résidentielle
  - Handicap, vieillissement, précarité
  - Cadre de vie
  - Insertion

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

- **Les étapes clés d'un partenariat réussi**
  - Identifier le besoin
  - Cibler le(s) potentiel(s) acteur(s)
  - « Démarcher » le(s) partenaire(s)
  - S'assurer de l'accord du(des) partenaire(s)
  - Clarifier les objectifs communs
  - Définir les types de collaborations
  - Définir les complémentarités recherchées
  - « Négocier » les interventions de chacun
  - Mettre en œuvre le projet de partenariat
  - Suivre l'évolution du partenariat
  - Réajuster le cas échéant

☞ Projection d'une vidéo illustrative d'un partenariat sur le thème des « encombrants »

- **Quelques illustrations**
  - Les jardins partagés
  - Le jet de pains par les fenêtres
  - La tranquillité
  - Le cadre de vie via des chantiers d'insertion
- **Les limites d'intervention du bailleur**
  - Rester focaliser sur le cœur de métier
  - Délimiter les frontières avec les acteurs locaux
  - À chacun sa place
  - La solution « toute faite » n'existe pas
  - Faire « avec » et pas « contre »
- **Rôle et posture du gestionnaire**
  - Favoriser la construction de relations durables et d'actions pérennes
  - Attitudes personnelles attendues du gestionnaire
    . Savoir
    . Savoir-faire
    . Savoir être
- **Pour aller plus loin** …
  - La gestion de projet simplifiée

<u>CO-RÉDACTION D'UNE « MATRICE DES PARTENAIRES »</u>

- **Synthèse des apports, faite par les stagiaires**
  - Les points à retenir
  - Les outils à disposition
  - Les situations dans lesquelles les utiliser
- **Rédaction de l'outil** (au fil de l'eau)

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

Domaines de compétences du référentiel d'activités :	Compétences visées :
DC1 – Accompagner le lien social et les relations quotidiennes avec les clients	C1.2 Participer à la résolution des conflits de voisinage C1.3 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

1. Identifier les différentes situations de troubles locatifs

- Les troubles de voisinage
  - Ses caractéristiques
  - Ses manifestations
    - ✓ Bruits
    - ✓ Animaux
    - ✓ Hygiène
    - ✓ Rassemblements
- Les situations d'incivilité et d'insécurité
  - Notion
  - Les facteurs de déclenchement
  - Échelle des violences
  - Les populations à risque, les lieux concernés, les catégories de personnes difficiles
  - La spécificité des clients internes, des prestataires de service
  - Sentiments d'insécurité et insécurité réelle, faits et interprétations
- Les situations d'agressivité
  - les manifestations de l'agressivité
  - Les causes
    - ✓ Socioculturelles
    - ✓ psychologiques ou biologiques
  - Insatisfaction d'un besoin exprimé ou pas

2. Obligations et limites d'intervention d'un bailleur

- Les obligations légales et contractuelles du bailleur
- Les obligations légales et contractuelles du locataire
- Le respect du règlement intérieur
- Les coûts financier et psychologique

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. Les principales phases d'intervention et les procédures de traitement

- Présentation éventuelle des procédures de traitement, par une personne interne

4. Communiquer avec les clients-locataires

- Le schéma général de la communication
- Les concepts clés de la communication interpersonnelle
- Les règles de la communication non verbale
- Les mécanismes d'une situation conflictuelle (facteurs déclencheurs)
- Les 3 états d'une personne

5. Développer 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

6. Appliquer la méthode 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"
- L'argumentation
- Le "oui mais", le "non car"
- Savoir dire non à une demande

7. 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

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	Gestion du patrimoine locatif des copropriétés	1 jour

Domaines de compétences du référentiel d'activités :	Compétences visées :
DC1 – Accompagner le lien social et les relations quotidiennes avec les clients	C1.4 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

Définition de la copropriété, ses documents et ses organes

- Le règlement de copropriété et l'état descriptif de division
- Parties communes, parties privatives
- Les acteurs de la copropriété
  - Le syndicat des copropriétaires
  - Le conseil syndical
  - Le syndic de copropriété

Une gestion patrimoniale active des lots de copropriété

- 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
- Etre membre ou non du conseil syndical

Une gestion comptable des lots de copropriété

- 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.5	Traitement des réclamations	1 jour

Domaines de compétences du référentiel d'activités :	Compétences visées :
DC2 – Accompagner le lien social et les relations quotidiennes avec les clients	C2.1 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 réclamations**

- Prise en compte des demandes
- Analyse du problème
  - Identification par le questionnement et la reformulation
  - Mesure du niveau d'urgence
- Modalités de traitement
  - Prestations sous contrat
  - Interventions hors contrat
- Responsabilités du bailleur et du locataire
  - Détails des réparations locatives
  - L'impact sur les charges des interventions en parties communes

▪ **Techniques d'entretien**

- Ecoute 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

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 ❸ : GESTION LOCATIVE ET COMMERCIALE DES ESH

F.6	Fondamentaux de la gestion locative	2 jours

Domaines de compétences du référentiel d'activités :	Compétences visées :
DC3 – Assurer l'accueil commercial de premier niveau	C3.1 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**
  - Les textes de référence (CCH, loi du 06/07/89)
  - Les mesures phares pour le logement social de la loi SRU (2000) à la loi Egalité et citoyenneté (2017)

- **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'entrée dans les lieux**
  - Le contrat de location (régimes juridiques, mentions obligatoires, interdites, clauses de résiliation du bail)
  - Les obligations à la signature (dépôt de garantie, assurance, dossier technique)
  - L'état 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

- **Les obligations des parties**

- Obligations du bailleur
    - Le logement décent et notion de vétusté
    - Les travaux en cours de bail
    - La tranquillité dans les lieux loués
- Obligations du locataire
    - Le paiement du loyer et des charges
    - L'assurance du logement
    - L'entretien du logement et les réparations locatives
    - Le respect du règlement intérieur
    - L'usage paisible de la chose louée

- **Les aspects financiers du contrat de location**

- Le calcul du loyer
- Les charges récupérables
    - Bases juridiques et définition
    - Détails des charges récupérables
- Les modalités de recouvrement
    - Les garanties et aides financières (APL, locapass, FSL …)
    - Du recouvrement amiable à la procédure contentieuse

- **La mobilité et le départ du locataire**

- La mobilité résidentielle
    - Notion de sous-occupation
    - Echange de logement
- L'évolution des ressources : le SLS
- Les préavis et les modalités de départ (reprise des lieux, remboursement du dépôt de garantie …)
- Les autres causes de résiliation
    - Décès
    - Abandon …

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.7	État des lieux	2 jours

Domaines de compétences du référentiel d'activités :	Compétences visées :
DC4 – Gérer les mouvements des clients ou prospects	C4.1 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

1. INTRODUCTION

- **Rappels des enjeux économiques, juridiques et commerciaux de l'EDL**
- **EDL et impayés**
- **Les pré-visites**
- **Les obligations du bailleur et du locataire**
- **Les compétences métier**

2. 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**
  - Enjeux économiques et objectifs poursuivis
  - Marges de négociation
- **Les différentes composantes techniques du logement**
  - Les équipements (menuiserie, électricité...)
  - Les revêtements
  - Les supports (murs, cloisons, plafonds)
  - La sécurité (électricité, gaz, garde-corps...)

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

- **Les travaux à la charge du propriétaire**

- **Les travaux à la charge du locataire**

☞ *<u>Exercice</u> : Réalisation d'un EDL en mettant en rapport l'outil et la législation. Cette partie devra permettre aux stagiaires de maitriser leurs outils et ce en respectant la législation en place et les pratiques admises.*

3. 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)**
  - L'EDL entrant ou sortant.
  - Connaitre son locataire et son historique dans le logement.
  - Connaitre son patrimoine.

- **Les comportements types lors d'un entretien**

- **Structurer son entretien**

- **L'entrée dans le logement : la découverte du client**

- **L'argumentation : valoriser son patrimoine**
  - Savoir créer un argumentaire
  - Savoir utiliser les bons arguments face aux réactions ou aux remarques de mon locataire
  - Apporter une réponse adaptée face aux demandes.
  - Adopter une attitude positive
  - Savoir dire non
  - Savoir traiter des questions embarrassantes (le silence, l'accusé de réception, la réponse et la contre-question)

- **Identifier un risque de conflit et adopter une attitude positive (adapter son comportement)**

- **La concrétisation**
  - Annoncer les premiers chiffres
  - Obtenir l'accord de paiement.
  - Conclure efficacement l'entretien.
  - Gérer l'après entretien.

☞ *À titre d'exercices pratiques, des jeux de rôles seront organisés sur différents cas concrets (différentes typologies de logements et de locataires).*

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

4. CHIFFRER SUITE À L'ÉTAT DES LIEUX

- **Les bases juridiques du chiffrage**
  - Les réparations locatives au départ du locataire
  - Les dégradations, les transformations
  - Notion d'obligation et de préjudice
  - Notions d'indemnité
  - Utilisation de la grille de vétusté
  - Notions d'usure, d'usage normal et anormal
- **Les outils de chiffrage**
- **La méthodologie du chiffrage**
  - Mode de calcul de l'indemnité forfaitaire
  - Chiffrage au bureau ou en présence du locataire ?

5. LA MISE EN PRATIQUE

☞ *Exercice : Réalisation d'exercice sur la base de l'EDL effectué précédemment.*

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.8	Prévention et traitement des impayés	1 jour

Domaines de compétences du référentiel d'activités :	Compétences visées :
DC5 – Participer au suivi du recouvrement des loyers	C5.1 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 gestionnaires 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

- **Introduction :**
  - Les enjeux financiers du recouvrement/les coûts financiers liés aux impayés.
  - Analyse des procédures en place.
  - L'importance du rôle des gestionnaires dans la phase amiable.
  - Identifier les différents dispositifs d'aides aux locataires en difficultés.
- **Les 4 profils du gestionnaire 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**
  - Préparer ses dossiers : de quelles informations ai-je besoin ?
  - Se fixer des objectifs précis.
  - Établir le dialogue et capter l'attention de son interlocuteur.
  - Savoir expliquer les raisons de sa visite ou de son appel sans stress et sans agressivité.
  - Les questions qu'il faut poser pour obtenir un règlement.
  - Comprendre pourquoi mon locataire est en situation d'impayé.
  - Les réponses aux objections.
  - Savoir rassurer, orienter et conseiller son locataire.
- **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.**

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.9	Gestion des sinistres	1 jour

Domaines de compétences du référentiel d'activités :	Compétences visées :
DC6 – Participer à la gestion des sinistres	C6.1 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

1/ LES SINISTRES

- Définition.
- Différents types de sinistres : inondation, incendie, catastrophe naturelle …
- Préjudice résultant du dommage : corporels, matériels, immatériels
- Responsabilités

2/ GESTION DU SINISTRE : PROCÉDURE GÉNÉRALE et BONS REFLEXES

- Collecter les informations
- Répondre à l'urgence
- Informer
- Assurer le suivi

3/ SINISTRE DANS LES PARTIES COMMUNES

- Alerter la hiérarchie et les pompiers selon la situation
- Suivre un processus d'urgence :
  - Assurer la sécurité physique des locataires-clients et les informer
  - Mettre l'espace en sécurité selon les normes de sécurité en vigueur
  - Prendre des mesures conservatoires destinées à ne pas aggraver le sinistre
- Assurer le suivi

4/ SINISTRE DANS LES PARTIES PRIVATIVES

- Recueillir des informations auprès du locataire-client
  - Sur le sinistre : faits, dégâts, conséquences
  - Sur les assurances
- Analyser la situation
  - Etablir un diagnostic
  - Déterminer les causes
  - Proposer des solutions : mise à l'abri, relogement si nécessaire, accompagnement
- Identifier le contact adéquat
- Cas particulier du dégât des eaux : conventions Cidre et Cide-Cop
- Assurer le suivi

5/ LÉGISLATION ET DOCUMENTS

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

- Bail et règlement intérieur
- Obligations du bailleur et du locataire : décret du 26 août 1987
- Assurance du logement par le locataire
- Assurance multirisques immeuble

6/ 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

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 ❹ : COMMUNICATION ET COORDINATION DANS UN OBJECTIF DE QUALITE DE SERVICES

F.10	Gestion de projet de site	1 jour

Domaines de compétences du référentiel d'activités :	**Compétences visées :**
DC7 – Assurer la coordination de projets ciblés : cohésion sociale, commercialisation, interventions d'entretien	C7.1 Articuler et coordonner les petits projets de proximité ou activités à mettre en œuvre collectivement dans les immeubles en relation avec le responsable de site C7.2 Interagir avec le groupe projet C7.3 Valoriser le projet C7.6 Proposer des partenariats de proximité permettant de mener des projets à bien

➢ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- **S'approprier les bases méthodologiques de la conduite de projet.**
- **Identifier les conditions essentielles de réussite d'un projet dans le respect des objectifs fixés.**
- **Découvrir les principaux outils de conduite de projet.**
- **Présenter les principales bases relationnelles en situation de projet.**

➢ CONTENU

LES ASPECTS MÉTHODOLOGIQUES ET TECHNIQUES DE LA GESTION DE PROJET

✋ Quelques exemples de projets d'immeuble, d'amélioration de vie de site.

✋ Identification d'un cas d'étude qui servira d'exercice d'application en sous-groupes tout au long de la formation.

- **Comprendre le contexte et les enjeux d'un projet de site**
  - Les acteurs du projet, leur rôle et leurs responsabilités
  - Identifier son rôle au sein du groupe projet
  - L'analyse du contexte, des enjeux et des besoins
  - Les phases clés du projet

- **Réussir la phase de préparation et de cadrage du projet**
  - Les étapes préparatoires
  - Les techniques et outils de la phase de cadrage

- **Réussir le lancement et la communication sur le projet**
  - Les étapes incontournables pour mobiliser et faire adhérer

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

LE POSITIONNEMENT, LA COMMUNICATION DU COORDINATEUR DE PROJET

- **Le rôle d'animation et de régulation du responsable de site tout au long de la vie du projet**
  - Coordination (planification des rencontres, réunions, animation des échanges, organisation logistique, restitution des réflexions…)
  - Régulation, adaptation
  - Difficultés, blocage décisionnel, gestion de crise
  - Les compétences relationnelles à développer dans la gestion de projet
  - Les techniques et outils d'animation d'une équipe projet

- **Bien conclure un projet**
  - Valoriser les résultats et capitaliser l'expérience

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.11	Valorisation du patrimoine et lutte contre la vacance immobilière	2 jours

Domaines de compétences du référentiel d'activités :	Compétences visées :
DC7 – Assurer la coordination de projets ciblés : cohésion sociale, commercialisation, interventions d'entretien	C7.5 Animer les réseaux des acteurs locaux de manière pro-active

➢ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Comprendre les besoins et les attentes des personnes en recherche d'un logement (tout en distinguant les demandes de logements et les demandes de mutation).

- **Développer un argumentaire en faveur du patrimoine proposé et adapté à la demande de mon interlocuteur.**

Acquérir la démarche, les réflexes et les outils qui permettent d'améliorer l'efficacité des entretiens commerciaux.

- **Savoir argumenter et répondre aux objections.**
- **Savoir orienter une demande de logement vers d'autres sites disponibles du patrimoine.**
- **Préserver la relation commerciale et l'image du bailleur.**

➢ CONTENU

INTRODUCTION :

- **Les enjeux financiers**
- **Analyser la vacance commerciale dans le logement social**

DYNAMISER SES PERFORMANCES COMMERCIALES

- **Évaluer l'attractivité de son patrimoine et de son environnement**
- **Analyser les pratiques actuelles**
  ☞ Mettre en évidence les pratiques internes et identifier des pistes d'améliorations
  - Identifier les supports de communication existants.
  - Proposer et créer de nouveaux supports de communication

- **La préparation de l'entretien (objectifs, informations à préparer)**
  - Connaitre le patrimoine de son secteur
  - Connaitre le secteur géographique dans lequel se situent les biens vacants
  - Trouver des arguments valorisants
  - Sectoriser son patrimoine vacant.

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

LES BASES DE LA COMMUNICATION : ACQUÉRIR DES « REFLEXES DE VENDEURS » !

- **Les dimensions de la communication**
  - Les facteurs d'influence en face à face
  - la communication non verbale
  - Comprendre l'importance du visuel en communication
  - Que retiendra mon interlocuteur ?

  ☞ Exercice : les 5 sens en communication
- **les particularités de la communication téléphonique**
- **Notre vision dicte notre comportement**
  - La tendance à généraliser
  - Comprendre le filtre de perception de l'autre
  - Comprendre que le besoin de mon interlocuteur n'est pas forcément mon besoin.

  ☞ Exercice du PONT et analyse des « images mêlées ». Que voit l'autre ?

  ☞ Exercice permettant de mettre en évidence les différentes typologies de clients.

IDENTIFIER ET COMPRENDRE LES ATTENTES DE NOS CLIENTS

- **Différences entre besoins et motivations**
- **Le mécanisme des préjugés**
  - Processus de la réussite
  - Le cycle œil, image, préjugé, compréhension

  ☞ Jeu de « la planche »
- **Instaurer une relation de confiance pour favoriser les échanges**
- **La découverte du client**
  - Distinguer les demandes de logement et les demandes de mutation.
  - Comprendre et analyser les demandes de mes clients : les questions ouvertes, alternatives, directives et fermées
  - Découvrir les motivations ou valeurs qui vont dicter son comportement à mon candidat
  - Prendre la direction et contrôler son entretien
  - Comprendre le point de vue de l'autre
  - Valider ses attentes
  - La reformulation

  ☞ Mises en situation aux différents stades de l'entretien

SAVOIR CRÉER UN ARGUMENTAIRE (MÉTHODE CAP)

☞ Analyse des documents « supports » existants actuellement au sein de l'organisme

- **Les caractéristiques techniques, commerciales et psychologiques d'un appartement.**
- **Ne pas oublier l'environnement du logement.**
- **Avoir un argumentaire adapté (méthode SONCAS)**
- **Établir la matrice SWOT (Forces, faiblesses, opportunités, menaces) d'un logement.**

  ☞ Création d'argumentaire commercial

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

STRUCTURER ET MENER EFFICACEMENT SES ENTRETIENS

- **Prendre la direction et contrôler son entretien.**
- **Acquérir une méthode générique pour structurer l'entretien : l'avant, le pendant et l'après.**
- **savoir découvrir son demandeur de logement : les questions à ne surtout pas oublier !**
- **L'argumentation : valoriser son patrimoine**
  - Utiliser un argumentaire et un vocabulaire adapté aux différents clients
  - Savoir utiliser les bons arguments face aux réactions ou aux remarques de mon candidat locataire
  - Apporter une réponse adaptée face aux demandes.
  - orienter sa demande vers d'autres sites ou d'autres produits disponibles plus en rapport avec la demande.
  - Adopter une attitude positive
  - Faire face aux préjugés
  - Savoir dire non
  - Savoir traiter des questions embarrassantes (le silence, l'accusé de réception, la réponse et la contre-question)
  - gérer le refus de mon candidat et orienter sa demande vers d'autres sites ou d'autres produits disponibles
- **La concrétisation**
  - Proposer et obtenir l'accord pour une visite du logement.
  - Conclure efficacement l'entretien.
  - Gérer l'après entretien.

FOCUS SUR LE TRAITEMENT DES OBJECTIONS

- **Identifier les obstacles à la communication**
- **Comprendre l'objection**
- **Anticiper et profiter de l'objection pour rebondir**
- **Faire de l'objection le nerf de l'argumentation**
  En pratique : Exercices écrits concernant chaque type d'objection

LA MISE EN PRATIQUE DES ENTRETIENS

- **Jeux de rôles sur différents cas concrets** (différentes typologies de logements et de demandeurs de logements) ; et/ou
- **Appels en réels de candidat locataire** pour les convaincre de visiter les biens vacants ; et/ou
- **Visite d'un logement** permettant de faire ressortir des arguments positifs sans apporter de jugement personnel et reprise de tous les éléments abordés précédement

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.12	Diagnostic et accompagnement social des habitants	2 jours

Domaines de compétences du référentiel d'activités :	Compétences visées :
DC7 – Assurer la coordination de projets ciblés : cohésion sociale, commercialisation, interventions d'entretien	C7.7 Faciliter les interventions des travailleurs sociaux compétents dans le cadre d'accompagnement des personnes dans leurs démarches courantes de la vie en apportant une pré-identification des situations

➢ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- **Contextualiser le rôle des gestionnaires d'immeuble dans le contexte socio-économique.**
- **Apprécier l'environnement et les compétences des différents partenaires liés aux dispositifs d'aides et d'accompagnement sociaux.**
- **Être en capacité de 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).**
- **Clarifier la notion de troubles de santé mentale.**
- **Connaître les principaux dispositifs en France de prise en charge des personnes en souffrance.**
- **Déterminer les obligations et les limites d'intervention du bailleur.**
- **Mettre en place une méthodologie de traitement interne en fonction des situations observées.**
- **Adapter son comportement et son mode de communication en fonction du trouble rencontré pour limiter les tensions.**

➢ CONTENU

▪ **Appréhender les différents éléments de contexte nécessaires**

- L'évolution de la question sociale
- Les aspects juridiques de l'accompagnement social (environnement législatif applicable)
- Les situations de fragilité des ménages (difficulté financière, troubles de santé mentale, addiction, solitude, handicap, vieillissement, monoparentalité…)
- Situer l'accompagnement social au sein du champ d'intervention des gestionnaires d'immeubles (finalités, enjeux et limites opérationnelles ou légales d'intervention)

▪ **Les principaux acteurs de l'action sociale**

- Définir l'action sociale
- Son organisation et ses caractéristiques
- Les principaux acteurs de l'action sociale
- Les différents types de partenariats développés entre ces acteurs et les bailleurs sociaux
- Les procédures de signalement (social et judiciaire)

▪ **L'accompagnement 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

- Finalités et limites de l'accompagnement social
- Typologie des accompagnements sociaux (selon le besoin d'intervention et la situation du ménage : des aides aux mesures institutionnelles)
- L'aide budgétaire
- L'Accompagnement Social Lié au Logement
- Protocole d'accord et de cohésion sociale

▪ **La communication auprès des ménages fragiles**

- Lutter contre les préjugés
- Tenir compte des difficultés spécifiques de chacun
- Se positionner de manière bienveillante
- Savoir communiquer avec une personne « en crise »
- Savoir quoi faire en cas de comportement agressif

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	Communication écrite et orale	1 jour

Domaines de compétences du référentiel d'activités :	Compétences visées :
DC8 – Communiquer, sensibiliser et informer les interlocuteurs	C8.1 Communiquer et présenter des situations à l'écrit et à l'oral

➢ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- **Acquérir méthode et outils permettant d'affiner sa qualité de communication écrite et orale tant sur le fond que sur la forme.**

➢ CONTENU

- **AMÉLIORER SA QUALITÉ D'EXPRESSION**
  - L'art de trouver des idées
  - Structurer, organiser sa pensée
  - La lisibilité : le choix des mots et la maîtrise des phrases
  - Les règles de conjugaison, de grammaire, d'orthographe et de ponctuation
  - Choisir le mot juste, précis, chargé de sens ; le lexique professionnel
  - Adapter son style au destinataire : la forme de la réflexion à l'oral et à l'écrit
- **LES ÉCRITS D'ENTREPRISE SONT DES ÉCRITS D'ACTION**
  - L'efficacité de la rédaction
  - Les différents documents de l'entreprise
- **AFFINER SA QUALITÉ D'EXPRESSION ORALE**
  - Être capable de faire un compte rendu à l'oral avec les différents partenaires
  - Tenir une conversation, l'importance de l'argumentation.
  - Donner un ordre, savoir dire non
- **LA PRISE D'INFORMATION**
  - Mémoire et lecture efficace
  - Techniques de prise de notes
- **SYNTHÈSE PRATIQUE**
  - Présentation de synthèse, compte rendu de situation

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.14	Sensibilisation aux éco-gestes	1 jour

Domaines de compétences du référentiel d'activités :	Compétences visées :
DC8 – Communiquer, sensibiliser et informer les interlocuteurs	C8.2 Sensibiliser les locataires et les employés d'immeuble sur le gaspillage, le tri sélectif et l'influence directe sur les charges locatives

➢ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- **Comprendre les problématiques environnementales.**
- **Acquérir les bonnes pratiques pour mettre en œuvre des attitudes éco citoyennes.**
- **Apprendre à sensibiliser les locataires des HLM à mettre en œuvre ces éco-gestes, afin de réduire leurs factures et de préserver leur cadre de vie et l'environnement.**

➢ CONTENU

- **Présentation du concept de développement durable**
  - Origines et enjeux des problématiques environnementales
- **Présentation de la notion d'empreinte écologique**
  - Présentation des produits durables, Eco-labels, normes…
  - Calcul de l'empreinte écologique et du bilan carbone de chaque participant par eux-mêmes
- **Réflexion collective sur les gestes que chacun peut effectuer au quotidien pour diminuer sa propre empreinte écologique.**
  - les attitudes éco-citoyennes (économie et préservation de l'eau, économie d'énergie, électricité, chauffage, gaspillage, gestion des déchets,…)
  - les actions à mettre en place pour les favoriser
  - sensibiliser et convaincre les locataires à mettre en œuvre ces éco-gestes

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.15	Prévention et gestion des situations conflictuelles	2 jours

Domaines de compétences du référentiel d'activités :	Compétences visées :
DC9 – Communiquer dans le cadre d'une conciliation sociale	C9.1 Échanger pour identifier les locataires ne respectant pas le règlement intérieur C9.2 Prévenir les situations de troubles, initier et assurer une communication adaptée en cas de situations allant au-delà des conflits de voisinage

➢ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- **Connaitre les risques liés à l'agressivité et à la violence chez les bailleurs sociaux.**
- **Savoir analyser les situations pouvant provoquer des excès d'agressivité et de violence.**
- **Comprendre les aspects relationnels à adopter pour éviter que l'agressivité ne s'envenime et se transforme en violence ou en conflit.**
- **Connaitre le concept de « spirale de l'agressivité ».**
- **Apprendre les modes de résolution des conflits.**
- **Présentation des obligations de l'employeur en matière de prévention et gestion du risque agression.**

➢ CONTENU

▪ **Échanges introductifs entre les participants et le formateur**

- Tour de table : présentation, partage d'expériences, de situations vécues par les participants
- Premières approches théoriques de la thématique gestion des agressions

▪ **Notions préalables**

- La définition des termes au sens général : agressivité, violence, agression…
- La distinction entre agressivité et violence
- Quelques chiffres au niveau français
- Les infractions pénales liées à l'agression et aux violences
- Les collaborateurs de proximité, des personnes protégées
- La particularité de l'intervention en milieux ouverts : établissements recevant du public et résidences.

▪ **Premiers signes d'une tension ou d'un conflit latent**

- Les principaux éléments influençant les relations avec les locataires
- Les déclencheurs de l'agressivité : facteurs endogènes (l'interlocuteur) et les facteurs exogènes (le collaborateur ou l'environnement)
- L'escalade verbale de l'agressivité
- Les origines et la signification de l'agressivité
- Les indices de violence potentielle

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

- **Le professionnel face à une situation d'agressivité ou de violence**

- Le professionnel face à l'agressivité et à la violence au quotidien
- Les modes de gestion des conflits : la persuasion, la négociation, la dissuasion et l'action différée
- Les réponses du professionnel à l'agressivité et à la violence
- Désamorcer l'agressivité et la violence potentielle
  - Les pièges à éviter
  - La protection par anticipation
  - Mises en situation à partir de cas concrets.

- **La gestion émotionnelle du professionnel**

- Les différents types d'émotion
- La prise de conscience et l'analyse des différents sentiments, émotions et comportements face à des situations difficiles, ainsi que leur impact sur l'évolution de la situation
- La maîtrise de soi, la maîtrise de l'autre dans le dépassement du scénario agresseur/agressé
- Le développement de ressources corporelles et des capacités relationnelles de chacun par l'acquisition d'outils : communication non verbale, gestion du stress, canalisation des émotions
- Test et exercices

- **La prise en compte du risque agression : un enjeu pour l'entreprise**

- Les obligations de l'employeur
- Les mesures de prévention
- La prise en charge des victimes post-incident

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.16	Techniques de médiation dans le cadre des conflits et troubles de voisinage	1 jour

Domaines de compétences du référentiel d'activités :	Compétences visées :
DC9 – Communiquer dans le cadre d'une conciliation sociale	C9.2 Prévenir les situations de troubles, initier et assurer une communication adaptée en cas de situations allant au-delà des conflits de voisinage C9.3 Recourir à l'intervention de tiers spécialisés

➢ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- **Connaitre le cadre juridique.**
- **Apporter les méthodes permettant d'intervenir en cas de conflits, d'agressivité ou de troubles locatifs.**
- **Connaitre les obligations et les limites d'intervention du bailleur.**
- **Savoir organiser et mener une médiation.**
- **Savoir gérer son stress.**

➢ CONTENU

- **Diagnostic de situation**
  - Les différentes situations auxquelles doivent faire face les personnels (prise en compte du quotidien métier des gestionnaires d'immeuble)
  - Les enjeux de la médiation
  - Différencier problème, trouble, tension, agressivité, violence, conflit
  - Distinction entre médiation, négociation, résolution de problèmes
  - Diagnostiquer les situations relevant de la gestion des conflits et de la médiation

- **Règlementation et sanctions concernant les troubles locatifs de voisinage**
  - Lois, décrets et circulaires applicables
  - Les arrêtés municipaux ou préfectoraux
  - Le contrat de location et le règlement interne
  - Les sanctions civiles et pénales

- **Les interventions du bailleur et du locataire**
  - Les moyens de prévention situationnelle et de protection
    - Au niveau de la gestion sociale
    - Au niveau de la gestion technique
  - Les actions partenariales
  - Les dispositifs de médiation interne et externe à l'organisme
  - Les actions contentieuses et judiciaires

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

- **La médiation**

- Définir le champ de la médiation
- Connaître le cadre et les règles de la médiation
- Se positionner en tant que médiateur
- S'entraîner à la distanciation et à l'impartialité
- Connaître les fondements éthiques et déontologiques de la médiation

- **Les outils de la médiation**

- La charte des médiateurs
- Raisonnement logique et recentrage
- Questionner les parties pour modifier leur représentation du conflit
- Utiliser les techniques de créativité pour favoriser l'émergence de solutions

- **Conduire une médiation**

- Créer un climat de confiance
- Valider l'engagement des parties dans la démarche
- Définir en commun les ressorts du conflit (faits objectifs, états émotionnels, besoins réciproques)
- Accompagner la recherche d'un compromis réaliste
- Valider les engagements et conclure la médiation

✋ ***Cas pratiques et exercices***

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.17	Plan d'entretien du patrimoine	1 jour

Domaines de compétences du référentiel d'activités :	Compétences visées :
DC10 – Gérer l'entretien courant du patrimoine	C10.1 Identifier et prioriser le besoin d'entretien C10.2 Piloter et suivre les travaux d'entretien courant du patrimoine C10.3 Assurer la qualité du service C10.4 Gérer les moyens et le matériel des employés d'immeuble

➢ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- **Comprendre les enjeux et les mécanismes d'une stratégie d'entretien du patrimoine.**

➢ CONTENU

- **Le patrimoine : définition**
  - Définir la notion de patrimoine
  - Comprendre les relations entre les modes d'investissements et de gestion
  - Approcher la notion de coût global
- **La connaissance du patrimoine**
  - Comment faire l'inventaire du patrimoine
  - Dresser l'état des lieux et connaître la composition des ouvrages
- **Le plan d'entretien : définition**
  - Identifier les composantes du plan d'entretien
  - Réaliser la constitution initiale du plan d'entretien
  - Appréhender l'usage des outils informatiques
- **Entretien courant versus réhabilitation**
  - Qu'est-ce que l'entretien courant ?
  - Qu'est-ce que le gros entretien ?
  - Qu'est-ce qu'une réhabilitation ?
- **Le programme de travaux**
  - Connaître les différentes formes des programmes de travaux
- **Le programme annuel de travaux**
  - Organiser et mettre en place le cadre du programme de travaux
  - Élaborer le programme de travaux

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.18	Surveillance technique du patrimoine	3 jours

Domaines de compétences du référentiel d'activités :	Compétences visées :
DC11 – Surveiller les installations techniques et identifier les dysfonctionnements	C11.1 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.**
- **Diagnostiquer et émettre les hypothèses quant à l'origine de la formation des désordres concernant les parties communes intérieures et extérieures et les équipements communs.**
- **Assurer une ronde de surveillance systématique (ou lors des différents déplacements) et effectuer toutes les interventions découlant d'un dysfonctionnement repéré.**

➢ CONTENU

Les pathologies des immeubles et des abords

LE BÂTI : mettre en évidence les différentes techniques de construction

- **Les différents matériaux et systèmes de coffrage**
- **Les différentes fondations**
- **L'enveloppe extérieure**
  - Murs de soubassement, façades, pignons, refends, baies...
  - Exercice de vocabulaire
  - Pathologies : les différents types de fissures, poussées de fer, épaufrures…
- **Toiture-terrasse et Toiture en pente**
  - Exercices de vocabulaire
  - Rôle de l'acrotère et relevés d'étanchéité, des gravillons ou auto protection, des joints de dilatations et couvre joints, des crapaudines…
- **Étanchéité :**
  - Les différentes isolations thermiques
  - Les différents types et mises en œuvre
  - Pathologie : différentes causes d'infiltrations
- **Isolation :**
  - Inertie, déphasage
  - Pathologie : ponts thermiques
- **Les supports intérieurs**
  - Différents planchers, refends, cloisons.....

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

LES PARTIES COMMUNES INTÉRIEURES

- **Équipements**
  - Fonctionnement et rôle des trappes de désenfumage, tirer-lâcher, ferme-porte, barre anti-panique, bloc secours, interphone, digicode…
- **Ascenseurs**
  - Fonctionnement et dysfonctionnement
- **Gaines techniques (gaz, électricité, chauffage, eau...)**
  - Rôle et dysfonctionnement
- **Canalisations d'évacuation, siphons, tampons de visite (E.P., E.V., E.U.)…**
  - Désordres : engorgements, fuites…
- **Parkings souterrains et portes automatiques**
  - Désordres : défauts d'extincteurs, ventilation, bac à sable, éclairage et système de sécurité d'ouverture automatique, signalisation de l'ouverture/fermeture
- **Halls d'entrée, cages d'escaliers, paliers locaux vélos, caves, locaux vide-ordures**
  - Désordres : encombrants, salissures, graffitis…

LES PARTIES COMMUNES EXTÉRIEURES

- **Les portes automatiques de garage**
  - Décret relatif à la sécurité des portes automatiques de garage.
  - Analyse des points clés : système de sécurité, signalisation…
- **Les parcs de stationnement couvert**
  - Circulaire relative aux parcs de stationnements couverts.
  - Analyse des points clés : extincteurs, ventilation, stockage produits dangereux, bac à sable, éclairage…
- **Les aires et équipements de jeux**
  - Décrets sur les aires et équipements de jeux.
  - Analyse des points clés : identification de la tranche d'âge, revêtement de sol, état des équipements de jeux…

LES PARTIES PRIVATIVES

- **Fonctionnement des différents systèmes d'aération**
  - Ventilation des chutes : E.P., E.V.
  - Ventilation naturelle
  - Ventilation mécanique contrôlée : VMC simple, hygroréglable, double flux
  - Pathologie : condensation, moisissures…
  - Désordres : défauts d'aération (grilles, conduits bouchés, hottes ou sèche-linge branché sur conduit)
- **Gaz : méthane / monoxyde de carbone / dioxyde de carbone : différenciation**
- **Fonctionnement de la menuiserie et quincaillerie**
  - Fenêtres, occultations, croisées, serrurerie, escaliers…
  - Les différents types de vitrages
- **Fonctionnement de la plomberie**
  - Robinetterie, systèmes de vidange et vidage, chasses d'eau, chauffe-eau
  - Les circuits de canalisations : alimentation, évacuations E.V., E.U., E.P.
  - Exercices de vocabulaire.
  - Dysfonctionnements : fuites, retour eau chaude, coup de bélier…
- **Fonctionnement du chauffage**

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

- Les différents principes : convection / rayonnement
- Les différents systèmes : individuel, central individuel, central collectif
- L'équilibrage
- Dysfonctionnements : embouage, défaut d'équilibrage, fuites…

- **Fonctionnement de l'électricité**

- Intensité, tension, puissance, résistance, disjoncteurs, coupe circuits…
- Exercices de vocabulaire
- Dysfonctionnements : robinet auto-perceur, modification électrique, fusibles entourés de papier aluminium…

Responsabilité civile et responsabilité pénale en matière de sécurité

- **Hiérarchie des normes juridiques**
  - Comparaison.
  - Définition : inattention, imprudence, négligence, inobservation des règlements.
- **L'obligation ou non de remise aux normes**
  - Sécurité : déterminer si un désordre relève ou non du domaine de la sécurité.
  - Exercice.
- **Étude et analyse des documents de la société**
  - Livret de consigne de sécurité, carnet de liaison, suivi d'entretien, bons de commande de travaux.

La surveillance du patrimoine

- **Situer les organes de sécurité de son site et vérifier leur bon fonctionnement**
  - Vannes gaz, disjoncteurs, gaines techniques, trappe de désenfumage, tirer lâcher, voyant du groupe moto-ventilation, ferme-porte, garde-corps...locaux techniques…
- **Les lieux sensibles :**
  - Locaux V.O., caves, locaux vélos, épaves…
- **La sécurité incendie**
  - Le triangle du feu.
  - Arrêté relatif à la protection contre l'incendie.
  - Analyse des points clés : stockage encombrants et produits dangereux, affichage plans et consignes…
  - Les gestes à effectuer en cas d'incendie, fuite de gaz, chutes de matériaux...
- **La ronde de surveillance**
  - Une ronde de sécurité sera effectuée en réel sur les documents de la société : du dernier étage d'un immeuble au rez-de-chaussée, les espaces extérieurs, façades, pignon, 1 ascenseur, 1 parc de stationnement couvert, 1 aire de jeux …
  - Propositions de remèdes aux défauts de sécurité observés.
  - Transcription de ces observations sur les documents de la société en vue d'une transmission aux services compétents.

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.19	Coordination, suivi et contrôle des travaux d'entretien courant du patrimoine	2 jours

Domaines de compétences du référentiel d'activités :	Compétences visées :
DC12 – Commander, suivre et réceptionner des travaux s'inscrivant dans une démarche de qualité	C12.1 Commander des travaux auprès de prestataires de l'ESH C12.2 Suivre la bonne réception exécution des travaux C12.3 Assurer la réception des travaux C12.4 Évaluer la qualité des travaux

➢ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- **Définir une stratégie de maintenance du patrimoine.**
- **Maitriser les prestations techniques des contrats pour en effectuer le contrôle.**

➢ CONTENU

- **La maintenance : définition**
  - Définir les notions générales de la maintenance
  - Comprendre les enjeux et les objectifs : économiques, sociaux, stratégiques
- **Les stratégies de gestion**
  - Les méthodes de maintenance :
  - Le préventif
  - Le correctif
- **Le coût de la maintenance**
  - Les coûts directs
  - Les coûts indirects
- **L'expression du besoin**
  - Régie ou entreprise
  - Définition des prestations sous traitées, descriptif de travaux
  - Rédaction de commande et utilisation des outils internes à l'ESH
- **Le contrat de maintenance et le contrat d'exploitation**
  - Définir la notion de contrat de maintenance
  - Définir la notion de contrat d'exploitation
- **L'élaboration des contrats : la rédaction**
  - Les phases d'élaboration des contrats
  - La consultation et l'attribution
- **Le panorama des contrats les plus courants**

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

- Le chauffage
- Les ascenseurs
- Les robinetteries, les chauffe-eau, les réseaux
- Le nettoyage, les espaces verts

- **La lecture des contrats**
  - Comprendre les objectifs du contrat
  - Identifier les prestations dues au titre du contrat
  - Comprendre les limites

- **Le suivi technique des prestations des contrats**
  - Les interventions périodiques
  - Les interventions continues
  - Responsabilités et précaution avant et pendant les interventions (sécurité des salariés et des sous-traitants, information des locataires, sécurité des habitants pendant la durée des travaux, assurances des entreprises de travaux).
  - Organiser et coordonner les points de contrôle
  - Les réserves : définition, conséquences, pénalités
  - Les prestations imprévues, les dépannages

- **Le contrôle des contrats, des prestataires**
  - Le suivi administratif et financier
  - Les paiements
  - Les mesures coercitives
  - Évaluation des prestataires

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.20	Suivi budgétaire	1 jour

Domaines de compétences du référentiel d'activités :	Compétences visées :
DC13 – Assurer la gestion administrative des interventions sur les bâtiments	C13.1 Assurer le suivi budgétaire et de règlement

➢ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- **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.**
- **Identifier et choisir les différents types d'indicateurs.**

➢ CONTENU

- **Les enjeux d'un suivi budgétaire**
  - Comprendre le rôle et l'importance d'un suivi budgétaire
  - Distinguer les différents instruments de pilotage d'une activité (plans, budgets, tableaux de bord, ...)
  - Mesurer l'impact et les contraintes dans sa fonction
  - Poser les bases de la collaboration et de la responsabilité de chacun

- **De la déclinaison de la stratégie à la réalité opérationnelle**
  - Les étapes stratégiques :
    - Le débat d'orientation budgétaire de l'organisme
    - Les arbitrages : Arbitrer entre les prévisions et l'analyse des performances passées
    - Prendre en compte les éléments prioritaires et les contraintes financières essentielles
    - Le vote du budget
    - La lettre de cadrage : tenir compte des recommandations de la hiérarchie
    - Fixer des objectifs clairs, ambitieux et réalistes aux équipes

- **Appréhender les éléments du budget**
  - Identifier les différents budgets
    - Travaux
    - Prestations de services
    - Fournitures
  - Définir leur utilité, leur contenu
  - Exemple d'une construction budgétaire

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

- **Préparer le tableau de suivi budgétaire**

- Situer le rôle du tableau de bord en lien avec le budget et les objectifs.
- Se poser les bonnes questions pour élaborer des outils de pilotage adaptés à ses besoins opérationnels.
- Établir le budget en lien avec les objectifs du service ou secteur
- Décliner les objectifs en missions contributives nécessaires
    - La contractualisation budgétaire : l'engagement du manager et de son collaborateur
    - La construction d'un plan de consommation budgétaire en cohérence avec les objectifs
    - Notions d'objectifs SMART
- Identifier les acteurs du budget dans les fonctions de pilotage, d'exécution, de contrôle et d'évaluation des résultats
- Distinguer les différents types d'indicateurs : performance, pilotage, efficacité

- **Suivre et contrôler l'exécution du budget**

- Utiliser les outils de suivi budgétaire
- Analyser les différents postes budgétaires
- Expliquer les écarts budgétaires constatés
    - Utiliser les fonctions de base des tableaux croisés dynamiques pour faciliter l'analyse des données
    - Évaluer les écarts intermédiaires et finaux
    - Alerter sur les écarts : comment ?
    - Apporter des réponses pour répondre aux écarts et proposer des recommandations
    - En déduire les plans d'action et les moyens à mettre en œuvre
- Approcher le suivi budgétaire sur la base de l'analyse des risques
- Pilotage du budget :
    - Rituels et management

- **Illustrer le suivi des dépenses de manière percutante**

- Mettre en valeur les alertes de façon automatique pour signaler les écarts
- Interpréter les chiffres et formuler un commentaire
- Choisir et créer un graphique en fonction de l'objectif visé
- Utiliser Excel ou PowerPoint pour illustrer et mettre en valeur une analyse

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