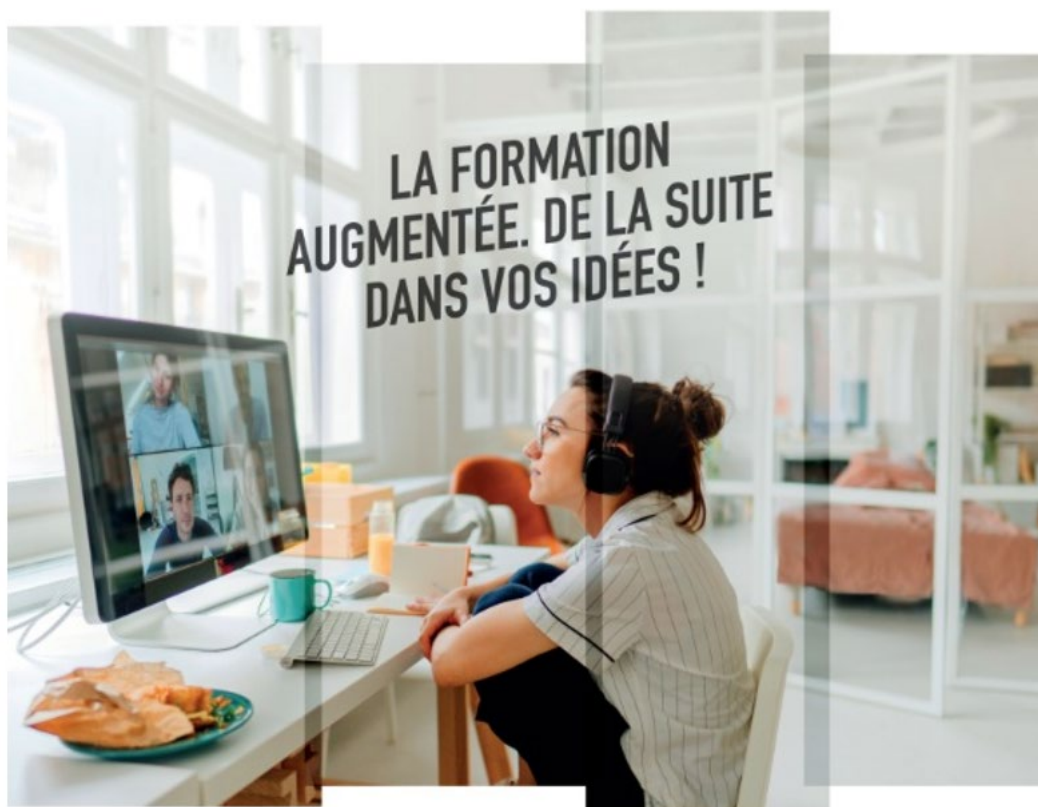


2025



Parcours Chargé e de Gestion Locative Sociale
GROUPE INTER

Modules : Objectifs et programmes

Titre de niveau 5 - Enregistré au RNCP -
Décision d'enregistrement aux répertoires nationaux du 25 novembre 2022

Public visé par la formation

- **Pour les personnes déjà en poste dans le logement social :**

Chargé.e de gestion locative sociale récemment recruté.e, agent d'accueil expérimenté. Toute personne en mobilité professionnelle, ayant satisfait aux tests de positionnement à la demande de l'entreprise.

- **Pour les personnes en reconversion**

Prérequis à la formation

- Bac à Bac+2 dans le domaine de la gestion immobilière, de la gestion de portefeuille
- Et/ou expériences professionnelles dans les métiers alliant la notion de clientèle et de gestion comme, par exemple, la grande distribution, l'administration de biens ...
- Maîtrise de l'outil informatique (traitement de texte, tableur, Internet...)
- Connaissance des principes de la comptabilité
- Capacités transversales (évaluées par test ou entretien) : aisance sociale, compétences relationnelles, hauteur de vue, autonomie, esprit d'équipe, respect des procédures, sens de l'organisation...

Objectifs de la formation

La formation a pour finalité de préparer au titre de niveau 5 enregistré au RNCP « Chargé.e de gestion locative sociale ».

A l'issue de la formation, le/la stagiaire sera en capacité de

- Gérer les demandes de logements, les demandes de mutations des locataires en place, et la mise en location des logements ;
- Préparer les dossiers de demandes pour le passage en CALEOL, les présenter, et notifier les décisions de la CALEOL ;
- Réaliser la visite de logement à un candidat, et participer à la politique de peuplement de son secteur – Intervenir dans les actions de commercialisation locative, et gérer la livraison de groupes immobiliers neufs ;
- Gérer la signature du bail, ainsi que ses modifications et ses avenants, jusqu'au congé du locataire ;
- Gérer les successions vacantes, les baux glissants, et les baux commerciaux ;
- Gérer les copropriétés en matière d'informations et de demandes des locataires ;
- Organiser la relation clientèle, notamment à travers les réclamations locatives et la gestion des conflits ;
- Gérer les loyers et les charges, et proposer des améliorations dans le cadre de la maîtrise des charges et du développement durable ;
- Rédiger des écrits en réponse aux sollicitations, aux constats et aux réunions, ainsi que rendre compte des activités sur son secteur ;
- Gérer l'inexécution des obligations du contrat jusqu'à la transmission des dossiers au service contentieux :
 - Prévenir les impayés, mener des entretiens avec les débiteurs, assurer le traitement social et administratif des impayés ;
 - Prendre en charge les troubles de voisinage, conduire des entretiens avec les plaignants et auteurs de troubles, et assurer le traitement amiable.

Contenu de la formation

Pour valider le titre CHARGÉ.E DE GESTION LOCATIVE SOCIALE, le/la candidate devra valider obligatoirement tous les blocs de 1 à 4 :

Bloc de compétences 1 – Gestion des attributions de logements et commercialisation locative :

Le/la chargé.e de gestion locative sociale a en charge l'optimisation de la location (réception, enregistrement et traitement des demandes de logements, organisation des commissions d'attributions de logements - CALEOL, instruction des candidatures). Il/elle gère les demandes de mutations des locataires en place dans le cadre de la mobilité résidentielle. Il/elle participe à la commercialisation locative des logements pour réduire le taux de vacance et optimiser les délais de relocation.

Bloc de compétences 2 – Le contrat de location : de la signature au congé :

Le/la chargé.e de gestion locative sociale assure la gestion administrative des logements pour un secteur géographique donné. Il/elle a en charge le suivi du client tout au long de la vie du bail, de son entrée dans les lieux jusqu'à son départ. Il/elle accueille le locataire et fait signer le contrat de location et gère les modifications du bail. Il/elle participe aux opérations de quittancement des loyers et charges.

Bloc de compétences 3 – Communication avec les habitants :

Le/la chargé.e de gestion locative sociale assure la relation quotidienne avec les locataires. Il/elle informe, conseille, explique, oriente, régule. Il/elle est à l'écoute des familles pour apporter la réponse adaptée à chaque situation. Il/elle intervient également dans des projets de quartier.

Bloc de compétences 4 – Gestion du précontentieux locatif :

Le(la) chargé(e) de gestion locative sociale intervient, avant toute action contentieuse, dans le traitement amiable et/ou précontentieux des situations d'inexécution des obligations contractuelles – impayé locatif, trouble de voisinage, occupation anormale du logement ... avec deux enjeux forts, la prévention des expulsions, recherche de solutions amiables - rôle social du bailleur, et le respect des clauses du bail.

BLOC 1	Ouverture : le métier de chargé.e de gestion locative sociale – Monde HLM - Historique	1 jour
Objectifs	• Analyser ses tâches et fonctions et leur articulation avec les logiques de l'entreprise • Identifier les enjeux du métier de chargé.e de gestion locative sociale • 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	
Contenu	• Évolution des missions : de l'agent de gestion locative au chargé de clientèle puis au chargé de de gestion locative social, de la logique habitat à la logique habitant • 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	
Modalités Pédagogiques	• Apports de connaissances théoriques et juridiques • Echanges avec les participants • Evaluation formative : QCM • 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.	
Compétences visées		

BLOC 1	Attributions – Mobilité / Aspects juridiques du logement des personnes de nationalité étrangère	2 jours
Objectifs	• Se repérer dans l'ensemble des textes et dispositifs concernant l'accès au logement • Tenir compte des évolutions législatives récentes (Dalo, Molle, Alur, Elan) • Se repérer dans les règles d'attribution définies au CCH • Renforcer la prévention des discriminations • Connaître l'organisation et le fonctionnement des commissions d'attribution • Connaître les aspects juridiques du logement des personnes de nationalité étrangère : Identifier les titres de séjour permettant l'accès au logement social, Repérer la notion de droit de séjour UE, les documents à exiger, validité et l'opposabilité des actes d'état civil établis à l'étranger, prestations sociales pour les personnes de nationalité étrangère.	
Contenu	• Conditions d'attribution des logements et plafonds de ressources (bénéficiaires, prioritaires, droit au logement opposable, plafonds de ressources - attribution, mobilité, critères d'attribution, logements réservés) • Cas particuliers : Transfert de bail, décès, pacs et concubinage • Traitement de la demande de logement (service d'enregistrement, instruction de la demande, actualisation, renouvellement de la demande, radiation, délai anormalement long) • Attribution des logements (commission(s) d'attribution, compétences des CALEOL, règlement intérieur, notification et motivation des refus, prévention des discriminations) • Les dispositifs liés aux attributions (convention de délégation, contingent préfectoral, PDALPD, accord collectif départemental, intercommunal, commission de médiation) • Le traitement des demandes de mutations : les enjeux, les process, les droits et les devoirs, • Les spécificités des mises en location e logement : recherche de candidats, informations à fournir, organisation avec la proximité • Mise en situation : traitement de dossier d'attribution et simulation Caleol (sur ½ journée) • Accès au logement social : pour les étrangers non ressortissants de l'UE (Arrêté du 29 mai 2019), bénéficiaire de la protection internationale, pour les ressortissants de l'UE. • Recours DALO : titres de séjour permettant l'accès et conséquences perte de titre de séjour • Situation fiscale des demandeurs étrangers de logements et Prestations sociales	
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 pratiques	
Compétences Visées	C01 Renseigner les demandeurs sur la procédure d'attribution en précisant le délai d'instruction et les pièces à fournir pour limiter les relances C02 Conduire un entretien avec le candidat locataire pour identifier ses besoins, attentes et contraintes afin d'identifier le produit cible	

- C03 Présenter l'offre locative : les disponibilités et les fonctionnalités du logement, l'environnement des logements (services publics, transport) pour orienter le demandeur dans son choix préférentiel
- C04 Appliquer les règles d'utilisation des outils de traitement des informations relatives aux demandeurs de logement et repérer les limites afin de respecter la réglementation liée à la lutte contre les discriminations
- C05 Enregistrer la demande de logement dans le fichier de la demande et délivrer le récépissé précisant le numéro unique
- C06 Appliquer les règles particulières aux publics spécifiques, jeunes, étrangers, majeurs protégés... lors du recueil de la demande
- C07 Apporter des réponses pertinentes aux demandes de mutation des locataires en place dans le cadre des enjeux de la mobilité résidentielle et ses liens avec la qualité de service
- C08 Repérer les points de procédure et les outils de gestion des mutations pour organiser les mouvements de locataires en collaboration avec les différents services de l'agence
- C09 Vérifier les conditions de recevabilité de la demande de mutation au regard des critères de la procédure interne notamment les conditions suspensives
- C10 Intégrer les enjeux et les impacts des réglementations en vigueur (lutte contre l'exclusion, Droit au Logement Opposable - DALO, Mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion - MLLE, Engagement national pour le logement - ENL, Accès au logement et urbanisme rénové - ALUR ...) Pour organiser la (re)location des logements
- C11. Rechercher les demandes en cours dans le fichier de la demande qui répondent aux spécificités du logement libéré (catégorie, taille, montant du loyer de logement libéré ...)
- C12. Informer et assurer l'interface avec le(s) réservataire(s) le cas échéant
- C13. Prendre contact avec les demandeurs identifiés pour actualiser la demande et réunir les pièces permettant d'instruire la demande
- C14. Identifier les ressources de la famille et apprécier la solvabilité du candidat en calculant le reste à vivre au regard du logement identifié
- C15. Organiser sur le plan administratif le déroulement de la Commission d'Attributions des Logements et d'Examen de l'Occupation des Logements - CALEOL (ordre de passage, bordereau de décisions, invitations)
- C16. Associer à chaque logement les candidatures identifiées dans le respect de la réglementation en vigueur et du règlement intérieur de la CALEOL et préparer les fiches des candidats
- C17. Présenter les situations des candidats identifiés pour chaque logement en mettant en relief les spécificités de chaque ménage proposé (situations d'urgence, risques potentiels, adéquation avec les critères de la CALEOL) pour permettre aux membres de la commission de choisir objectivement l'attributaire
- C18. Exposer une situation sociale en respectant les obligations issues de la non-discrimination, de son devoir de discrétion et de réserve
- C19. Gérer des actes administratifs consécutifs à la CALEOL (bordereau de la commission, courrier de réponse aux candidats, argumentation des refus, information des réservataires) dans le respect de la réglementation
- C20. Actualiser les fichiers de la demande pour assurer la traçabilité du traitement

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 1	Commercialisation locative – techniques commerciales orientées clients notamment pour le neuf	1 jour
Objectifs	• Identifier les attentes des candidats locataires, • Évaluer l'attractivité de son patrimoine et de son environnement, • Participer à des actions commerciales adaptées, • Identifier les enjeux de la mobilité résidentielle et ses liens avec la qualité de service, • Définir des orientations et des objectifs de mobilité résidentielle adaptés à l'évolution de son patrimoine.	
Contenu	• Rechercher l'adéquation produit/client : connaître le client, évaluer le patrimoine et les ressources de son environnement, proposer un produit adapté, valoriser les services existants • Faire évoluer la pratique locative : la mise en place d'un argumentaire, l'entretien commercial (découverte ou mutation), le suivi du candidat, la visite commerciale • Savoir organiser une visite de logement et savoir faire face aux objections • Renforcer le processus de relocation : acteurs de la chaîne de relocation, procédures de mise en location (sécurité, propreté), diagnostic des parties communes et des abords, • Fidéliser le locataire : visite-conseil, EDL entrant et sortant, visite de courtoisie, enquêtes de satisfaction et analyse des données, développement des plans d'action	
Modalités Pédagogiques	• Pédagogie active, concrète et impliquante, faisant alterner courts exposés, apports de méthodes, autodiagnostic, exercices de mise en pratique immédiate et nombreuses mises en situation à partir des situations managériales 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 : Mise en situation	
Compétences Visées	C21. Présenter les caractéristiques du patrimoine (logement, groupe, environnement, services) pour mettre en avant l'attractivité du produit logement C22. Faire visiter un logement en utilisant une méthodologie qui permet de mettre en avant les avantages du logement C23. Identifier les besoins, attentes et contraintes du candidat locataire en termes d'installation dans le logement, pour personnaliser la réponse en adaptant son argumentation C24. Répondre aux objections du candidat en privilégiant les avantages aux inconvénients du logement et de son environnement C25. Proposer un classement des demandes en lien avec le patrimoine géré pour identifier les candidatures idoines à chaque relocation C26. Renseigner les outils de suivi des mouvements locatifs et de l'occupation sociale des immeubles pour permettre de mesurer l'évolution de la mixité sociale et du peuplement de son secteur C27. Favoriser, par une sélection précise, l'accueil de ménages dans son secteur au regard des enjeux de mixité sociale, de prévention des risques de discrimination et du relogement dans le cadre d'opérations de renouvellement urbain C28. Analyser les causes de la vacance en les classant pour élaborer des outils de commercialisation pertinents	

-
- C29. Caractériser le profil des clients à prospecter pour cibler la recherche de candidats
 - C30. Mettre en œuvre tous les moyens définis par l'agence pour lutter contre la vacance des logements, annexes et autres locaux, tout en veillant au maintien de l'équilibre de peuplement dans les résidences
 - C31. Promouvoir l'offre locative en adaptant sa communication commerciale à la cible
 - C32. Préparer les dossiers de commercialisation des logements neufs à destination des réservataires
 - C33. Mettre en service les programmes neufs en enregistrant chaque logement dans l'outil informatique
 - C34. Organiser et réaliser des visites de logements témoins décisives en ayant identifié les spécificités techniques et environnementales du groupe neuf
 - C35. Mobiliser les autres chargés de gestion locative pour un travail d'équipe visant à optimiser la mise en location rapide

BLOC 2	Contrat de location : le bail	4 jours
Objectifs	• Faire signer un contrat de location, un engagement de caution • Identifier les engagements mutuels issus du contrat de location • Distinguer les différents types de clauses d'un contrat : clauses obligatoires, interdites, résolutoires, pénales, les obligations des parties • Faire appliquer les clauses du bail et expliquer les risques encourus • Baser son argumentation sur des références législatives et réglementaires	
Contenu	• Les textes applicables : loi de 1948, le Code Civil, les lois de 1986 et 1989 modifiées, le C.C.H. ... • Les différents régimes juridiques : bail d'habitation, bail glissant, bail de garage, convention de location, bail commercial ... • Contenu du bail : obligations, durée, date de prise d'effet ... • Situations familiales et conséquences sur l'exécution du contrat • Modifications du bail : changement de situation familiale, 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 ... • La fin du bail : congé, résiliation, départ furtif • L'engagement de caution : contenu, durée, mentions manuscrites • Situations de non-respect du contrat et le traitement : obligations non tenues, départ furtif, sous-location, squat, la résiliation ... • Le règlement intérieur et autres annexes au contrat • Planification de la visite conseil et état des lieux	
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 : Cas concret sur un contrat de location	
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 C37 Mesurer les incidences de la qualité du ou des signataires du contrat pour identifier le ou les titulaires / responsables du bail et les solidarités en eux C38 Recouvrer le dépôt de garantie ou orienter vers les dispositifs d'aide (Fonds de Solidarité Logement – FSL Accès) en précisant sa destination et les modalités de sa restitution C39 Contrôler la qualité d'assuré et récupérer l'attestation d'assurance en expliquant la clause résolutoire du contrat pour défaut d'assurance C40 Vérifier ou effectuer l'ouverture des droits à l'APL – Aide Personnalisée au Logement ou AL – Allocation Logement, et orienter vers les services de l'État	

- C41. Identifier les conséquences des changements de situation familiale en cours de bail pour décider de la contractualisation de ce changement, avenant au bail ou nouveau bail
- C42. Vérifier et valider les conditions du bénéficiaire d'un transfert de bail et solliciter l'arbitrage d'un juge en cas de demandes multiples
- C43. Vérifier que toutes les conditions sont réunies pour autoriser un échange de logements entre deux locataires et rédiger les avenants aux baux
- C44. Négocier avec la famille les conditions de reprise du logement, délai, paiement des indemnités d'occupation ... en cas de décès du locataire
- C46. Organiser la reprise du logement en cas de décès du locataire dans le respect de la réglementation liée aux biens et au logement
- C47. Demander l'intervention de l'huissier de justice pour dresser un procès-verbal de carence ou un état descriptif du mobilier et l'apposition de scellés
- C48. Organiser le transfert des biens dans un garde-meuble tenu à la disposition des héritiers afin de remettre le logement en location dans les meilleurs délais
- C49 Faire signer un contrat de location et ses avenants spécifiques de sous-location à une association dont l'objet est de permettre l'accès au logement de personnes en difficultés en développant un partenariat efficace visant l'insertion de la famille
- C50 Participer à la démarche d'évaluation de la famille dans le respect des objectifs de chaque partenaire, association – famille – bailleur, pour identifier la capacité d'autonomie de la famille à devenir locataire en titre
- C51 Organiser le glissement du bail au nom du sous-locataire en respectant les conditions de la convention de sous-location dont celles des attributions classiques
- C65 Enregistrer les congés des locataires et en accuser réception après avoir contrôlé le délai de préavis du congé
- C66 Valider les préavis réduits en vérifiant les justificatifs fournis, conformément à la loi et à la jurisprudence
- C67 Transmettre en interne les congés signifiés pour organiser la relocation : attributions, état des lieux, travaux...
- C68 Préparer et établir le solde de tout compte en intégrant les données consécutives aux états des lieux
- C96. Détecter les situations illicites avec l'appui des équipes de terrain pour engager des actions de traitement amiable : sous-location interdite, non occupation personnelle des lieux, durée d'occupation annuelle anormale ...
- C97. Rédiger un rappel au bail et/ou une mise en demeure, en précisant le cadre contractuel et les risques encourus pour limiter les procédures contentieuses
- C98. Gérer les abandons de domicile et les départs furtifs en mobilisant le concours de l'huissier pour une reprise efficace du logement
- C99. Suivre les dossiers des occupants sans droits ni titres en appliquant la procédure interne
- C100. Gérer les dossiers de défaut d'assurance par des relances argumentées autour des risques encourus et notamment la clause résolutoire
- C101. Gérer les dossiers de défaut de production des enquêtes réglementaires annuelles et biennales en expliquant les pénalités encourues
- C102. Repérer les situations de sous-occupation ou de sur-occupation pour proposer un habitat conforme à la composition familiale

BLOC 2	Contrat de location : Aspects économiques du bail	2 jours
Objectifs	• Expliquer les modes de calcul du loyer, du supplément de loyer, les règles de révision • Expliquer le principe des charges récupérables, les provisions et la régularisation annuelle • Expliquer les objectifs et les modalités de gestion du dépôt de garantie • Faire le point sur la lecture des plafonds de ressources • Préciser les principes, le cadre juridique et les modalités d'application du SLS	
Contenu	• Le loyer : modalités de calcul, surface corrigée – surface utile, le prix au m² • La révision du loyer : révision annuelle, gel des loyers, augmentation à la suite d'une réhabilitation ... • Les charges récupérables : définition, répartition bailleur et locataires, la procédure de récupération (provisions, justification, régularisation, décompte) • Le dépôt de garantie : montant, révision, restitution • Savoir expliquer un avis d'échéance • Le supplément de loyer de solidarité : les enquêtes annuelles et triennales, le calcul, les pénalités, les exonérations ... • La lecture des plafonds de ressources	
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 : exercice sur un cas concret	
Compétences Visées	• 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 • C57 Organiser et contrôler le recouvrement des loyers et des charges pour déclencher rapidement les relances en cas d'impayés • C58 Participer à la définition d'une procédure adaptée à chaque secteur : distribution des avis d'échéance et réception des paiements par les personnels de proximité • C59 Contrôler les tâches déléguées et notamment vérifier les bordereaux d'encaissement par les gardiens • C60 Mettre en place le prélèvement automatique du loyer en le proposant systématiquement pour diminuer les retards de paiement ou les impayés • C61. Expliquer et argumenter auprès des locataires le principe du Supplément de Loyer Solidarité – SLS et ses enquêtes pour limiter les litiges • C62. Organiser et analyser les deux types d'enquêtes SLS en distinguant le champ d'application et les modalités de mise en œuvre de ces enquêtes • C63. Calculer un SLS en déterminant les catégories de ménage, les plafonds de ressources applicables et le taux de dépassement • C64. Saisir les enquêtes relatives au SLS et à l'occupation sociale du parc après restitution pour actualiser le quittance	

BLOC 2	Aides sociales et familiales	0,5 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	
Compétences Visées	C75. Personnaliser la relation locataire en tenant compte des caractéristiques des populations accueillies pour répondre aux enjeux de qualité de service C76. Informer les clients locataires sur les dispositifs, orienter vers les partenaires, conseiller sur les démarches, à l'oral ou par écrit en situant son action dans le cadre contractuel C77. Veiller à l'adéquation entre la situation d'un locataire, problèmes de santé, composition de la famille, taux d'effort ... Et l'adaptation du logement pour proposer des alternatives logement	

BLOC 3	Fonctionnement social de l'immeuble	2 jours
Objectifs	• analyser l'évolution de la demande en matière d'habitat social • adapter ses informations et explications aux habitants • comprendre les cultures étrangères pour mieux communiquer • valoriser la mixité sociale • promouvoir et/ou participer à la vie du quartier	
Contenu	• fonctionnement social d'un immeuble : grille d'analyse, cohabitation, cultures (générations, ethnies, catégories socio-professionnelles ...) • parcours résidentiel des familles • relations interculturelles : modes de vie, valeurs, points communs, différences, groupes sociaux, relations intergénérationnelles • besoins des habitants : évolution de la demande, composition des ménages, relations dans la famille ... • notion de culture et les contextes d'expression • difficultés des familles : emploi, formation, éducation, santé, intégration ... • ses propres valeurs : stéréotypes et préjugés, mutation des valeurs • les projets de quartier : concertation des habitants, gestion urbaine de proximité, immeuble en fête ... • les partenaires et équipements socio-éducatifs du quartier	

BLOC 3	Relation quotidienne avec le locataire	1 jour
Objectifs	• accueillir les locataires ou utilisateurs en direct ou au téléphone • s'approprier des outils de base et de comportements pour une bonne communication • communiquer les informations nécessaires à la vie pratique • être à l'aise dans les différents types d'entretien : aide, orientation, négociation, information • identifier les caractéristiques des habitants et adapter son discours et son comportement	
Contenu	• les outils de communication interpersonnelle : écoute, cadre de référence, questionnement, reformulation... • les obstacles à la communication, les objections • la pratique de l'écoute active pour une meilleure compréhension et un dialogue plus riche au quotidien • la reformulation comme outil d'attention au discours du locataire • les attitudes qui favorisent la dynamique relationnelle • l'entretien en face à face ou au téléphone : prise de contact et clarification de la demande, orientation, renseigner, donner une explication, prendre un message, prise de congé • conduire différentes activités de communication : recueillir de l'information, transmettre, expliquer, orienter vers un autre service • se positionner dans la relation : maîtriser ses propres réactions et s'affirmer dans sa fonction, développer une relation positive en maintenant une attitude professionnelle, faire face à l'agressivité	

BLOC 3	Copropriété : Gestion du patrimoine locatif	0,5 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 3	COPROXI : Gestion du patrimoine locatif	0,5 jour
Objectifs	• Bien comprendre les fondamentaux de la copropriété • Identifier les nouvelles chaînes d'intervention • Solliciter les bons acteurs à bon escient	
Contenu	Niveau 1 : Les fondamentaux de la copropriété • L'agence et le passage en copropriété • Les acteurs de la copropriété • Qu'est-ce que le syndic • Qu'est-ce qu'une copropriété Niveau 2 : 4 enquêtes thématiques Enquête 1 : Incendie de friteuse Objectif : Résoudre un incident technique avec le locataire et savoir gérer un sinistre en copropriété Thèmes traités : Syndic ; Règlement de copropriété ; gestion de travaux en copropriété ; Gestion des sinistres Enquête 2 : Vélos, vous avez dit vélos ?! Objectif : Identifier qui fait quoi quand des travaux sont nécessaire dans la copropriété. Thèmes traités : Déplacement du pouvoir décisionnel → AG et rôle des différents acteurs (conseil syndical, syndic, syndicat) ; Changement du statut du bailleur ; Les acteurs des travaux d'une copropriété Enquête 3 : Alerte Invasion d'insectes ! Objectif : Mobiliser les acteurs de la résidence pour solutionner les problèmes de gestion courante Thèmes traités : Répartition des tâches entre le syndic et le bailleur ; Notions de bien commun ; Règlement intérieur Enquête 4 : Mais quel parquet ! Objectif : Traiter un trouble de voisinage et faire valoir les droits et les obligations des copropriétaires Thèmes traités : L'application du règlement de copropriété par le syndic ; Troubles de voisinage ; Règlement intérieur : utilisation de l'habitat et transformation du logement ; Techniques de médiation	
Modalités Pédagogiques	• Apports de connaissances théoriques	

	• Evaluation formative : QCM
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 2	Charges récupérables (1982 – 2009)	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	
Compétences Visées	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 C57. Organiser et contrôler le recouvrement des loyers et des charges pour déclencher rapidement les relances en cas d'impayés	

BLOC 2	Baux commerciaux	1 jour
Objectifs	• Développer une connaissance juridique approfondie des baux commerciaux • Améliorer la rédaction d'un bail commercial et de ses avenants à partir d'un modèle commenté • Traiter la question du prix du loyer au bout de 9 ans, lors du renouvellement du bail • Savoir introduire une clause d'échelle mobile • Savoir traiter la question des commerces en cas de démolition de l'immeuble • Saisir les conséquences d'une demande de révision triennale tardive	
Contenu	• Le statut des baux commerciaux : conditions d'application, baux commerciaux, baux professionnels : quand proposer l'un ou l'autre, forme, durée et conclusion du bail • Effets du bail : obligations des parties, charges et réparations locatives, clauses nulles, clauses résolutoires • Le loyer : loyer d'origine, révision triennale, clause d'échelle mobile, loyer du bail renouvelé, incidence de la création de l'indice des loyers commerciaux • La fin du bail : congé, renouvellement, refus de renouvellement • La déspécialisation • La sous-location • Principe cession de bail commercial	
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	C52 Distinguer le bail commercial du bail professionnel pour proposer le contrat adapté à la situation C53 Faire signer un bail commercial et expliquer les modalités de calcul du loyer d'origine, les révisions triennales, les charges C54 Gérer la fin du bail (congé, renouvellement) en déclenchant les démarches adaptées C55 Identifier les conséquences en cas de cession de bail pour mettre en place les garanties du bailleur	

BLOC 3	Assurances	0,5 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)	
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	
Compétences Visées	C100 Gérer les dossiers de défaut d'assurance par des relances argumentées autour des risques encourus et notamment la clause résolutoire C39 Contrôler la qualité d'assuré et récupérer l'attestation d'assurance en expliquant la clause résolutoire du contrat pour défaut d'assurance	

BLOC 3	Maîtrise des dépenses énergétiques	1 jour
Objectifs	- Repérer les dysfonctionnements énergétiques et les principaux facteurs de la consommation, afin de donner des conseils très concrets pour aborder un locataire en impayé - Transmettre des techniques/manières de faire, visant à sensibiliser les locataires par rapport à leur consommation énergétique - Convaincre le locataire du bien-fondé de la réduction des dépenses énergétiques, en matière d'impayé.	
Contenu	- Culture générale sur l'énergie et ses enjeux : consommation d'énergie et effet de serre, énergie et budget des ménages, les différentes visions du confort (technique, culturel, sociologique...) - Les consommations d'énergie et leur coût : chauffage, eau chaude sanitaire, éclairage ; les équipements électroménagers (chaud, froid, lavage...) ; évocation des charges récupérables, avec les dépenses liées à l'entretien des parties communes, au traitement des déchets ; les facteurs de la consommation - Les conseils adaptés en matière de consommation énergétique dans une approche sociale et pédagogique : les techniques de communication, l'approche pédagogique afin de créer une prise de conscience chez le locataire et de susciter l'adhésion.	
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 - Pédagogie active, concrète et impliquante, faisant alterner courts exposés, apports de méthodes, autodiagnostic, exercices de mise en pratique immédiate et nombreuses mises en situation à partir des situations managériales 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	C92 Identifier des postes maîtrisables dans les charges locatives, consommations individuelles ou collectives, pour proposer une optimisation des dépenses adaptée aux besoins de la famille C93 Participation à des campagnes de sensibilisation des locataires en argumentant les actions retenues sur le plan écologique et durable	

BLOC 3	Équipement du logement - vocabulaire	1 jour
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	
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	
Compétences Visées	C84. Assurer une permanence d'accueil et de suivi des habitants, pendant et après réhabilitation en site occupé afin d'obtenir l'adhésion des familles C85. Délivrer des informations sur les conditions et l'avancement des travaux pour permettre aux locataires de s'organiser en conséquence C86. Proposer un relogement si besoin, en tenant compte des souhaits, de la composition familiale et des arguments justifiant la demande de relogement C87. Mettre en place et analyser les enquêtes de suivi visant l'amélioration continue des interventions lourdes sur le patrimoine	

BLOC 3	EFOOL'S : Le logement et ses équipements	0,5 jour
Objectifs	• Développer sa culture générale technique en lien avec le logement • Réviser les bases de ses connaissances techniques en les confrontant aux histoires racontées • Améliorer son premier niveau de réponse aux locataires	
Contenu	CHAPITRE 1 : Fonctionnement général dans le logement Leçon 1 : Bailleur/Locataire : qui paie quoi <i>Intro :</i> « Qui paie quoi » Notion 1 : Décret de 87 Notion 2 : Ce qui est du ressort du bailleur Notion 3 : Aménagements	

Notion 4 :	Transformations
Notion 5 :	Contrats d'entretien
Notion 6 :	Contrats et marché à bons de commande
Notion 7 :	Traitement des réclamations

Leçon 2 : Ventilation dans les logements

<i>Intro :</i>	« Pourquoi ventiler »
Notion 1 :	Principe de ventilation
Notion 2 :	Systèmes de ventilation naturels
Notion 3 :	Ventilation simple flux
Notion 4 :	Ventilation double flux
Notion 5 :	Comment vérifier le fonctionnement d'une bouche d'aération
Notion 6 :	Désordres sur une bouche d'aération
Notion 7 :	L'entretien par les locataires

Leçon 3 : Électricité

<i>Intro :</i>	« Et la lumière fût ! »
Notion 1 :	Fonctionnement circuit électrique domestique
Notion 2 :	Compteur électrique
Notion 3 :	Tableau électrique
Notion 4 :	Disjoncteur
Notion 5 :	Mise à la terre
Notion 6 :	Fusibles
Notion 7 :	Règles de sécurité électrique

Leçon 4 : Chauffage

<i>Intro :</i>	« Ça va chauffer ! »
Notion 1 :	La référence du 19° dans les logements
Notion 2 :	Fonctionnement du chauffage électrique
Notion 3 :	Règles de sécurité du chauffage électrique
Notion 4 :	Radiateur à eau
Notion 5 :	Pourquoi et quand purger
Notion 6 :	Comment purger

CHAPITRE 2 : L'eau dans les logements

Leçon 5 : Robinetterie

<i>Intro :</i>	« Petit dépôt deviendra gros »
Notion 1 :	Robinets mitigeurs
Notion 2 :	Robinets mélangeurs
Notion 3 :	Baignoires
Notion 4 :	Fuites
Notion 5 :	Les impacts du calcaire
Notion 6 :	Me compteur d'eau

Leçon 6 : les WC

<i>Intro :</i>	« Mauvaise chute »
Notion 1 :	Types de WC
Notion 2 :	Fonctionnement de la chasse d'eau
Notion 3 :	Types de commandes de la chasse d'eau
Notion 4 :	Détection d'une fuite
Notion 5 :	Fuite sur mécanisme
Notion 6 :	Autres origines de fuites

Leçon 7 : Plomberie

<i>Intro :</i>	« Complètement siphonné »
Notion 1 :	Types de siphon
Notion 2 :	Garde d'eau
Notion 3 :	Clapet et bonde
Notion 4 :	Entretien du siphon
Notion 5 :	Ballon d'eau chaude
Notion 6 :	Chauffe-eau individuel
Leçon 8 :	Humidité
<i>Intro :</i>	« Je suis sous l'eau »
Notion 1 :	Différence infiltration/condensation
Notion 2 :	Conséquences de la condensation
Notion 3 :	Conséquences des infiltrations
Notion 4 :	Ponts thermiques
CHAPITRE 3 :	Murs et sols
Leçon 9 :	Portes
<i>Intro :</i>	« Se prendre la porte ! »
Notion 1 :	Portes palières
Notion 2 :	Vocabulaire de la porte
Notion 3 :	Vocabulaire de la serrure
Notion 4 :	Règle de fracturation d'une porte
Notion 5 :	Serrure multipoints
Notion 6 :	Entretien de la porte
Leçon 10 :	Fenêtres
<i>Intro :</i>	« Vu de l'intérieur »
Notion 1 :	Dormant et ouvrant
Notion 2 :	Types de fenêtres
Notion 3 :	Doubles vitrages
Notion 4 :	Verre feuilleté
Notion 5 :	Persiennes et volets
Notion 6 :	Entretien de la fenêtre
Leçon 11 :	Escaliers
<i>Intro :</i>	« Quand il y a deux niveaux »
Notion 1 :	Vocabulaire de l'escalier
Leçon 12 :	Revêtements sols et murs
<i>Intro :</i>	« Les revêtements »
Notion 1 :	Généralités sur les revêtements
Notion 2 :	Norme UPEC
Notion 3 :	Types de revêtement
Notion 4 :	Classement au feu des matériaux
Notion 5 :	Faux plafonds décoratifs
Notion 6 :	Types de revêtements au mur

**Modalités
Pédagogiques**

- Apports de connaissances théoriques
- Evaluation formative : QCM

BLOC 3	Gestion des conflits - médiation	2 jours
Objectifs	• Établir et maintenir un dialogue • Repérer le conflit le plus tôt possible et le désamorcer • Analyser les causes et conséquences des situations conflictuelles • Identifier les interventions possibles auprès des partenaires institutionnels et/ou sociaux • Organiser les confrontations des points de vue des locataires et conduire la médiation • Repérer, identifier les situations complexes et alerter les services concernés • Développer des comportements adaptés	
Contenu	• Analyse des situations conflictuelles : inventaire des situations conflictuelles, enjeux des parties en présence, analyse des causes, place et rôle de l'émotion, les difficultés tenant aux comportements des personnes (la personne agressive, la personne passive « assistée »), les difficultés liées à la capacité de refuser • Les étapes-clés de la négociation : expression des points de vue (les faits, le ressenti, les besoins des interlocuteurs), écoute et reconnaissance de l'interlocuteur, formulation d'une réponse réaliste, expression d'un accord • La méthode de résolution de problème appliquée à la gestion des conflits : repérage des faits, écoute des points de vue, analyse des causes et conséquences, négociation d'une solution • Les comportements à développer : se fixer des objectifs, se définir une stratégie, s'affirmer, donner des marques d'apaisement • Les partenaires relais : interlocuteurs, champ d'intervention, modalités de signalement, rencontres • La phase contentieuse de la gestion des conflits : process • Trouble de voisinage : - 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)	
Modalités Pédagogiques	• Pédagogie active, concrète et impliquante, faisant alterner courts exposés, apports de méthodes, autodiagnostic, exercices de mise en pratique immédiate et nombreuses mises en situation à partir des situations managériales 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 : Mise en situation	
Compétences Visées	C81 Désamorcer une situation conflictuelle et parfois faire face à l'agressivité de son interlocuteur, en se basant sur sa connaissance des publics et du cadre réglementaire de l'échange et en adoptant la posture adaptée	

C82 Analyser les situations conflictuelles, les causes, les enjeux, les contraintes..., pour apporter des éléments constructifs dans l'échange

C83 Mettre en œuvre une démarche de résolution de problème visant la sortie positive du conflit

BLOC 3	Traitement de la doléance (avec l'accueil)	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	
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	
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 : Mise en situation, jeux de rôle	
Compétences Visées	C78 Aider les locataires à formuler de façon factuelle leurs doléances et demandes d'intervention pour saisir précisément la réclamation C79 Analyser la demande et apporter une première réponse en argumentant le niveau de prise en charge de la réclamation pour limiter les litiges C80 Appliquer les procédures de traitement et de suivi des réclamations et transmettre précisément la demande au service concerné pour optimiser les délais de traitement	

BLOC 2	Copropriété	1 jour
Objectifs	• Identifier les structures de la copropriété et les organisations alternatives à la copropriété • Repérer les acteurs de la copropriété • Déterminer les droits et obligations des copropriétaires • Connaître le rôle et les responsabilités du syndic et les règles de fonctionnement des assemblées générales • Identifier les principes de gestion financière et comptable des copropriétés et appréhender les différents moyens.	
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	
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 : Cas pratique	

BLOC 2	Charges récupérables, régulation de charges	1 jour
Objectifs	• Identifier l'ensemble des leviers de réduction des charges locatives • Disposer d'outils et méthodes permettant d'optimiser son traitement, cartographier son patrimoine, définir un plan d'action • Animer et optimiser la concertation • Élaborer une première feuille de route en fonction de son contexte.	
Contenu	• Dimensions réglementaires de la gestion des charges et évolutions - Définition des charges récupérables - Loi de 1989 : obligations du bailleur et du locataire - Évolutions législatives et jurisprudentielles (SRU, cohésion sociale, ENL, MLLE, ALUR) - Décret 2008.1411 du 19/12/2008 et organisation du travail de proximité • Évolutions des pratiques et dérogations - Accords collectifs (article 42 de la loi du 23/12/1986) - Contrats d'entretien : quel contenu, impact, optimisation... - Questions autour de l'externalisation de certaines charges - Modalités de récupération des charges - Clés de répartition, provisions, formalisme et délais... • Outils, analyse, optimisation : - Quels outils ? - Relecture de différents postes de charges : chauffage, eau, ascenseur, entretien et gardiennage, entretien, contrats, travaux • Communication et concertation : - Associer les représentants élus des locataires - Justification des dépenses - Prévention, information • Méthodologie, audit, plan d'action - Supports - Indicateurs - Planification - Organisation.	
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 : Cas concret	
Compétences Visées	C49 maîtriser les dimensions juridique, technique et économique de la gestion des charges locatives pour mettre en place des actions de maîtrise des dépenses des locataires	

C 50 intégrer les enjeux du développement durable dans la gestion des charges locatives visant à réduire les dépenses des habitants et limiter les situations d'impayés

C 51 mettre en place un plan d'action et un mode d'organisation pour assurer le suivi des résultats dans le cadre de l'amélioration continue

BLOC 3	Gestion des priorités, planning et Organisation du travail	1 jour
Objectifs	• Acquérir des outils pour optimiser l'organisation de son travail • Utiliser son temps en fonction de son rôle, de ses priorités et de celles des autres • Planifier ses activités • diminuer les pertes de temps en hiérarchisant ses tâches	
Contenu	• Le contexte professionnel et la gestion de son temps : les contraintes et les marges de manœuvre, le rapport au temps, la dimension temps dans ses missions et activités, flexibilité • Ajustement entre ses priorités et celles de son entourage : rôles et responsabilités, rôles principaux et besoins – attentes – contraintes, graduation des différents niveaux de priorité, priorités et plan d'actions, priorités individuelles et collectives • Emploi du temps : analyse de son emploi du temps sur une semaine, emploi du temps et rôle, critique chiffrée de son emploi du temps, les pertes de temps, les impondérables, les mangeurs de temps • Outils de base pour optimiser la gestion de son temps : les outils (dissocier l'important, l'essentiel et l'urgent), plans de travail, gestion des imprévus, l'organisation (répartir le temps de travail, regrouper les activités, gérer les interruptions, canaliser le téléphone...), gestion individuelle de son temps, gestion du temps et équipe de travail, le travail en équipe (méthodes, avantages et inconvénients), les pistes pour mieux travailler ensemble, la délégation • Faire évoluer ses comportements : avantages et inconvénients de ses comportements en matière de gestion du temps, les freins à la bonne gestion de son temps	
Modalités Pédagogiques	• Pédagogie active, concrète et impliquante, faisant alterner courts exposés, apports de méthodes, autodiagnostic, exercices de mise en pratique immédiate et nombreuses mises en situation à partir des situations managériales 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 pratiques	
Compétences Visées	C69. Diffuser et exploiter des outils de satisfaction clients pour intervenir en mode projet sur les points perfectibles, dans un souci d'amélioration continue C70. Participer à la vie d'équipe de l'agence en assurant la liaison avec le technicien, le conseiller social, l'accueil, le responsable de site et les gardiens pour traiter les situations transverses : réclamations, mises en relocation, troubles de voisinage ... C71. Participer à des réunions d'équipe en affirmant son approche contractuelle des dossiers traités C72. Organiser et gérer son temps, définir ses modes d'intervention dans les chaînes de traitement en intégrant la notion de qualité de service continue dans ses activités C73. Mettre à jour les tableaux de bord de l'agence pour identifier les évolutions, les marges de manœuvre et les actions à mener C74. Alerter la hiérarchie en cas de dérive constatée des indicateurs de gestion, vacance et impayés notamment, pour déclencher des interventions rapides et efficaces	

BLOCS 3	Écrits professionnels	3 jours
Objectifs	• Identifier les composants d'une communication écrite efficace • Adapter les formes d'écrits aux objectifs visés • Transmettre des informations montantes et descendantes • prendre en compte les éléments déontologiques et juridiques de la communication en direction des habitants et des partenaires de l'organisme	
Contenu	• Les 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 • La communication avec les habitants : répondre à leurs demandes, rappeler le règlement, affichage • La communication extérieure : image de l'entreprise • Règles de présentation d'une lettre, les formules de politesse • Courriers personnalisés, les lettres-types • Courriers de procédures : mise en demeure, attestation, injonction ... • Diffusion de l'information • Déontologie et relation bailleur / locataire • Éléments à intégrer dans sa pratique (discrimination, diffamation)	
Modalités Pédagogiques	• Apports de connaissances théoriques • Echanges avec les participants • Exercices sur les courriers interne et propre à chaque participant • 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 pratiques	
Compétences Visées	C94 Rédiger des écrits professionnels (rapport, compte-rendu, note, courrier) en utilisant des termes factuels et des arguments respectant les dispositions de lutte contre les discriminations C95 Adapter la rédaction de ses écrits aux destinataires (locataires, partenaires institutionnels, associatifs ...) pour faciliter le traitement des situations	

BLOC 4	Précontentieux : impayés locatifs	2 jours
Objectifs	• Identifier les différents supports de recouvrement des loyers • Identifier les différents moyens de paiement • Expliquer les conséquences d'un impayé locatif et informer sur les risques encourus • Personnaliser le contact avec les locataires en retard de paiement • Repérer les situations à risque et orienter vers les différents dispositifs d'aides sociales • Transmettre les informations au service contentieux de l'organisme	
Contenu	• Les enjeux du recouvrement, de la prévention des impayés (plan d'apurement...) • La transmission d'informations et le contrôle des encaissements effectués • L'appui de la conseillère sociale de l'entreprise • L'impayé locatif : définition, les phases du traitement (amiable, précontentieux, contentieux), la clause résolutoire, les risques encourus, la procédure d'expulsion • Le traitement social et administratif de l'impayé : les institutions et les aides sociales, l'accord de paiement, le protocole d'accord, la commission de surendettement ... • La prévention : politique d'information, intégration du risque dans la procédure d'attribution, le repérage des situations à risques sur le terrain • Préparation des dossiers pour transmission au service contentieux : modalités	
Modalités Pédagogiques	• Apports de connaissances théoriques et juridiques • Echanges avec les 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 pratiques	
Compétences Visées	C103. Identifier le contexte socio-économique de l'impayé pour orienter les actions de résorption de la dette C104. Mener des actions d'information sur les dépenses liées au logement et la tenue d'un budget dès l'attribution du logement en expliquant les conséquences d'un impayé C105. Informer et aider le locataire à bénéficier de ses droits légaux et sociaux au regard de sa situation pour limiter les risques de primo-débiteur C106. Assurer un suivi personnalisé du locataire fragile dès l'accès au logement C107. Mettre en place une relation personnalisée avec le débiteur : entretien physique, téléphonique, visites à domicile... pour faire un diagnostic et organiser le traitement C108. Conduire un entretien avec le débiteur en visant deux objectifs, lui faire reconnaître le problème et le rendre acteur de la résorption de la dette C109. Rechercher les causes de l'impayé : situation économique, modification familiale, professionnelle, mauvaise gestion, mauvaise foi ... pour organiser le recouvrement de la dette à l'amiable ou en contentieux C110. Faire évoluer l'attitude du locataire et dégager un accord en l'aidant à rechercher des solutions fiables C111. Effectuer des relances systématiques et automatiques des débiteurs, relances téléphoniques, envoi des courriers de relances, convocations en agence ... pour éviter que le retard de paiement devienne un impayé lourd C112. Négocier, proposer et gérer un plan d'apurement ou accord de paiement réaliste des impayés de loyers en intégrant les données économiques du ménage	

-
- C113. Mettre en œuvre les garanties aux impayés : cautions, familles, services sociaux, FSL maintien, ... pour les informer de la situation et des sollicitations possibles
- C114. Assurer le suivi des dossiers de surendettement et de PRP en lien avec la conseillère sociale de l'organisme
- C115. Traiter les conséquences techniques des impayés : gestion des rejets de prélèvements, des chèques impayés, imputation des frais de procédure ...
- C116. Proposer des actions techniques pour mieux équilibrer la dépense logement à la situation de la famille : mutation dans un logement plus adapté, aide à la gestion budgétaire ...
- C117. Traiter et transmettre au service contentieux les dossiers impayés des locataires partis – liquidations débitrices, en précisant les actions menées et en cours
- C118. Assurer le suivi et le reporting des dossiers impayés en renseignant les tableaux de bord et les logiciels de gestion par les interventions réalisées
- C119. Signaler les impayés à la CAF, pour les bénéficiaires de l'APL ou de l'AL, conformément à la loi en précisant les accords amiables négociés
- C120. Effectuer les demandes de signification des commandements de payer auprès de l'huissier en transmettant l'ensemble des données nécessaires
- C121. Réaliser une évaluation sociale de la situation, pour définir les démarches à proposer et les acteurs à solliciter au regard des contraintes de la famille
- C122. Réaliser une évaluation économique de la famille en identifiant la nature des revenus, des dépenses, des dettes, l'existence d'un dossier de surendettement ou d'une procédure de rétablissement personnel – PRP, pour définir les marges de manœuvre
- C123. Mobiliser les dispositifs de prévention des expulsions adaptés, le fonds de solidarité logement pour le maintien dans les lieux - FSL maintien, la commission de coordination des actions de prévention des expulsions – CCAPEX et les dispositifs d'accompagnement, accompagnement social lié au logement – ASLL, mesure d'accompagnement social personnalisé – MASP, accompagnement vers et dans le logement - AVDL
- C124. Développer une collaboration active avec les partenaires sociaux, conseil départemental, CAF, CCAS, organismes tutélaires pour maintenir un travail partenarial efficace

BLOC 4	Troubles de voisinage – approche juridique	1 jour
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)	
Modalités Pédagogiques	• Apports de connaissances théoriques et juridiques • Echanges avec les 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 : Jeux de rôle, mise en situation	
Compétences Visées	C127. Définir si le désordre signalé ou constaté relève d'un inconvénient anormal de voisinage en déclinant les facteurs pris en compte par les tribunaux pour décider de prendre en charge sa résolution C128. Analyser la situation et évaluer le trouble causé pour déclencher les actions à mettre en œuvre pour la préservation du cadre de vie C129. Appliquer les procédures internes de traitement des troubles de voisinage et mesurer son rôle dans la chaîne de traitement et notamment face aux protagonistes C130. Constituer dès le départ un dossier conséquent pour prouver l'antériorité, la fréquence et l'intensité du trouble ainsi que les différentes interventions du bailleur C131. Conduire un entretien avec le plaignant en restant dans une posture neutre pour faire préciser les faits relatés et impliquer le plaignant dans la résolution de la situation, notamment s'engager par écrit et fournir une attestation C132. Conduire un entretien avec le fauteur de trouble en rappelant les faits reprochés, les obligations du contrat et les risques encourus C133. Faire reconnaître le trouble par le fauteur et lui faire exprimer son point de vue en utilisant les techniques d'entretien basé sur le questionnement pour qu'il adhère au besoin de résoudre la situation C134. Organiser si nécessaire une confrontation en adoptant une position de médiateur pour que chacun entende les arguments de l'autre	

- C135. Formaliser par écrit le contenu des entretiens en rappelant les faits, les résolutions prises, le cadre réglementaire et les risques encourus
- C136. Mettre en œuvre des démarches de résolution amiable en recherchant les faits et les causes du problème avec pour objectif de faire cesser le trouble
- C137. Collecter et analyser des informations factuelles en initiant des enquêtes de terrain : sollicitation des gardiens, enquête de voisinage, fiche incident ...
- C138. Établir un rapport circonstancier en reprenant tous les éléments recueillis pour garder une trace de toutes les actions menées
- C139. Rédiger graduellement des courriers au fauteur de troubles en s'appuyant sur la procédure interne – du simple rappel au bail à la mise en demeure avant procédure contentieuse, pour lui indiquer la volonté du bailleur de résoudre le trouble et le risque de d'assignation visant la résiliation du bail
- C140. Mobiliser les dispositifs civils précontentieux si le trouble persiste : injonction de faire, sommation interpellative par huissier
- C141. Activer les partenariats adéquats : police, secteur psychiatrique, conciliateur de justice pour une prise de relais spécialisée
- C142. Rassembler les preuves nécessaires pour engager une action en justice visant la résiliation du bail à soumettre au pouvoir souverain du juge
- C143. Constituer le plus tôt possible un dossier en collectant tous les éléments en lien avec la situation pour garder la traçabilité des actions menées par le bailleur

BLOC 4	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 • 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.	
Modalités Pédagogiques	• Apports de connaissances théoriques • Echanges avec les 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	C81. Désamorcer une situation conflictuelle et parfois faire face à l'agressivité de son interlocuteur, en se basant sur sa connaissance des publics et du cadre réglementaire de l'échange et en adoptant la posture adaptée C82. Analyser les situations conflictuelles, les causes, les enjeux, les contraintes..., pour apporter des éléments constructifs dans l'échange C83. Mettre en œuvre une démarche de résolution de problème visant la sortie positive du conflit	

TOUS 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 • Définir un problème et choisir son thème de recherche personnelle (définir une situation problématique et identifier les objectifs à atteindre) • Recueillir tous les points de vue et identifier les aspects • Analyser des situations, rechercher les causes et mesurer 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'analyse des causes et conséquences, l'identification des contraintes • Les propositions de solutions, la formulation de préconisations, plan d'action • Le déroulement du projet, le contrôle et l'évaluation • L'application aux situations professionnelles, notamment la réalisation d'un guide de réponses aux questions les plus fréquentes des locataires	
Modalités Pédagogiques	• Apports de connaissances théoriques • Echanges avec les 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.	
Compétences Visées	Toutes les compétences selon le sujet choisi	

BLOC 2	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.

BLOC 3	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, têtère, gâche haute/basse, entrebâilleur, judas, targe, 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 3	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 : Logement Social et métiers (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 1	Auto apprentissage : Attributions	3,5 heures
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 2	Copropriété	0,5 jour
Objectifs	• Bien comprendre les fondamentaux de la copropriété : acteur, gouvernance, enjeux, fonctionnement • Identifier les nouvelles chaînes d'intervention : gestion des sinistres, entretien courant, travaux • Être en capacité de solliciter les bons acteurs à bon escient : travailler avec un tiers, « comment manager son syndic », identifier les bonnes ressources • Être en capacité d'expliquer aux habitants le nouveau fonctionnement de la résidence : sensibilisation et information des locataires (fonctionnement de la copro, charges, documents réglementaires, affichages, astreintes...), savoir dire non, gestion des conflits entre locataire et propriétaire	
Contenu	• Niveau 1 : Découvrir la Résidence Les Embruns et acquérir les connaissances nécessaires en matière de copropriété afin de résoudre des futures enquêtes • Niveau 2 : Quatre enquêtes à résoudre Solutionner un incident technique avec le locataire et savoir gérer un sinistre en copropriété : « Incendie de friteuse » Comment mobiliser les acteurs de la résidence pour solutionner les problèmes : « Alerte : invasion d'insectes » Porter un projet de service aux locataires dans le cadre de la copropriété : « Où sont les vélos ? » Traiter un trouble de voisinage. Faire valoir de droit les obligations des copropriétaires : « Mais quel parquet ?! »	
Modalités Pédagogiques	Apports de connaissances théoriques Evaluation formative : QCM	

BLOC 2	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

BLOC	Auto apprentissage : Mixité égalité, harcèlement au travail	0,3 heures
Objectifs	• Expliquer les concepts de mixité, égalité et parité dans le monde du travail, en particulier dans le secteur du logement social. • Identifier les situations de harcèlement sexiste et sexuel au travail ainsi que les comportements sexistes. • Mettre en œuvre des actions pour promouvoir la mixité et l'égalité tout en luttant contre le harcèlement dans le logement social.	
Contenu	• MODULE 1 : INTRODUCTION À LA MIXITÉ ET À L'ÉGALITÉ Mixité Parité Égalité Les obligations légales des entreprises en matière d'égalité professionnelle et les sanctions en cas de non-respect 1. Définitions et concepts 2. Pourquoi la mixité est-elle essentielle ? 3. Lois et cadre réglementaire • MODULE 2 : LES STÉRÉOTYPES ET LEURS IMPACTS AU TRAVAIL Exploration des idées reçues sur les rôles des hommes et des femmes dans le travail 1. Les métiers dans le logement social 2. Stéréotypes de genre 3. Études de cas • MODULE 3 : LUTTER CONTRE LES COMPORTEMENTS SEXISTES Définition des comportements et paroles qui dévalorisent une personne sur la base de son genre 1. Qu'est-ce qu'un agissement sexiste ? 2. Identifier les préjugés et micro-agressions : 3. Les effets du sexisme sur les employés • MODULE 4 : LE HARCÈLEMENT SEXISTE ET SEXUEL AU TRAVAIL Témoignages de victimes de harcèlement sexuel au travail et analyse des situations 1. Définir le harcèlement sexuel 2. Exemples concrets 3. Les sanctions légales • MODULE 5 : PROMOUVOIR LA MIXITÉ ET L'ÉGALITÉ Présentation d'initiatives dans le secteur du logement social 1. Actions concrètes pour promouvoir la mixité 2. Exemples d'entreprises engagées 3. Outils pour mesurer l'égalité • MODULE 6 : AGIR CONTRE LE HARCÈLEMENT SEXISTE ET SEXUEL Importance de documenter les agissements et de signaler aux autorités compétentes 1. Comment réagir face au harcèlement ? 2. Collecter des preuves et signaler les faits 3. Les ressources à disposition • CONCLUSION ET PERSPECTIVES 1. Synthèse des apprentissages :	

**Modalités
Pédagogiques**

Revue des concepts clés sur la mixité, l'égalité et la lutte contre le harcèlement sexiste et sexuel
2. Mise en pratique des actions :
Encourager les participants à mettre en place des actions concrètes pour promouvoir un environnement de travail inclusif et respectueux

- Elearning