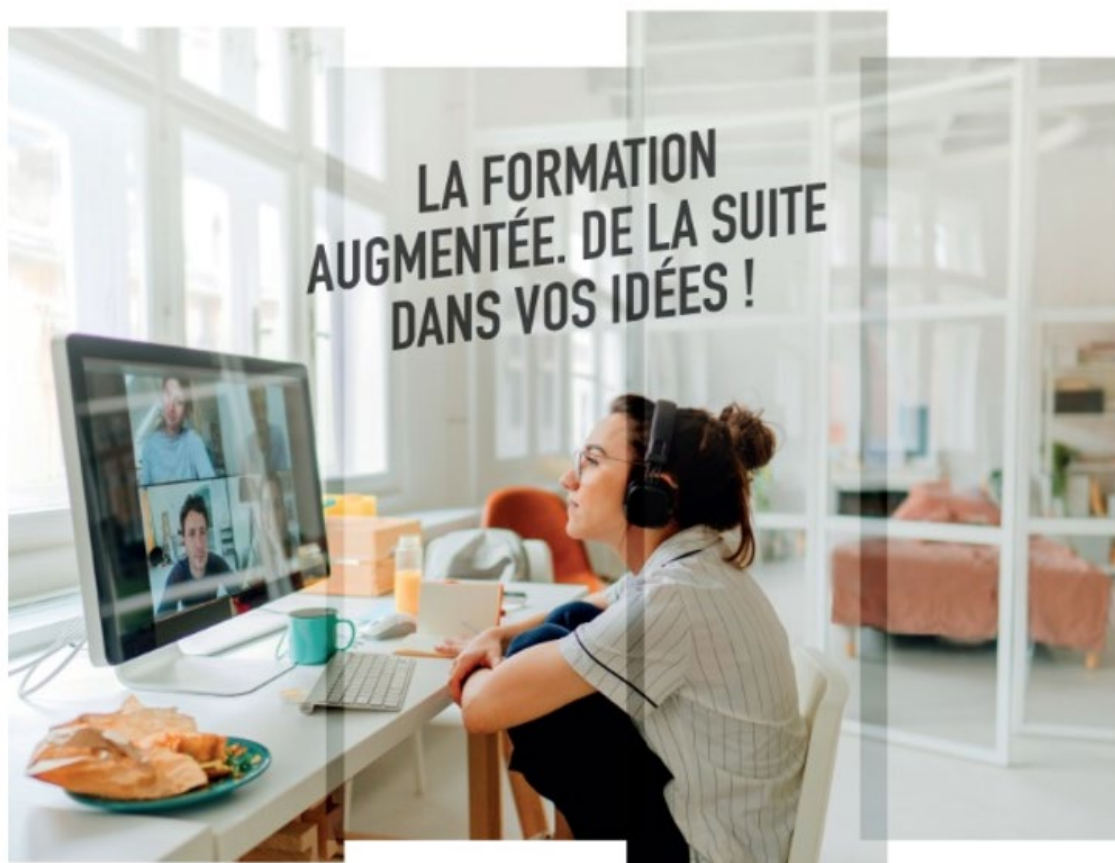


2025



Parcours Chargé.e d'accueil

Modules : Objectifs et programmes

Titre de niveau 4 - Enregistré au RNCP
Décision d'enregistrement aux répertoires nationaux du 20 septembre 2023

1. Objectifs et contexte de la certification :

Le chargé d'accueil assure l'interface entre les futurs locataires ou les locataires présents et le bailleur social. Il informe sur les démarches d'enregistrement des demandes de logement, enregistre les demandes, répond à un premier niveau aux demandes administratives ou techniques des locataires. Par ailleurs il assure le bon fonctionnement des agences par le traitement des courriers, la bonne circulation de l'information, les aspects organisationnels et de fournitures nécessaires à un travail efficace et de qualité.

La certification vise à valider l'ensemble de ces fonctions

2. Activités visées :

- Organise l'accueil de l'agence
- Recueil et analyse des doléances
- L'accueil physique et téléphonique de l'agence
- Appréhende les situations relationnelles complexes
- Assure la circulation d'informations aux services concernés
- Traite les doléances administratives des locataires
- Traite les doléances techniques des locataires
- Traite les doléances sociales des locataires
- Renseigne les demandeurs de logements et apporte un premier niveau de réponse aux demandes de mutation
- Enregistre la demande de logement social
- Gère les tâches administratives et le secrétariat de l'agence
- Participe au quittancement et au recouvrement des loyers
- Assiste le ou les chargés de clientèle

3. Compétences attestées :

Créer des conditions d'accueil professionnelles en adoptant une posture centrée sur le service client afin de représenter au mieux le bailleur social.

Aménager et ranger son poste de travail avec méthode et organisation pour accéder facilement et rapidement aux outils, supports et matériels.

Participer à l'organisation et l'aménagement de l'espace accueil pour favoriser des conditions d'attente : sécurité, confidentialité, confort, prise en compte des publics prioritaires (personne ayant un handicap, femme enceinte, personne à mobilité réduite, personne âgée).

Traiter le flux des demandes physiques et téléphoniques en gérant les priorités et les urgences et en proposant des axes d'amélioration pour garantir efficacité et confidentialité

Faire le diagnostic de la situation exposée pour apporter un premier niveau de réponse satisfaisant en mettant en œuvre les étapes de la conduite d'entretien.

Analyser la demande et le statut du demandeur pour lui apporter une réponse adaptée ou l'orienter vers le bon interlocuteur et ainsi éviter toute re-sollicitation tout en garantissant les règles déontologiques et de non-discrimination.

S'affirmer dans la relation avec le client ou prospect par sa connaissance des droits et des devoirs des locataires et demandeurs en le renseignant de manière efficace et juste.

Savoir s'affirmer en adaptant sa posture et sa communication pour gérer les comportements déviants.

Analyser les situations conflictuelles en mettant en œuvre une démarche de résolution de problème pour apporter des éléments constructifs à l'échange.

Faire appel à d'autres éléments de l'agence (collègues, hiérarchiques) lorsque la situation s'envenime et qu'un tiers est nécessaire dans la relation et ainsi réussir à prendre du recul.

Analyser une demande en identifiant l'objet et l'urgence afin de la transmettre au bon interlocuteur et ainsi réduire les délais de réponse.

Diffuser les informations aux différents intervenants internes (direction territoriale, siège, régie, agences, etc.) et externes (entreprises, prestataires, associations de locataires, etc.) dans le respect des procédures en s'assurant du bon suivi des dossiers et ainsi participer à une gestion transverse efficace des dossiers.

Assurer le reporting de son activité à l'aide d'indicateurs pertinents pour la faire évoluer et permettre à la hiérarchie de prendre les bonnes décisions d'organisation et s'assurer que chacun en est connaissance.

Recueillir une doléance par une écoute active, en reformulant la demande d'un locataire pour s'assurer d'une bonne compréhension mutuelle.

Analyser une demande en posant les bonnes questions pour identifier l'objet et l'urgence de la situation.

Saisir la doléance en utilisant le vocabulaire adapté pour lui permettre d'être traitée efficacement.

Appliquer les aspects juridico-administratifs du logement social et notamment des attributions en s'assurant de la bonne compréhension de l'interlocuteur pour apporter un premier niveau de réponse pertinent.

Expliquer les documents administratifs aux locataires en s'appuyant sur une dialectique méthodologique et s'assurer de la bonne compréhension de ses propos.

Établir les attestations demandées par les clients en s'appuyant sur les informations récoltées afin de répondre de manière efficace à leur demande et faciliter le montage de leur dossier

Appliquer les connaissances de l'environnement technique en s'appuyant sur un vocabulaire adapté et de circonstance pour apporter un premier niveau de réponse précis

Expliquer au locataire le caractère locatif ou non du désordre en s'appuyant sur les textes réglementaires afin d'expliquer le partage des responsabilités d'une réparation.

Traiter la réclamation dans le respect des procédures du bailleur social pour orienter le locataire vers le bon interlocuteur et ainsi répondre au mieux et rapidement à sa doléance.

Saisir la réclamation et les bons de travaux en utilisant les termes techniques appropriés afin de s'assurer de la mise en œuvre de ceux-ci.

Analyser une plainte de locataire concernant un trouble du voisinage en identifiant les éléments factuels de la demande pour transmettre une information de qualité à la personne ayant à traiter la doléance.

Adopter une posture face aux difficultés sociales et personnelles du public accueilli en prenant du recul et ainsi préserver un échange professionnel.

Responsabiliser les locataires en les encourageant à agir et à se parler dans le traitement de premiers niveaux de troubles du voisinage pour permettre une prise de conscience globale et limiter le nombre de doléances.

Expliquer la procédure d'attribution en précisant le délai d'instruction, les conditions, les pièces à fournir pour limiter les relances et en relevant les incompréhensions des demandeurs.

Présenter l'offre locative en transmettant les informations essentielles sur les disponibilités, les localisations, les typologies, et les fonctionnalités des logements, leur environnement des logements (services publics, transport) pour orienter le demandeur dans ses choix.

Renseigner les locataires sur les démarches à suivre en matière de demande de mutation en identifiant la nature des besoins exprimés pour leur permettre d'être autonome et ainsi diminuer les relances.

Accompagner le demandeur dans sa demande de logement sous format numérique afin d'accompagner au mieux les personnes ayant une méconnaissance des outils informatiques.

Réceptionner le dossier de demande de logement en vérifiant les justificatifs demandés afin de présenter un dossier complet et gagner en efficacité.

Enregistrer la demande de logement dans le fichier national et délivrer le récépissé précisant le numéro unique pour permettre un suivi du dossier par le demandeur.

Elaborer des écrits professionnels en adaptant la formulation au destinataire pour s'assurer une bonne compréhension de l'information Identifier l'objet d'un courrier et son urgence pour définir le bon destinataire et ainsi réduire les délais de réponse.

Assurer le suivi administratif des prestataires (en support de l'équipe technique) en rédigeant des courriers et des saisies dans le progiciel pour s'assurer le bon déroulement des actions et projets mise en œuvre.

Expliquer les rubriques d'un avis d'échéance de manière claire et pédagogique en tenant compte des difficultés de compréhension de chacun afin d'impliquer le locataire dans la démarche de recouvrement.

Éditer les quittances de loyer et les attestations CAF ou la MSA pour les locataires à jour en s'assurant de leur bonne compréhension des documents et de leur utilité pour diminuer le flux de questions inhérent à ces documents.

Participer aux enquêtes auprès des locataires et saisir les réponses (assurance, SLS, occupation sociale) pour alléger l'équipe dans des périodes d'activité importante et ainsi permettre une meilleure qualité de service pour les locataires.

Organiser les départs des locataires en planifiant les rendez-vous avec les clients pour les visites de états des lieux et des logements vacants et réduire ainsi la vacance commerciale.

Modalités d'évaluation :

- Etudes de cas
- Mises en situation professionnelle

4. Blocs de compétences

La certification est composée de 4 blocs :

Bloc 1 : accueil physique et téléphonique dans le logement social

Bloc 2 : traitement des doléances administratives, techniques ou sociales au sein d'un bailleur social

Bloc 3 : Enregistrement des demandes de logement social

Bloc 4 : Assistantat de l'agence dans le logement social

La certification s'obtient par la validation des quatre blocs de compétences.

5. Sommaire

- Accueil physique et téléphonique de l'agence
- Assistantat de l'agence dans le logement social
- Attributions
- Communication écrite appliquée au métier de chargé d'accueil
- Communication interculturelle
- Contrat de location (auto-apprentissage)
- Copropriété – Coproxi (digital)
- Description des équipements du logement
- Écrits professionnels (auto-apprentissage)
- Enregistrement des demandes de logement social
- Gestion des réclamations locatives
- Gestion des situations relationnelles délicates et/ou difficiles
- Gestion des sinistres – 1er niveau de réponse
- Gestion du stress
- Gestion du temps et des priorités
- La démarche de médiation
- Logement social et métier du gardien (Pipols)
- Prise en main bureautique
- Résolution de problème
- Récupérables et non récupérables (charges)
- Santé mentale
- Sécurité du patrimoine (auto-apprentissage)
- Traitement des doléances de 1er niveau
- Troubles locatifs : signalement et déontologie

- Valeurs de la République et laïcité
- Développement durable, gestes éco-citoyen et collecte sélective

6. Programme détaillé

BLOC	Ouverture Accueillir et informer le candidat au logement social + demande de logement	2 jours
Objectifs	• Analyser ses tâches et fonctions et leur articulation avec les logiques de l'entreprise • Identifier les enjeux du métier de chargé.e d'accueil • Intégrer la notion de qualité de service rendu dans ses modes d'intervention • Développer une culture professionnelle et situer sa fonction dans le cadre général du logement social • Appréhender l'histoire du logement social, comprendre les logiques passées et actuelles • Identifier les acteurs du mouvement Hlm • Connaître les attentes et les difficultés des candidats au logement social • Identifier le droit d'information des demandeurs de logement et apporter les réponses aux candidats • Repérer les éléments constitutifs du dossier de demande de logement social • Maîtriser les étapes de l'enregistrement dans le SNE En parallèle : constituer du groupe, lancer la dynamique, le trombinoscope et élire les délégué.es.	
Contenu	• Évolution des missions • Les enjeux du métier • Les logiques d'intervention : la dialectique de l'économie et du social • Articulation avec la politique de l'organisme • Le métier dans les chaînes de traitement : les procédures, les collaborateurs, les outils • La personnalisation de la relation : de l'accueil à la fidélisation du locataire-client • La prévention des risques locatifs • Le suivi des situations individuelles et l'analyse globale des résultats • Le volume et l'impact du logement social en France • Les lois fondatrices	

- Les acteurs du logement social : les statuts des entreprises, les Fédérations, les Associations Régionales, U.S.H., les institutions partenaires (Préfecture, Collectivités, C.D.C., D.D.T., les associations de locataires)
- Le métier de bailleur social, ses missions
- Le dossier d'enregistrement
- Les textes et dispositifs concernant l'accès au logement
- Les évolutions législatives récentes (loi DALO, loi MOLLE, ALUR)
- L'organisation et le fonctionnement des commissions d'attribution et la politique de logement
- Elaboration d'argumentaires et des réponses les plus courantes à apporter
- Identification des situations et des demandes les plus sensibles/difficiles pour les candidats au logement

BLOC 3	Attributions de logement	0,5/1 jour
Objectifs	• Expliquer les règles d'attribution d'un logement • Informer sur les démarches et documents nécessaires à la constitution d'une demande de logement • Se situer dans les procédures internes des attributions de logements et comprendre les choix de la CAL • Orienter vers les services de l'organisme et les institutions d'aides • Renseigner les locataires sur les demandes de mutation	
Contenu	• Les grandes règles du droit qui organisent les attributions de logements • Les conditions d'attribution des logements : bénéficiaires, prioritaires, réservataires, plafonds de ressources, critères d'attribution, solvabilité des ménages • Les aides à l'accès au logement : F.S.L., Locapass, caution, Accompagnement Social Lié au Logement • Le traitement de la demande : enregistrement (numéro unique), constitution du dossier, actualisation et renouvellement • Le fonctionnement des CAL • Focus sur la situation et les procédures et les acteurs des attributions	
Démarche pédagogique	• Travail à partir des procédures et documents internes • Echanges d'expériences	

BLOC 3	Traitement des réclamations techniques/ Mise en situation	1 jour
Objectifs	• Recueillir une réclamation, aider à sa formulation • Analyser les causes d'une réclamation et identifier les modes de traitement possibles • Apporter une première réponse sur la suite donnée • Transmettre une réclamation vers les services et entreprises compétents • Assurer le suivi et le contrôle des interventions réalisées • Gérer les sinistres	
Contenu	• Rappel des textes qui définissent le partage des responsabilités : obligations du bailleur renforcées par la loi S.R.U., obligations d'entretien et de réparation du locataire • Analyser et diagnostiquer les demandes d'interventions : équipements et revêtements dans les parties privatives, désordre ou dysfonctionnement dans les parties communes • Les mesures d'urgence à prendre : matérialisation, périmètre de sécurité, condamnation, coupures de compteurs ... alerter • Les conseils d'entretien et de réparation • Le recueil de la réclamation : conduite d'entretiens efficaces, mener un questionnement méthodique, clarifier la demande, apporter une première réponse sur les suites données • Du recueil au traitement : vérification du bien-fondé • Les dispositifs de suivi et de contrôle des réclamations techniques • La commande d'intervention : la rédaction, la transmission, la relance • Les sinistres : typologie, déclarations, convention IRSI, suivi ...	

BLOC 1	Accueil commercial - Visite de logement	1 jour
Objectifs	• Accueillir et intégrer les nouveaux locataires, satisfaire les locataires en place • Identifier les besoins des candidats • Répondre à l'objection, construire un argumentaire • Valoriser l'environnement et les équipements du logement, de l'immeuble et du quartier	
Contenu	• Représenter le bailleur devant les locataires et autres utilisateurs de l'immeuble • L'accueil commercial dans le logement social : la qualité de service rendu, les services, les comportements d'accueil, la personnalisation de la relation • Les phases de l'entretien commercial : préparer, contacter, connaître, convaincre, conclure et conforter • La préparation de la visite : vérification de l'état du logement, le recueil des informations sur le site, la description des caractéristiques du logement, les informations sur le candidat-locataire, le parcours résidentiel et la « valeur » du logement, la prise de rendez-vous • La visite : accueillir le locataire (établir un contact), présenter le logement, ses avantages et répondre précisément aux questions, repérer les sources de satisfaction et de réticence et adapter l'argumentation, dédramatiser et relativiser les rumeurs, représentations, appréhensions, prévenir les objections, faire expliciter les refus pour mieux cerner les besoins, proposer une alternative • L'après visite : assurer le suivi de la visite (s'informer des résultats, proposer une alternative au service concerné) • La valorisation de l'environnement et des équipements : le logement, l'immeuble, le quartier	

BLOC 4	Précontentieux / Impayés locatifs et premières relances	1 jour
Objectifs	• Identifier les causes de l'impayé et la volonté du locataire pour résoudre la situation • Identifier le cadre réglementaire et les niveaux de procédure de l'impayé • Expliquer les conséquences d'un impayé, les risques encourus • Orienter vers les institutions sociales (dispositifs d'aides) ou le service contentieux	
Contenu	• La typologie des locataires en impayés : les différents motifs des impayés, les causes socio-économiques et culturelles • Rappel du cadre juridique de l'impayé : la résiliation du bail, le recouvrement, les modes alternatifs de règlement • Les étapes de la procédure : les différents types de relance à chaque étape de la procédure, l'importance de la phase amiable et le rôle du personnel de proximité • Les grandes lignes du traitement social de l'impayé : les procédures, les acteurs internes • Traitement administratif de l'impayé : impayés du 1er mois de loyer, articulation des procédures pré-contentieuses et contentieuses, procédures et principes d'intervention adaptés aux situations rencontrées • Le plan d'apurement : forme et contenu, les garanties de bonne exécution	
Démarche pédagogique	• Apports théoriques en alternance avec des exercices • Etudes de cas	

BLOC 2	Charges récupérables principes	1 jour
Objectifs	• Analyser les dimensions juridique, technique et économique de la gestion des charges • Identifier les caractéristiques des charges récupérables et non-récupérables • Appréhender la procédure de régularisation.	
Contenu	• La définition des charges récupérables : les textes, les principes, l'impact de la nature du bail, distinction entre charges récupérables et réparations locatives • Les natures de dépenses récupérables (ascenseur, chauffage, parties communes, hygiène...) • La répartition des charges et clefs de répartition : niveau de répartition, unités de répartition, calcul des charges des locataires en fonction du choix de différentes clefs de répartition • La procédure de récupération : provisions, budgets prévisionnels, justification des dépenses, formalisme et délais.	
Modalités Pédagogiques	• Apports sur les dispositions législatives et réglementaires et leurs applications opérationnelles avec illustration de cas réels et concrets. Échanges à partir des questions des participants • Chaque stagiaire sera questionné en amont, lors d'un tour de table, pendant et à l'issue de la formation pour identifier ses attentes, vérifier ses acquis et évaluer sa satisfaction globale de la formation. • Evaluation formative : Exercices sur des cas concrets	

BLOC 4	Copropriété : Gestion du patrimoine locatif	1 jour
Objectifs	• Connaître les fondamentaux de la copropriété • Mesurer les incidences sur la gestion locative • Repérer l'articulation entre les deux statuts : locatif et copropriété	
Contenu	• La copropriété et les autres organisations : définition de la copropriété, les autres organisations : ASL, AFUL... • La définition d'un lot de copropriété : définition des parties communes et des parties privatives, incidence sur la répartition des compétences locatif/copropriété, notion de millième : droits de vote et répartition des charges • Les acteurs de la copropriété : le syndicat, le syndic, le conseil syndical, les copropriétaires • Le fonctionnement de la copropriété : administration de la copropriété par le syndic (gestion administrative, gestion technique) • Les finances du syndicat : détermination des charges de copropriété, budget et comptes annuels, incidence sur les charges locatives	
Modalités Pédagogiques	• Apports sur les dispositions législatives et réglementaires et leurs applications opérationnelles avec illustration de cas réels et concrets. Échanges à partir des questions des participants • Chaque stagiaire sera questionné en amont, lors d'un tour de table, pendant et à l'issue de la formation pour identifier ses attentes, vérifier ses acquis et évaluer sa satisfaction globale de la formation. • Evaluation formative : QCM, Quizz	
Compétences Visées	C36. Expliquer les engagements mutuels issus du contrat de location en s'appuyant sur le champ législatif et réglementaire en vigueur pour anticiper toute situation litigieuse C56. Expliquer les modes de calcul d'un loyer social, ses règles de révision, le principe des charges récupérables, la répartition, le calcul des provisions et la régularisation annuelle C73. Mettre à jour les tableaux de bord de l'agence pour identifier les évolutions, les marges de manœuvre et les actions à mener	

BLOC 4	Aides sociales et familiales	1 jour
Objectifs	• Repérer les premières conditions d'octroi des revenus et leurs durées de versement • Analyser ces ressources, notamment en termes de fragilité, précarité ou stabilité, de comparaison avec les seuils de pauvreté ou grande pauvreté • Anticiper les futurs droits en fonction de la situation des familles • Orienter vers les organismes liquidateurs de ces droits.	
Contenu	• Les minimas sociaux : le revenu de solidarité active socle et/ou activité, le RSA majoré, les allocations versées dans le cadre de l'aide sociale (personnes handicapées, personnes âgées) • Les ressources issues de la protection sociale : les prestations familiales, les indemnités journalières maladie, les pensions d'invalidité, les pensions de retraite, les allocations de retour à l'emploi • Les dispositifs de prévention des exclusions : le PDALPD, les dispositifs d'accueil temporaire et d'insertion (hébergement, résidence sociale...), la commission de médiation, le Fonds de Solidarité pour le Logement, la CCAPEX : commission de coordination des actions de prévention des expulsions • Les mesures d'accompagnement social lié au logement des ménages : ASLL, MASP...	
Modalités Pédagogiques	• Apports sur les dispositions législatives et réglementaires et leurs applications opérationnelles avec illustration de cas réels et concrets. Échanges à partir des questions des participants • Chaque stagiaire sera questionné en amont, lors d'un tour de table, pendant et à l'issue de la formation pour identifier ses attentes, vérifier ses acquis et évaluer sa satisfaction globale de la formation. • Evaluation formative : Quizz, QCM	

BLOC1	CNIL : Prévention des discriminations	1 jour
Objectifs	• Appréhender la notion de discrimination sur le plan légal et réglementaire • Analyser la position des institutions et la jurisprudence • Repérer les actes de gestion locative sensibles • Analyser les bonnes pratiques • Disposer de repères juridiques concernant la tenue des fichiers en gestion locative	
Contenu	• Le mécanisme de construction d'une discrimination • Le système de représentation, de stéréotype et de préjugé • Les effets de généralisation ou de simplification • Une situation différente du racisme, de l'homophobie, du sexisme • La notion de discrimination : critères prévus par la loi (les apports de la loi ALUR), différentes formes de discrimination, les sanctions financières et judiciaires • Le Défenseur des droits : missions, pouvoirs, moyens, modalités de saisine, les délibérations concernant l'accès au logement, concernant les réponses de gestion courante • Les situations sensibles en gestion locative : au moment de l'attribution, dans la gestion des avenants au bail, des réclamations techniques, des troubles de voisinage • Loi Informatique et Libertés du 06/01/1978, formalités préalables, la norme simplifiée n°20, le pack de conformité • Les données à caractère personnel • Protection des données et droit d'accès	
Modalités Pédagogiques	• Apports sur les dispositions législatives et réglementaires et leurs applications opérationnelles avec illustration de cas réels et concrets. Échanges à partir des questions des participants • Chaque stagiaire sera questionné en amont, lors d'un tour de table, pendant et à l'issue de la formation pour identifier ses attentes, vérifier ses acquis et évaluer sa satisfaction globale de la formation. • Evaluation formative : Quizz	
Compétences Visées	C45. Mettre à jour les bases de données locataires dans le respect des recommandations de la CNIL pour l'archivage des informations	

BLOC 4	Contrat de location et aspects économiques du bail	1 jour
Objectifs	• Savoir expliquer aux locataires les engagements mutuels issus du contrat de location • Baser son argumentation sur des références réglementaires • Faire appliquer les clauses du bail et expliquer les risques encourus	
Contenu	• Le contenu du bail : obligations des parties, durée, date de prise d'effet ... • Les situations familiales et leurs conséquences sur l'exécution du contrat • Les modifications du bail : changement de situation, bénéficiaires du transfert de bail, échange de logements • Le dépôt de garantie : montant, restitution ... • L'assurance du locataire : obligation et justification • Le congé du locataire : forme, délai de préavis ... • L'engagement de caution : contenu, durée, mentions manuscrites • Les situations de non-respect du contrat et le traitement : obligations non tenues, départ furtif, sous-location, la résiliation ... • Le règlement intérieur et autres annexes au contrat • Focus sur le SLS	
Démarche pédagogique	• Travail réalisé à partir du contrat de location et du règlement intérieur types • Exercices à partir des principales questions de locataires identifiées par les gardiens • Etudes de cas	

BLOC 4	Développement durable, gestes éco-citoyen et collecte sélective	1 jour
Objectifs	• Identifier les paramètres générateurs d'une consommation d'énergie raisonnable • Repérer ceux qui relèvent de la technique et ceux qui relèvent du comportement pour bien informer les locataires • Apporter un premier niveau d'information et de prévention aux locataires concernant la collecte sélective	
Contenu	• Culture générale sur l'énergie et ses enjeux : confrontation entre les idées reçues et la réalité du terrain (utilisation des données internes sur les charges collectives et leur évolution, la nature des équipements sur le patrimoine...) • Les consommations d'énergie et leur coût : chauffage, eau chaude sanitaire, éclairage, les équipements électroménagers (chaud, froid, lavage...) • Mettre en place des solutions performantes et adaptées à l'échelle du gardien : les enjeux financiers pour la famille (ou monter le projet), argumentaires techniques, juridiques et économiques (ou consolider le projet), présentation du projet (ou défendre le projet) • La collecte sélective des déchets dans l'habitat collectif : analyse des pratiques : ce qui marche, ce qui reste à faire, les enjeux pour le territoire de Belfort.	
Démarche pédagogique	• Exposés généraux et techniques (énergie, confort, chauffage et d'équipements). • Exercices d'application reliés aux situations professionnelles. • Travail sur les documents de communication interne sur ces questions	

BLOC 4	Bâti et parties communes	1 jour
Objectifs	• Intégrer la notion de responsabilité du bailleur Organiser des rondes de surveillance avec méthode • Sensibilisation aux différents éléments du bâti et ses équipements • Reconnaître un désordre, un dysfonctionnement et comprendre les causes les plus fréquentes en s'appuyant sur une bonne maîtrise du vocabulaire • Assurer le reporting	
Contenu	• Le bâti : focus sur les techniques de construction, les matériaux, les fondations, l'étanchéité des fondations, les murs de façade et intérieurs, les cloisons, les planchers, les toitures-terrasses, l'isolation thermique et phonique ... • Les éléments communs : les parties communes extérieures (espaces verts, aires de jeux, parkings, voies de circulation ...), les parties communes intérieures (ascenseurs, chauffage, les canalisations et évacuations E.U., E.V., E.P., les gaines techniques ...) • Observation et constat des désordres : rondes systématiques, observation • Mesures conservatoires, traitement des urgences • Pathologie du bâtiment : les désordres courants, les points névralgiques • La description d'un désordre ou d'un dysfonctionnement : définition, qualification, quantification, situation • Commande travaux • L'obligation de surveillance et d'intervention, les responsabilités	
Démarche pédagogique	• Utilisation des documents internes de surveillance	

BLOC 1

Gestion du stress

2 jours

Objectifs

- Définir le stress
- Prise de conscience du lien : corps / stress / émotions
- Faire baisser son niveau de stress au travail
- Utiliser des outils de régulation du stress adaptés à chacun
- Identifier ses modes de fonctionnement au travail face au stress
- Retrouver une créativité professionnelle innovante

Contenu

Définir la physiologie du stress

- Définition et mécanisme du stress
- Identifier ses sources de stress
- Identifier les « expressions corporelles » du stress et faire sa météo intérieure
- Rappels sur quelques notions : émotions – sensations - sentiments

Mettre en accord ses besoins et la réalité

- Définir ses besoins fondamentaux
- Identifier ses besoins émotionnels
- Utiliser ses ressources professionnelles et personnelles

Quels outils à disposition

- La respiration
- Le sport
- La cohérence cardiaque
- L'intelligence émotionnelle

Focus sur une meilleure hygiène de vie :

- Se mettre à l'écoute de ses besoins physiologiques
- Focus sur le sommeil : comment améliorer la qualité de son sommeil
- Quid de l'alimentation
- Mettre son corps en mouvement

Démarche
pédagogique

- Mises en situations et jeux de rôle
- Etudes de cas
- Exercices

BLOC 1	Accueil physique et téléphonique	2 jours
Objectifs	• Assurer un accueil efficace et de qualité • Maîtriser les techniques d'accueil au téléphone ou en face à face • S'approprier les meilleures pratiques et s'entraîner à les mettre en œuvre • Mieux communiquer pour optimiser l'image du bailleur	
Contenu	Accueil en face à face • Les postures de l'accueil physique (regard, voix, gestuelle...) • Les besoins, les attentes, les contraintes de l'interlocuteur : comment s'y adapter tout en prenant en compte les siens et ceux de l'organisme • L'écoute active : les grands principes • L'impact de l'accueil sur la qualité et la relation client Accueil au téléphone • Les spécificités de la communication téléphonique • La place du non verbal dans la relation téléphonique et adopter des attitudes adaptées • Gestion le flux des appels Appropriation des règles et formules de communication téléphonique	
Démarche pédagogique	• Jeux de rôle • Mise en situation • Apports d'expérience	

BLOC 4	Prise en main bureautique	4 jours
Objectifs	• Maîtriser les outils bureautiques essentiels (traitement de texte, tableurs, messagerie). • Savoir organiser son poste de travail informatique. • Utiliser efficacement les outils numériques du bailleur social.	
Contenu	• Word : création et mise en forme de documents type (courriers aux locataires, rapports). • Excel : création de tableaux, formules simples, gestion des fichiers locataires. • Saisie et traitement d'informations administratives • Mise en page	
Démarche pédagogique	• Ateliers pratiques avec exercices guidés. • Études de cas spécifiques aux tâches des chargés d'accueil. • Évaluations sous forme de mini-projets (par exemple : rédiger un courrier type).	

BLOC 1	Gestion des situations relationnelles délicates et/ou difficiles	1 jour
Objectifs	• Identifier et analyser les situations de tension avec les locataires. • Adopter une posture adaptée pour gérer les conflits. • Savoir désamorcer les comportements agressifs.	
Contenu	• Techniques de communication assertive. • Gestion du stress et posture professionnelle. • Simulations de cas pratiques	
Démarche pédagogique	• Jeux de rôle et mises en situation. • Débriefings en groupe pour analyser les pratiques. • Apports théoriques sur la psychologie de la communication.	

BLOC 1	La démarche de médiation	2 jours
Objectifs	• Comprendre le rôle de médiateur dans le logement social. • Faciliter la résolution de conflits entre locataires. • Encourager les dialogues constructifs.	
Contenu	• Étapes de la médiation. • Techniques d'écoute active. • Gestion des différends liés aux troubles de voisinage.	
Démarche pédagogique	• Études de cas réels de médiation. • Jeux de rôle avec retours personnalisés. • Atelier collaboratif pour co-construire des solutions.	

BLOC 1	Valeurs de la République et laïcité	1 jour
Objectifs	• Comprendre les principes de la laïcité dans le cadre professionnel. • Adopter une posture respectueuse des diversités culturelles et religieuses	
Contenu	• Les valeurs fondamentales de la République (liberté, égalité, fraternité). • Laïcité et droit dans le service public. • Gestion des situations sensibles liées à la diversité culturelle.	
Démarche pédagogique	• Ateliers interactifs basés sur des cas concrets. • Apports théoriques avec quiz de validation. • Discussions encadrées pour partager expériences et bonnes pratiques.	

BLOC 5	Santé mentale	1 jour
Objectifs	• Définir la notion de trouble psychique et ses expressions • Analyser les situations pour dégager des démarches en tenant compte • Des Limites de son champ d'action en tant que Responsable de Site • Identifier les acteurs institutionnels et les personnes ressources constituant • Un relais sur son territoire • Renouveler ses modes d'interaction avec les locataires • Adapter son comportement et son mode de communication pour limiter les tensions. •	
Contenu	• Les représentations sur la santé mentale : normal / pathologique. Névrose, psychose, état limite : les 3 structures de personnalité. • Des leviers pour dynamiser les partenariats : panorama et rôle des acteurs sur un territoire, le rôle du bailleur et ses limites. Orientation, information, signalements, modes d'hospitalisation. Des outils pour agir sur les troubles d'occupation du logement, les troubles du voisinage.	

BLOC 1	Communication interculturelle	1 jour
Objectifs	• Identifier les impacts des différences culturelles sur la communication. • Adopter des pratiques inclusives et respectueuses.	
Contenu	• Concepts clés de l'interculturalité. • Barrières linguistiques et communication non-verbale. • Études de cas concrets.	
Démarche pédagogique	• Mises en situation interculturelles. • Analyse de vidéos éducatives. • Partage d'expériences au sein du groupe.	

BLOC 1	Coproxi (Digital)	0,5 jour
Objectifs	• Identifier les fondamentaux de la copropriété • Mesurer les incidences sur la gestion locative • Repérer l'articulation entre les deux statuts : locatif et copropriété	
Contenu	• La copropriété et les autres organisations : définition de la copropriété, les autres organisations : ASL, AFUL... • La définition d'un lot de copropriété : définition des parties communes et des parties privatives, incidence sur la répartition des compétences locatif/copropriété, notion de millième (droits de vote et répartition des charges) • Les acteurs de la copropriété : le syndicat, le syndic, le conseil syndical, les copropriétaires • Le fonctionnement de la copropriété : l'administration de la copropriété par le syndic, gestion administrative, gestion technique • Les finances du syndicat : détermination des charges de copropriété, budget et comptes annuels, incidence sur les charges locatives	
Démarche pédagogique	• Apports théoriques et pratiques • E-learning	

BLOC 2	Troubles locatifs Signalement et déontologie	2 jours
Objectifs	- Analyser les situations de troubles de voisinage pour définir les actions à mener - S'appuyer sur le cadre juridique approprié pour juger de la légitimité à intervenir - Être capable de mener des actions avec les partenaires-relais - Connaître les moyens d'actions juridiques et leurs limites et les utiliser comme argumentation	
Contenu	- Les obligations du locataire, les obligations du bailleur en matière de trouble de voisinage - Définition des différents troubles - Relativité et subjectivité du trouble - Distinction avec les problèmes d'insécurité - Inconvénient normal de voisinage - Dimensions civiles et pénales des troubles, jurisprudence - Les étapes de la procédure - La traçabilité des situations et des actions menées - Les moyens d'action précontentieux, contentieux - Prévention des troubles de voisinage (la charte de bon voisinage, les réunions avec les habitants)	
Démarche pédagogique	- Partage d'expérience - Apports théoriques et pratiques	

BLOC 2	Description des équipements du logement	2 jours
Objectifs	• Maîtriser le vocabulaire technique pour savoir nommer les équipements et leurs éléments • Identifier les équipements et les revêtements du logement • Expliquer le fonctionnement des équipements et leur entretien courant • Expliquer l'obligation contractuelle d'entretien courant	
Contenu	• Les équipements du logement : plomberie, menuiserie, quincaillerie, électricité, interphone, ventilation. • Les revêtements du logement : papiers peints, peinture, sols • Les pathologies du second œuvre • L'analyse d'un désordre : constat, essai, diagnostic, degré d'urgence, mesure conservatoire	
Démarche pédagogique	• Utilisation des documents internes de surveillance • Visite et exercices sur site	

BLOC 2	Récupérables et non récupérables	1 jour
Objectifs	- Analyser les dimensions juridique, technique et économique de la gestion des charges - Identifier les caractéristiques des charges récupérables et non-récupérables - Appréhender la procédure de régularisation.	
Contenu	- La définition des charges récupérables : les textes, les principes, l'impact de la nature du bail, distinction entre charges récupérables et réparations locatives - Les natures de dépenses récupérables (ascenseur, chauffage, parties communes, hygiène...) - La répartition des charges et clefs de répartition : niveau de répartition, unités de répartition, calcul des charges des locataires en fonction du choix de différentes clefs de répartition - La procédure de récupération : provisions, budgets prévisionnels, justification des dépenses, formalisme et délais.	
Démarche pédagogique	- Apports théoriques et pratiques - Mise en situation, jeux de rôle - Partage d'expériences	

BLOC 2	Traitement des doléances de 1 ^{er} niveau	2 jours
Objectifs	• Recueillir une réclamation, aider à sa formulation • Analyser les causes d'une réclamation et identifier les modes de traitement possibles • Apporter une première réponse sur la suite donnée • Transmettre une réclamation vers les services et entreprises compétents	
Contenu	• Rappel des textes qui définissent le partage des responsabilités : obligations du bailleur renforcées par la loi S.R.U., obligations d'entretien et de réparation du locataire • Analyser et diagnostiquer les demandes d'interventions : équipements et revêtements dans les parties privatives, désordre ou dysfonctionnement dans les parties communes • Le recueil de la réclamation : conduite d'entretiens efficaces, mener un questionnaire méthodique, clarifier la demande, apporter une première réponse sur les suites données • Du recueil au traitement : vérification du bien-fondé • Les dispositifs de suivi et de contrôle des réclamations techniques • La responsabilité du bailleur et du locataire au regard du décret de 87	
Démarche pédagogique	• Echanges de pratiques • Jeux de rôle • Apports théoriques et pratiques	

BLOC 2	Gestion des Sinistres 1 ^{er} niveau de réponse et mises en situation	1 jour
Objectifs	• Maîtriser les procédures du règlement d'un sinistre • Identifier les clauses d'un contrat d'assurance (police, garanties ...) • Distinguer les étendues des couvertures des contrats	
Contenu	• L'assurance du bailleur et celle du locataire (obligations) • La justification de la qualité d'assurés des locataires : recueil des attestations, relances • Le contrat multirisque habitation : les obligations de l'assuré, les obligations de l'assureur, le contenu et la portée des garanties, le règlement des sinistres • Les sinistres particuliers : l'incendie, le dégât des eaux - la convention IRSI, le formulaire de constat • Les rapports bailleurs/locataires : les règles de droit, le règlement de sinistres incendie, tempête, le vol, la force majeure ... • L'assurance dommage-ouvrage : les personnes assujetties, les bénéficiaires de la garantie, l'expertise, le règlement des sinistres (délais, sanctions, recours)	
Démarche pédagogique	• Apports théoriques en alternance avec des exercices • Etudes de cas	

BLOC 2 ET 3	Traitement des réclamations locatives	3 jours
Objectifs	• Savoir répondre aux questions des locataires ayant attrait à la gestion locative • Répondre de manière claire et en s'appuyant sur des textes juridiques • Comprendre les réclamations des locataires et y répondre de manière pédagogique • Apporter un 1^{er} niveau de répondre sur les questions relatives à la gestion locative	
Contenu	• Comprendre les enjeux des locataires sur les sujets ayant attrait à la gestion locative : Les attributions Le contrat de location Les APL Les mutations Le SLS Les augmentations de loyers Le règlement de loyer Le précontentieux – contentieux Les charges La copropriété Le contrat de prestataire • Savoir apporter une réponse structurée et s'appuyant sur des textes juridiques sur les sujets suivants : Les attributions Le contrat de location Les APL Les mutations Le SLS Les augmentations de loyers Le règlement de loyer	

Le précontentieux – contentieux

Les charges

La copropriété

Le contrat de prestataire

....

- Vérifier que la réponse fournie auprès du locataire est comprise et établir un suivi si nécessaire

Démarche
pédagogique

- Apports théoriques et pratiques
- Jeux de rôle, mise en situation
- Partage d'expérience

BLOC 4	Communication écrite appliquée au métier de chargé d'accueil	3 jours
Objectifs	• Les chargés d'accueil sont amenés à remplir différents écrits relatifs à leurs activités : courriers de réponse aux locataires, retranscriptions de faits, demandes d'intervention techniques, notes d'information, remontées d'informations... • L'objectif de ce module est donc de les aider à réaliser de façon structurée : • Le recueil et le classement des informations ; • La transcription par écrit d'un constat ; • La rédaction d'un compte-rendu, d'une note d'information ; • La reformulation par écrit.	
Contenu	• Evaluation personnelle de son propre niveau à l'écrit et préconisations de plans d'amélioration • Identifier les composants d'une communication écrite efficace (le fond et la forme) • Tour d'horizon des différents types d'écrits possibles en face des objectifs visés • Techniques de transmission des informations montantes et descendantes dans l'entreprise : se faire comprendre rapidement et efficacement • Travail sur la prise de note spontanée • Appréhension des éléments déontologiques et juridiques de la communication (les grands principes imposés par la CNIL) • Prise en compte de l'image qu'on donne : de soi et de l'organisme au travers de ses écrits et notamment des mails.	
Démarche pédagogique	• Exercices pratiques • Formation s'appuyant sur les écrits fournis par les stagiaires	

BLOC 4	Gestion du temps et des priorités	2 jour
Objectifs	• Discerner ses priorités, repérer ses activités à forte valeur ajoutée ; • Utiliser son temps en fonction de ses priorités ; • Gérer son agenda pour traiter ses priorités en gardant de la souplesse pour les vraies urgences.	
Contenu	• La gestion du temps - Évaluer de sa propre charge de travail - Définition d'une tâche, son importance, son urgence - Repérage des sources de perte de temps - Repérage des gisements de gain de temps • L'organisation - Décomposition de l'activité pour mieux la réorganiser - Planification des tâches prioritaires à court et moyen termes - Vérifier la compréhension pour soi et pour l'autre • Motivation personnelle et gestion du temps - Clarification de ses valeurs et de ses missions prioritaires - Réflexion sur un équilibre satisfaisant - Intégration des niveaux culturels du temps (coutumes, habitudes, âge) • Gestion des imprévus - Faire face aux interruptions, aux imprévus - Canalisation des « perturbateurs », négociation d'un délai Capitalisation sur l'expérience pour anticiper : se faire confiance	
Démarche pédagogique	• Exercices pratiques • Mise en situation, jeux de rôle	

TOUES LES BLOCS	Démarche de résolution de problème	4 jours
Objectifs	• Mettre en œuvre une démarche de résolution de problème dans la gestion de ses activités quotidiennes • Définition d'un problème et choix des thèmes de recherche personnelle • Définir une situation problématique et identifier les objectifs à atteindre • Recueillir tous les points de vue et identifier les aspects • Recueil et traitement des informations • Mener un entretien d'investigation, réaliser un questionnaire • Trier les informations recueillies • Analyser des situations, les causes et les conséquences • Proposer des solutions adaptées au regard des objectifs fixés et des contraintes en présence	
Contenu	• Le travail de recherche personnelle : le choix du sujet, les limites de l'étude, les étapes • Les étapes de la méthode : du constat aux propositions • La définition du problème : les faits, les différents aspects, les personnes impliquées • Le recueil des points de vue : les moyens d'investigation, les valeurs, les personnes ressources • L'entretien d'investigation : les objectifs et les questions • Le questionnaire : typologie des questions, diffusion, exploitation, enquête terrain • L'analyse des causes et conséquences, l'identification des contraintes • Les propositions de solutions, la formulation de préconisations • La définition d'un plan d'action : situation dans le temps et dans l'espace • Le déroulement du projet, le contrôle et l'évaluation • L'application aux situations professionnelles	
Démarche pédagogique	• Appropriation d'une démarche, illustrée par la réalisation d'un travail personnel de recherche à développer sur l'ensemble de la formation et présenté à l'oral lors de l'examen • Construction de questionnaires et préparation à des enquêtes sur le terrain	

BLOC 1	Auto apprentissage : Bâti et parties communes	0,5 jour
Objectifs	Acquérir les compétences nécessaires pour assurer la sécurité, la durabilité, et l'entretien de votre patrimoine bâti grâce à une surveillance proactive et une gestion rigoureuse des éléments structurels.	
Contenu	Module 1 – Surveillance du patrimoine - Objectifs pédagogiques : - Comprendre les rôles du gardien dans l'identification et la remontée des désordres. - Utiliser un vocabulaire technique approprié. - Maîtriser la notion de « clos et couvert » et les obligations du bailleur (loi Mermaz). - Contenus : - Identification des parties communes (intérieures, extérieures, techniques). - Définition d'un désordre. - Qualification, localisation et hiérarchisation des problèmes. - Usure normale vs. anormale. - Méthodologie d'observation et de signalement.	
	Module 2 – Infrastructure des bâtiments - Objectifs pédagogiques : - Comprendre les fondations et les éléments structurels sous le bâtiment. - Repérer les désordres liés aux fondations et à la structure. - Contenus : - Types de fondations (superficielles, profondes, semi-profondes). - Désordres structurels : fissures, remontées capillaires, affaissements. - Composants : béton de propreté, soubassements (terre-plein, vide sanitaire, sous-sol). - Joints de dilatation et de rupture.	
	Module 3 – Murs et matériaux - Objectifs pédagogiques : - Identifier les types de murs et leurs fonctions. - Connaître les matériaux utilisés et les désordres associés. - Contenus : - Murs porteurs, refends, cloisons, murs de soubassement. - Béton (armé, cellulaire), brique, monomur, bois, métal, pierre, terre crue... - Notions d'épaufrures. - Cloisons : pleines, sèches, matériaux spécifiques (carreaux de plâtre, placo, parpaing).	
	Module 4 – La toiture (clos et couvert) Objectifs pédagogiques :	

- Comprendre la composition d'une toiture et ses désordres fréquents.
- Identifier les éléments à surveiller pour prévenir les infiltrations.
- Contenus :
 - Charpente (bois, métal, béton), couverture (tuile, ardoise, fibrociment).
 - Toitures-terrasses : isolation, étanchéité, pente.
 - Éléments d'évacuation des eaux pluviales : gouttières, chéneaux, dauphins, pissettes.
 - Désordres fréquents : infiltration, joints défectueux, évacuations bouchées.

Module 5 – Façades

- Objectifs pédagogiques :
 - Identifier les composants de façade et les désordres associés.
 - Observer les dégradations visibles pour anticiper les risques.
- Contenus :
 - Éléments architecturaux : baie, linteau, allège, bandeaux, pignons, corniches.
 - Balcons, loggias, garde-corps : fonction, risques d'encombrement, sécurité.
 - Désordres : infiltration, épaufrures, fissures, corrosion, peinture écaillée.

Module 6 – Isolation thermique

- Objectifs pédagogiques :
 - Comprendre l'impact de l'isolation sur le confort et les économies d'énergie.
 - Connaître les zones à isoler et les matériaux utilisés.
- Contenus :
 - Zones critiques : murs, toitures, menuiseries.
 - Techniques : isolation par l'intérieur / par l'extérieur.
 - Matériaux : laine de verre, roche, polyuréthane, cellulose...
 - Notions de ponts thermiques, humidité, condensation, DPE.

Module 7 – Gestion de l'eau dans les bâtiments

- Objectifs pédagogiques :
 - Identifier les réseaux d'alimentation et d'évacuation d'eau.
 - Repérer les désordres liés à l'humidité et aux fuites.
- Contenus :
 - Circuits d'eau froide, chaude, eaux usées (grises, noires).
 - Compteurs, robinets d'arrêt, télérelève.
 - Désordres : infiltrations, remontées capillaires, fuites accidentelles.

Étanchéité des toitures terrasses, crapaudines, pentes.

Modalités
Pédagogiques

- Elearning

BLOC 3	Auto apprentissage : contrat de location	0,5 jour
Objectifs	• Comprendre les engagements mutuels dans un contrat de location HLM, • Identifier les responsabilités respectives du bailleur et du locataire, • Se familiariser avec les obligations légales.	
Contenu	Module 1 – Le contrat de bail dans le logement social Objectifs : • Comprendre la nature du bail HLM et les obligations réciproques. • Identifier les mentions obligatoires et les clauses interdites. Contenus : • Loi du 6 juillet 1989 – article 3 et 3-1. • Durée du bail, reconduction tacite, droit au maintien dans les lieux. • Clauses réputées non écrites : assurance imposée, amendes, visites abusives, etc. • Terminologie juridique : bailleur, preneur, louage des choses.	
	Module 2 – Les clauses de résiliation et perte du droit au maintien dans les lieux Objectifs : • Connaître les motifs légaux de résiliation du bail HLM. • Distinguer les cas où le droit au maintien est perdu. Contenus : • Résiliation de plein droit : impayés, non-assurance, troubles graves. • Dépassement des plafonds de ressources, non-réponse à l'enquête SLS. • Sous-occupation, suroccupation, démolition, vente, changement d'usage. • Obligation de relogement : 3 offres adaptées.	
	Module 3 – Le dépôt de garantie et l'acte de cautionnement Objectifs : • Comprendre le rôle du dépôt de garantie et ses modalités. • Maîtriser les règles du cautionnement. Contenus : • Montant du dépôt (1 mois, sauf exceptions). • Délais de restitution (1 ou 2 mois selon EDL). • Retenues justifiées : loyers, réparations locatives. • Caution : définition, acte écrit, obligations.	

Module 4 – La solidarité au moment de la signature du bail

Objectifs :

- Comprendre les effets juridiques de la cotitularité du bail selon le statut du couple.
- Identifier les conditions de fin de solidarité.

Contenus :

- Époux : solidarité automatique jusqu'au divorce transcrit.
- PACS : solidarité légale + cotitularité sur demande.
- Concubins : pas de solidarité sans clause, dépend de la signature.
- Loi ELAN : fin de solidarité pour victime de violences conjugales.

Module 5 – Les règles de transfert de bail

Objectifs :

- Identifier les cas où le bail peut être transféré à un tiers.
- Maîtriser les conditions de transfert selon le lien avec le locataire.

Contenus :

- Cas d'abandon ou de décès du locataire.
- Bénéficiaires : conjoint, partenaire PACS, concubin notoire, descendants, ascendants, personnes à charge (conditions de durée, ressources, logement adapté).
- Notions de continuation vs transfert.
- Rôle du juge en cas de demande multiple.

Module 6 – Les obligations du locataire

Objectifs :

- Distinguer les obligations légales et contractuelles du locataire.
- Prévenir les litiges courants.

Contenus :

- Paiement du loyer et des charges.
- Jouissance paisible, entretien, réparations locatives.
- Interdiction de transformation sans autorisation.
- Adaptation du logement pour handicap : silence du bailleur = accord.
- Obligation d'assurance : clause de résiliation automatique.

Module 7 – Les obligations du bailleur

Objectifs :

- Clarifier les devoirs du bailleur tout au long du contrat.
- Sécuriser la relation locative.

Contenus :

- Logement décent (critères, décret de 2002).
- Dossier de diagnostic technique (DPE, gaz, électricité, plomb, amiante...).
- Entretien et réparations hors locatives.
- Respect des aménagements non transformants.

Module 8 – La fin du bail / le départ du locataire

Objectifs :

- Comprendre les modalités de congé (bailleur et locataire).
- Appliquer les règles liées au préavis et à la restitution du logement.

Contenus :

- Préavis (3 mois ou 1 mois selon zone ou motif).
- Moyens valides de congé : LRAR, acte d'huissier, remise en main propre.
- Paiement jusqu'à la fin du préavis sauf relocation.
- Non-compensation avec le dépôt de garantie.

Module 9 – Le décès du locataire

Objectifs :

- Gérer les situations administratives et juridiques liées au décès.
- Savoir qui peut reprendre ou non le bail.

Contenus :

- Locataire vivant seul : résiliation automatique.
- Avec co-occupants : transfert possible selon statut.
- Procédure avec héritiers, notaire, ou autorité administrative.
- Autorisation judiciaire nécessaire pour vider le logement.

Module 10 – Vous êtes bientôt arrivés

Objectifs :

- Consolider les acquis à travers des cas pratiques.
- Sensibiliser à la jurisprudence récente.

Contenus :

- Résiliation de bail pour trafic ou troubles (exemples concrets).
- Cas de troubles mentaux, jurisprudence Cass. 3e civ.
- Procédures de dédommagement après perquisition.

Modalités
Pédagogiques

- Elearning

BLOC 4	Auto apprentissage : Equipements du logement	0,5 jour
Objectifs	• Identifier, entretenir et conseiller efficacement sur les équipements du logement, assurant ainsi le confort et la satisfaction des locataires.	
Contenu	Module 1. Les parties privatives • Définir ce que sont les parties privatives : usage exclusif du locataire (logement, cave, grenier, balcon). • Connaître la différence avec les parties communes. • Identifier les responsabilités d'entretien du locataire : entretien courant, petites réparations. • Distinguer les équipements (électricité, plomberie, menuiserie...) et les revêtements (peinture, parquet...). • Comprendre l'importance de cette connaissance pour les états des lieux, les réclamations, les conseils d'entretien. Module 2. Les sols • Reconnaître les différents types de revêtements de sol : carrelage, vinyle, parquet, moquette, etc. • Conseiller les locataires sur les sols adaptés à chaque pièce (UPEC). • Comprendre les responsabilités de chacun : entretien locataire, remplacement vétusté à la charge du bailleur. • Identifier les critères de résistance (UPEC) : Usure, Poinçonnement, Eau, Chimie. • Intégrer les normes de résistance au feu : classement M0 à M4. Module 3. Les murs • Connaître les types de revêtements muraux : peinture (acrylique, glycéro), papier peint, textile mural. • Identifier les désordres fréquents (cloques, moisissures, décollements) et leurs causes (humidité, support gras...). • Appliquer les étapes de rénovation d'un mur : nettoyage, enduit, sous-couche, peinture. • Conseiller les locataires sur les bonnes pratiques d'entretien. • Connaître les rôles du personnel de proximité : prévention, diagnostic, information, veille à la conformité. Module 4. L'alimentation en eau • Comprendre le cycle de l'eau potable et son arrivée dans les logements. • Identifier les éléments du réseau d'eau : robinet d'arrêt, ballon d'eau chaude, évacuations, ventilation, descentes pluviales. • Distinguer les eaux usées et les eaux vannes. • Connaître les matériaux des canalisations : cuivre, PER, multicouches. • Réguler la pression de l'eau avec les dispositifs : antibélier, surpresseur, réducteur.	

- Lire et expliquer le fonctionnement des compteurs d'eau (collectif, individuel, télérelevé).
- Gérer les fuites et bouchons : responsabilités bailleur / locataire, outils de débouchage, produits à éviter.

Module 5. La robinetterie

- Identifier les différents types de robinets : mitigeur, mélangeur, autoperceur.
- Comprendre leur fonctionnement et leurs composants (mousseur, joint, levier, cartouche...).
- Connaître les désordres fréquents : calcaire, fuites, joints usés, flexible détérioré.
- Savoir entretenir les équipements : nettoyage mousseur, remplacement des joints/flexibles.
- Informer les locataires de leurs responsabilités : entretien courant, pédagogie à adopter.

Module 6. Les siphons

- Comprendre le rôle du siphon : évacuer l'eau et empêcher les remontées d'odeurs.
- Identifier les types de siphons : en S, à culot démontable, à bouchon de dégorgement.
- Savoir démonter et nettoyer un siphon.
- Prévenir les désordres : fuites, bouchons, joints défectueux.
- Identifier les éléments complémentaires : bonde, bouchon, clapet, panier de vidage.
- Sensibiliser les locataires à l'entretien préventif et à leur responsabilité.

Module 7. Les WC

- Identifier les éléments des WC : réservoir, cuvette, abattant, joint de pipe.
- Comprendre le fonctionnement de la chasse d'eau : vidange, remplissage, flotteur, clapet.
- Diagnostiquer les signes de fuite (eau trouble, bruit d'écoulement, calcaire...).
- Connaître les systèmes économiques : chasse double flux, bouton stop.
- Intervenir en cas de fuite : test du papier, vérification du robinet d'arrêt, appel au prestataire.
- Distinguer les responsabilités : entretien courant (locataire), changement du mécanisme (bailleur).
- Aborder les questions d'hygiène, d'étanchéité et de sécurité.

Module 8. L'électricité

- Connaître les éléments du réseau : compteur (électromécanique, électronique, communicant), tableau électrique, disjoncteurs.
- Identifier les protections : disjoncteur général, divisionnaire, interrupteur différentiel.
- Expliquer la mise à la terre et ses fonctions de sécurité.

- Appliquer la norme NFC 15-100 : nombre de prises, circuits séparés, sécurité.
- Distinguer les types de prises (2P+T, 32A, téléphonique).
- Identifier les risques : surcharge, court-circuit, incendie.
- Informer les locataires sur les bons usages : pas de modification de l'installation, usage raisonné des multiprises.

Module 9. Le gaz

- Comprendre les composants d'une installation gaz : ROAI, raccords, flexibles, appareil de cuisson.
- Identifier les risques : fuites, explosion, intoxication.
- Connaître les bons gestes : fermeture du robinet, aération, interdiction d'utiliser l'électricité, alerte des secours.
- Transmettre les règles de sécurité aux locataires : entretien des brûleurs, visites annuelles, pas de stockage sur les balcons.
- Connaître les responsabilités : remplacement ROAI à la charge du bailleur.

Module 10. La ventilation

- Distinguer ventilation et simple aération.
- Identifier les types de ventilation : naturelle, VMC simple flux (autoréglable, hydroréglable), double flux.
- Comprendre les principes de fonctionnement (insufflation, extraction, échange de chaleur).
- Savoir vérifier le bon fonctionnement (test du mouchoir), nettoyer les bouches.
- Expliquer l'importance du détalonnage des portes pour la circulation de l'air.
- Prévenir les désordres : condensation, moisissures, pollution de l'air intérieur.
- Clarifier les rôles : pédagogie par le gardien, application par le locataire.

Module 11. Les fenêtres

- Identifier les éléments d'une fenêtre : dormant (cadre fixe), ouvrant/vantail (partie mobile), paumelle, poignée de crémonne, imposte.
- Connaître les types de fenêtres : à la française, à soufflet, oscillo-battante, coulissante, à galandage, châssis fixe, à l'italienne.
- Comprendre le fonctionnement du double vitrage : deux vitres séparées par une lame d'air ou de gaz pour une meilleure isolation thermique et acoustique.
- Découvrir le vitrage feuilleté : recommandé en rez-de-chaussée pour sa résistance et ses qualités acoustiques.
- Reconnaître les dispositifs d'occultation : volets roulants, battants, persiennes (métalliques, PVC), et comprendre leur fonctionnement (enrouleur, sangle, motorisation).
- Identifier les composants d'un volet roulant : coffre, tablier, sangle, coulisse, butée, lame finale.
- Savoir entretenir une fenêtre : nettoyage régulier, vérification des joints, graissage léger des crémones.

- Clarifier les responsabilités : le locataire assure l'entretien courant, le bailleur prend en charge les pannes complexes ou électriques.

Module 12. Les portes

- Distinguer les types de portes : palières (sécurité, acoustique, coupe-feu), PIC (Portes Intérieures de Communication) souvent isoplanes et à structure légère.
- Identifier les éléments d'une porte : bâti dormant (huisserie), ouvrant, paumelle, poignée, barre de seuil, imposte.
- Connaître les équipements de sécurité dans les parties communes : porte coupe-feu, ferme-porte, barre anti-panique.
- Comprendre les mécanismes de serrure : pêne demi-tour (lié à la poignée), pêne dormant (actionné par la clé), gâche, cylindre européen, serrure multipoints.
- Maîtriser le vocabulaire des serrures : coffre, tringle, coulisseau, tête, gâche haute/basse, entrebâilleur, judas, targette, verrou.
- Informer sur les responsabilités : le locataire doit gérer les pertes de clés, le bailleur assure la réparation des serrures défectueuses.
- Savoir entretenir : graisser les gonds avec de la graisse silicone, dépoussiérer les serrures avec une bombe à air, utiliser la graisse avec parcimonie pour éviter l'encrassement.

Module 13. Les escaliers

- Connaître les éléments d'un escalier : marche, contre-marche, nez de marche, limon (structure), main courante, balustres, poteaux, emmarchement.
- Identifier les différents types d'escaliers : hélicoïdal, demi-tour à marches balancées.
- Maîtriser le vocabulaire pour les états des lieux et la maintenance.
- Être attentif aux désordres : marche glissante, main courante lâche, balustres cassés, structure affaiblie.
- Comprendre que les escaliers sont des équipements techniques à inspecter régulièrement pour garantir la sécurité des locataires.

Modalités
Pédagogiques

- Elearning

BLOC 1	Auto apprentissage : Sécurité du patrimoine	0,5 jour
Objectifs	• Optimiser la sécurité du patrimoine • Maîtriser les pratiques de surveillance, les équipements de sécurité, et les procédures d'urgence • Protéger les biens et les personnes	
Contenu	Module 1. Responsabilités du bailleur social • Comprendre l'importance de la sécurité dans le logement social. • Identifier le rôle du personnel de proximité dans la détection des dysfonctionnements. • Connaître le cadre légal (loi du 6 juillet 1989) et la notion d'obligation de moyens. • Anticiper les conséquences juridiques d'un manquement. • Mettre en place une méthodologie de contrôle et savoir déclencher une mise en sécurité immédiate. • Suivre les signalements et garantir une réactivité des interventions. Module 2. Le risque incendie • Identifier les éléments du triangle du feu et les classes de feu. • Mettre en œuvre des mesures de prévention dans les résidences. • Savoir quoi faire en cas d'incendie : consignes, alerte, intervention. • Connaître les obligations réglementaires de l'arrêté du 31 janvier 1986. • Utiliser et mettre à jour le registre de sécurité incendie. Module 3. Les extincteurs • Différencier les types d'extincteurs selon les classes de feu. • Connaître les règles de présence obligatoire. • Réaliser un contrôle visuel efficace : scellé, goupille, pression, accessibilité. • Savoir qui contacter et que faire en cas de dysfonctionnement. Module 4. Les BAES (Blocs Autonomes d'Éclairage de Sécurité) • Comprendre le fonctionnement autonome des BAES en cas de coupure électrique. • Identifier les lieux d'implantation réglementaire. • Distinguer leurs deux fonctions : éclairage de sécurité et signalétique d'évacuation. • Suivre un contrat de maintenance et effectuer les vérifications lors des rondes. Module 5. Les trappes de désenfumage • Comprendre leur rôle vital en cas d'incendie. • Utiliser correctement les boîtiers d'ouverture (tirer-lâcher). • Éviter les dégradations, repérer et corriger les anomalies. • Vérifier l'orientation, la fermeture, et la signalétique associée.	

Module 6. Autres installations de sécurité incendie

- Identifier et contrôler les colonnes sèches et humides.
- Comprendre le rôle des portes coupe-feu et vérifier leur bon fonctionnement.
- Vérifier la présence et l'état des détecteurs de fumée (DAAF).
- Lire et localiser les plans d'évacuation.

Module 7. Ascenseurs

- Connaître les éléments de fonctionnement d'un ascenseur.
- Comprendre les obligations légales en termes de maintenance et de registre.
- Réaliser des contrôles réguliers : boutons, portes, éclairage, alarme.
- Adopter les bonnes pratiques et éviter les gestes à risque.

Module 8. Le risque amiante

- Connaître l'histoire et l'interdiction de l'amiante depuis 1997.
- Identifier les dangers : inhalation, ingestion, empoussièrement.
- Comprendre les différents diagnostics : DTA, DAPP, DAT.
- Maîtriser les précautions, EPI adaptés et la notion de VLEP.

Module 9. Le plomb

- Comprendre les usages anciens et les dangers du plomb.
- Identifier les sources de contamination : peintures, canalisations, sols.
- Appréhender les effets sur la santé (saturnisme, toxicité, reprotoxicité).
- Connaître les mesures de prévention et les diagnostics obligatoires.

Module 10. Les parkings

- Identifier les risques : encombrements, mécanique sauvage.
- Connaître les équipements obligatoires (bac à sable, extincteurs).
- Maîtriser la réglementation (arrêté du 25 juin 1980 modifié en 2017).
- Assurer la sécurité des voies pompiers et prévenir les sanctions.

Module 11. Les parties communes et espaces extérieurs

- Veiller à ce que les paliers, couloirs, halls et ascenseurs restent dégagés de tout encombrement pour garantir l'évacuation en cas d'urgence.
- Prévenir les risques liés au stockage de combustibles : bouteilles de gaz, produits pétroliers dans les lieux non autorisés.
- Vérifier les portes de hall : vitrage intact, fermeture fonctionnelle, ferme-porte en bon état.
- Surveiller les escaliers : bon état des marches, nez-de-marche, rampes et garde-corps.
- Inspecter les vitrages, miroirs et vasistas pour éviter les chutes, intrusions et blessures.
- Contrôler l'éclairage des parties communes, y compris caves et sous-sols.

- Contrôler l'usage et la sécurité des caves : éviter l'encombrement, les détournements d'usage, les risques d'incendie ou d'hygiène.
- Vérifier les gaines techniques : absence de stockage, fermeture sécurisée, ventilation non obstruée, absence de déchets inflammables.
- Contrôler les locaux vide-ordures : fermés, propres, non encombrés, équipés des pelles et joints nécessaires.
- Contrôler les locaux d'ordures ménagères : fermeture de porte, éclairage, trappe d'obturation, grille du siphon.
- Surveiller les extérieurs : accès pompiers dégagés, signalétique présente, clôtures stables et sans danger, aires de jeux sécurisées, mobilier urbain en bon état.

Module 12. Énergie et fluides : eau, gaz, électricité

- Surveiller les équipements liés à l'eau : vannes, robinets, surpresseurs, adoucisseurs, robinets de puisage.
- Maintenir les locaux techniques dégagés et sécurisés pour éviter tout risque d'incendie.
- En cas de fuite d'eau : fermer le robinet d'arrêt immédiatement.
- Vérifier le dispositif de coupure de gaz : il doit être accessible, visible et correctement signalé.
- Les gaines techniques gaz doivent être ventilées, sans encombrement et bien fermées.
- En cas de fuite de gaz : évacuer, éviter les étincelles, ventiler, fermer la vanne, alerter les secours.
- Vérifier les installations électriques : prises et interrupteurs fonctionnels, locaux et gaines non encombrés.
- En cas de coupure d'électricité : vérifier les disjoncteurs, alerter le prestataire selon l'origine (EDF ou électricien), vérifier que personne n'est coincé dans l'ascenseur.

Module 13. Mes rondes de sécurité

- Contrôler les équipements de sécurité incendie : extincteurs, BAES, trappes de désenfumage, portes coupe-feu, colonnes sèches, plans d'évacuation, bouches incendie, voies pompiers.
- Vérifier les installations techniques : distribution d'eau, installations électriques, gaz, ascenseurs, stockage de combustibles.
- Surveiller les espaces sensibles : parties communes, caves, gaines techniques, locaux poubelles, accès pompiers, aires de jeux, mobilier urbain.
- Adapter la fréquence des contrôles :
 - Mensuels : installations gaz et électricité.
 - Trimestriels : garages couverts.
 - Semestriels : sécurité incendie.
 - Annuels : VMC, chauffage central, équipements incendie.

Utiliser une grille simple de contrôle avec 3 colonnes maximum, lisible et datée.

Modalités
Pédagogiques

- Elearning

BLOC	Auto apprentissage : Logement Social (Pipols)	0,5 jour
Objectifs	• Connaître l'histoire et les références culturelles du secteur du logement social. • Comprendre l'organisation du secteur professionnel et ses partenaires. • Comprendre le fonctionnement des organismes de logements sociaux, les • Obtenir une vue d'ensemble des métiers et des partenaires d'un organisme de logement social via des cas concrets et des témoignages de professionnels. • Faire le lien entre son métier et les missions de l'organisme de logement social	
Contenu	• • différents types, la gouvernance et leur organisation. • pour lequel on travaille : de quelle manière son rôle dans l'organisation • contribue-t-il aux missions, objectifs, valeurs défendues par l'organisme ? • Explorer les évolutions récentes et les enjeux du secteur professionnel et leur influence sur les pratiques professionnelles	
Modalités Pédagogiques	• Elearning	

BLOC	Auto apprentissage : Ecrits Professionnels	0,3 jour
Objectifs	• Identifier les composants d'une communication écrite efficace • Transmettre des informations montantes et descendantes	
Contenu	• Exercices et mises en situations • Les différents écrits professionnels • Diffusion de l'information	
Modalités Pédagogiques	• Elearning	

BLOC	Auto apprentissage : Attributions	0,5 jour
Objectifs	• Comprendre les enjeux sociaux et législatifs liés à l'attribution de logements sociaux. • Maîtriser les différentes étapes de la procédure d'attribution, de l'enregistrement de la demande à la décision de la CALEOL. • Identifier les publics bénéficiaires et prioritaires, ainsi que les critères de recevabilité des dossiers. • Appliquer les règles réglementaires relatives à l'instruction des demandes et aux décisions d'attribution. • Adopter une posture professionnelle rigoureuse, conforme aux obligations légales et aux contrôles (ANCOLS, DALO, etc.). • Utiliser les outils et ressources à disposition pour sécuriser et optimiser la gestion des demandes.	
Contenu	1. Les grands principes de l'attribution • Objectifs sociaux, législatifs et équitables de l'attribution • Références du Code de la construction et de l'habitation (CCH) • Conditions d'accès au logement social • Quotas, réservataires, priorités légales et conventionnelles 2. Les publics bénéficiaires • Définition des bénéficiaires (articles CCH, arrêtés) • Analyse des titres de séjour recevables • Cas particuliers : mineurs émancipés, membres de famille, protection subsidiaire... 3. L'enregistrement de la demande • Fonctionnement du SNE, rôle des guichets • Utilisation du formulaire CERFA v5 • Dématérialisation et documents à fournir 4. L'instruction de la demande • Définition du ménage • Prise en compte des ressources (RFR, ASDIR, cas particuliers) • Catégorisation des ménages, règles de surclassement • Pièces justificatives obligatoires 5. La Commission d'attribution (CALEOL) • Composition, convocation, déroulement • Présentation des candidatures, vérification du numéro unique • Types de décisions, notifications, mentions obligatoires 6. Les publics prioritaires et la procédure DALO • Critères de priorités (loi ELAN, loi 3DS)	

	• Étapes de la procédure DALO et recours possibles 7. Points de vigilance et cas particuliers • Traitement des ressources étrangères • Dossiers incomplets ou litigieux • Appréciation de la solvabilité et de la situation du ménage 8. Outils pratiques et ressources • Notice CERFA, documents de référence • Plateformes utiles : demande-logement-social.gouv.fr • Quiz ou jeux pédagogiques 9. Évaluation et clôture
Modalités Pédagogiques	• Elearning

BLOC 5	Auto apprentissage : Charges	3,5 heures
Objectifs	• Identifier les charges locatives récupérables et comprendre leur cadre juridique. • Distinguer charges, loyers, réparations locatives et frais de personnel. • Maîtriser les règles de régularisation, de répartition et de justification des charges. • Mobiliser les textes de loi et les jurisprudences pertinentes dans leurs pratiques professionnelles. • Adopter une gestion pédagogique et transparente des charges pour prévenir les litiges.	
Contenu	• Module 1 – Introduction générale (Principes et définitions) • Objectifs pédagogiques : • Comprendre ce que sont les charges locatives récupérables • Distinguer loyer, charges, réparations locatives, fluides... • Identifier les 3 grandes catégories réglementaires • Contenus clés : • Définition : charges récupérables ≠ charges fixes ≠ réparations • Catégories : services, entretien courant, impositions • Références légales : article 23 loi 1989, article L.442-3 CCH • Distinction charges individuelles / collectives • Module 2 – Charges récupérables : liste et cadre juridique • Objectifs pédagogiques : • Connaître la liste limitative fixée par le décret du 9 novembre 1982 • Distinguer les charges récupérables des charges non récupérables	

- Comprendre la logique réglementaire du décret
- **Contenus clés :**
- Les 8 postes du décret de 1982 (ascenseurs, eau, hygiène, etc.)
- Récupérabilité limitée à ce qui est expressément mentionné
- Cas pratiques et quiz
- **Module 3 – Cadre légal et réglementaire**
- **Objectifs pédagogiques :**
- Maîtriser les références légales
- Savoir les mobiliser dans la relation avec le locataire
- **Contenus clés :**
- Loi du 6 juillet 1989, article 23
- Décret n°82-955 du 9 novembre 1982
- Storytelling : Julie explique la réglementation aux locataires
- Quiz de validation
- **Module 4 – Charges récupérables ou réparations locatives ?**
- **Objectifs pédagogiques :**
- Différencier charges récupérables et réparations locatives
- Identifier les obligations du locataire
- **Contenus clés :**
- Décret n°87-712 du 26 août 1987 sur les réparations locatives
- Ce qui relève de l'entretien courant
- Cas pratiques : joints, ampoules, entretien des jardins, etc.
- **Module 5 – Les frais de personnel**
- **Objectifs pédagogiques :**
- Comprendre ce qui est récupérable dans les rémunérations du gardien ou du personnel d'entretien
- **Contenus clés :**
- Tâches cumulées (ménage + ordures) : 75 % récupérables
- Tâches simples : 40 %
- Employé d'immeuble : 100 %
- Encadrement du personnel : 10 % récupérables sous conditions
- **Module 6 – La régularisation annuelle des charges**
- **Objectifs pédagogiques :**
- Comprendre le fonctionnement des provisions
- Maîtriser la régularisation annuelle et ses étapes
- **Contenus clés :**
- Principe des provisions mensuelles
- Régularisation : calcul et modalités (créditrice/débitrice)
- Répartition des charges : clefs usuelles (surface, volume, tantièmes)
- Charges en copropriété vs. locatives
- **Module 7 – Contrôle et vérification des charges**
- **Objectifs pédagogiques :**
- Connaître les droits des locataires
- Organiser la mise à disposition des justificatifs
- **Contenus clés :**
- Décompte détaillé, justificatifs disponibles pendant 6 mois
- Confidentialité (fiches de paie)
- Délai de prescription : 3 ans

	• Rôle des amicales de locataires • Module 8 – Gestion transparente des charges • Objectifs pédagogiques : • Favoriser la confiance avec les locataires • Prévenir les litiges • Contenus clés : • Communication claire et pédagogique • Réunions explicatives • Accès facilité aux documents • Cas concrets et conseils pratiques • Module 9 – Jurisprudence et cas limites • Objectifs pédagogiques : • Comprendre les décisions de justice marquantes • Intégrer la notion d'utilité pour la répartition • Contenus clés : • Charges d'ascenseur non dues au RDC • Campagnes anti-graffiti, télésurveillance = non récupérables • Entretien des espaces publics = à la charge du bailleur • Frais de rôle de la TEOM non récupérables • Module 10 – Quiz de validation des acquis • Objectifs pédagogiques : • Vérifier la compréhension des notions-clés • Consolider les savoirs à travers des mises en situation • Contenus clés : • Quiz (29 questions issues du document Word) • Mises en situation (appels de locataires, réunions d'amicale) • Auto-évaluation
Modalités Pédagogiques	• Elearning

DVPT PERSONNEL	Ecrits professionnels et déontologie	1/2 jours
Objectifs	• Identifier les composants d'une communication écrite efficace • Rédiger un compte-rendu de constat ou de réclamation • Rédiger une note d'information • Etablir un bon de commande de travaux	

	• Déposer une plainte auprès de la police • Maîtriser les procédures et circuits internes de communication • Intégrer la déontologie dans ses écrits professionnels
Contenu	• Le constat des désordres : la méthode IQQS. Travail sur l'objectivité, l'importance du formalisme, la précision, la présentation • Retour sur le vocabulaire technique : travail sur l'orthographe et la syntaxe • Les autres écrits professionnels : le compte-rendu, le rapport, la note de synthèse, la lettre ... • La rédaction : fixer l'objet, trier les informations à transmettre, utiliser un style clair, précis, respecter les règles de rédaction (syntaxe, grammaire, ponctuation ...), définir un plan • Adaptation des formes d'écrits aux objectifs visés • La diffusion de l'information : supports adaptés, circuit et, procédures internes, traçabilité
Démarche pédagogique	Entraînement intensif à la rédaction (notamment du constat), à partir de photos de désordres.

