

2025



Parcours Responsable de Sites en habitat social

Modules : Objectifs et programmes

Titre de niveau 5 - Enregistré au RNCP -
Décision d'enregistrement aux répertoires nationaux du 1^{er} juillet 2022

Objectifs de la formation

La formation a pour finalité de préparer au titre de niveau 5 enregistré au RNCP « Responsable de Site en Habitat Social ».

Le responsable de site possède des compétences à la fois techniques, administratives, juridiques, relationnelles et managériales. La polyvalence de ce poste nécessite un fort degré d'autonomie et une grande rigueur dans l'organisation du travail.

Il doit prendre rapidement des décisions et/ou des initiatives. Il organise l'activité de son équipe autour des projets de l'agence dans le respect des procédures. Cependant il doit analyser et faire remonter l'ensemble des éléments qu'ils constatent ou qui lui sont rapportés.

Son rôle de pilote de l'activité de terrain lui demande un deuxième niveau d'intervention auprès des habitants et nécessite de développer un argumentaire technique et juridique solide et d'adopter un comportement professionnel marquant sa position.

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

Animation d'une équipe de proximité :

- Encadrer et animer une équipe de personnels de terrain (gardiens, employés d'immeubles) ;
- Former ses collaborateurs ;
- Participer à l'intégration des nouveaux collaborateurs dans l'équipe ;
- Réaliser des entretiens d'évaluation annuels ;
- Planifier les congés ;
- Rendre compte des différentes activités sur le secteur ;

Surveillance du patrimoine et organisation de l'entretien courant :

- Assurer la sécurité technique du patrimoine ;
- Analyser et traiter les réclamations techniques des locataires transmises par les gardiens ;
- Mettre en œuvre des opérations d'entretien courant y compris les contrats de maintenance,
- Gérer les sinistres ;
- Gérer le budget d'entretien courant sur son secteur ;
- Gérer les états des lieux ;
- Remettre en état les logements pour la relocation ;

Gestion des relations de proximité :

- Organiser la relation de proximité avec les locataires ;
- Intervenir auprès des locataires dans le cadre du contrat de location ;
- Gérer les conflits de voisinage en appui des gardiens ;
- Traiter les troubles de voisinage en phase amiable ;
- Prendre part à la politique de peuplement de son secteur ;
- Commercialiser les logements et fidéliser les clients locataires ;
- Organiser le recouvrement des loyers et des charges réalisé par les gardiens ;
- Gérer les impayés locatifs en phase précontentieuse ;

Participation aux évolutions de son territoire :

- Participer à la mise en œuvre d'opérations sur son secteur (livraison de groupes neufs, réhabilitations, résidentialisation) ;
- Gérer le vieillissement et les dégradations du patrimoine ;
- Proposer des améliorations dans le cadre de la maîtrise des charges et du développement durable ;
- Accompagner les actions issues d'un projet de gestion de proximité (GUP, PGS, animations locales...) ;
- Participer à la concertation avec les habitants ; Participer à des projets locaux regroupant des partenaires ;
- Participer à l'organisation et au fonctionnement d'une copropriété.

Contenu de la formation

Pour valider le titre RESPONSABLE DE SITE EN HABITAT SOCIAL, le/la candidate devra valider obligatoirement tous les blocs de 1 à 6 :

Bloc de compétences 1 – Animer une équipe de proximité

Bloc de compétences 2 – Organiser la surveillance et l'entretien courant du patrimoine

Bloc de compétences 3 – Gérer la relocation sur le plan technique

Bloc de compétences 4 – Gérer les relations quotidiennes avec les habitants

Bloc de compétences 5 – Participer à la relation contractuelle avec les locataires

Bloc de compétences 6 – Participer aux évolutions de son territoire

SOMMAIRE

- Assurances
- Attributions / auto apprentissage
- Attributions de logement
- Bâti et PC / Equipement du logement
- Bâti et parties communes / auto apprentissage
- Charges auto / auto apprentissage
- Charges : décrets de 1982, 1987 et 2009
- CNIL
- Communication avec les locataires
- Concertation locative
- Conduite de réunion
- Contrat de location
- Contrôle des équipements de sécurité
- Contrôle des prestations de nettoyage
- Copropriété
- Coproxi
- Droit du travail
- Ecrits professionnels
- Entretien annuel d'évaluation
- Equipement du logement / auto apprentissage
- Etats des lieux – Chiffrage
- Etat des lieux : visite conseil, constat/ auto apprentissage
- Gestion des conflits
- Gestion des plannings et des priorités - la délégation
- Gestion d'un budget
- Interface avec la maîtrise d'ouvrage et la réhabilitation
- Journée d'ouverture, constitution du groupe, le métier de responsable de site, cadre institutionnel du logement social
- Logement social, histoire et évolution
- Maîtrise des dépenses énergétiques
- Management : Animation d'une équipe de terrain
- Méthodologie de résolution de problème
- Mixité égalité, harcèlement au travail / auto apprentissage
- Précontentieux : Impayés locatifs
- Remise en état du logement à la relocation
- Révision digitale / auto apprentissage
- Santé mentale
- Sécurité du patrimoine
- Séquence digitale niveau 1
- Séquence Digitale Niveau 1
- Séquence digitale niveau 2
- Séquence digitale niveau 3
- Séquence digitale niveau 4
- Séquence digitale niveau 5
- Traitement des demandes d'interventions techniques
- Travaux : Suivi et contrôles
- Troubles de voisinage : approche pratique et juridique

BLOC 1	Ouverture : le métier de responsable de site en habitat social – 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 responsable de site • 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 la logique habitat à la logique habitant, la qualité de service • 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 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 pratiques • Echanges avec les participants • Evaluation formative : QCM, quizz • 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	Management : Animation d'une équipe terrain	2 jours
Objectifs	• Cerner le rôle d'encadrement dévolu au manager, les enjeux liés à la qualité de service • Mieux connaître les moyens permettant d'organiser le travail de son équipe • S'approprier des méthodes visant à la création d'une cohésion d'équipe, d'un esprit d'équipe • Acquérir de nouvelles méthodes d'animation • Utiliser des outils qui contribuent à renforcer l'efficacité de l'équipe	
Contenu	• Rôle et responsabilité du manager : Mission, champ d'application, niveau de décision, pouvoirs et devoirs, les responsabilités et l'exemplarité • Le champ d'action du manager : Faire respecter le plan d'action, organiser le travail, animer les hommes, contrôler les résultats • Organisation et moyens : Faire adhérer à un but commun, fixer et négocier les objectifs, donner des directives claires et efficaces dans le respect des procédures, suivre les actions, contrôler les résultats • La fonction d'animation : Informer, motiver, fédérer, créer une ambiance d'équipe propice à l'efficacité, savoir donner des signes de reconnaissance, aider les collaborateurs en difficulté, réguler les tensions dans une équipe de travail • Les styles de management : Les comportements relationnels liés à la fonction, l'impact de ses attitudes sur l'autre en entretien ou en groupe.	
Modalités Pédagogiques	• Apports de connaissances théoriques et pratiques • Echanges avec les participants • Jeux de rôle • Evaluation formative : mise en situation, exercices • 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**

- C01 Décliner les orientations stratégiques de l'agence en objectifs pour son territoire pour donner du sens à son action et celle de ses collaborateurs
- C02.Définir des objectifs individuels et collectifs pour l'équipe, ainsi que des critères d'évaluation
- C03.Mettre en œuvre un suivi et un contrôle des activités de son équipe (réalisation des tâches, respect des procédures, utilisation des documents internes...) pour apporter les ajustements nécessaires
- C04.Faciliter et favoriser la communication avec et dans l'équipe en proposant des outils et procédures spécifiques
- C05 Conduire des réunions d'équipe visant à informer, expliquer, analyser des dysfonctionnements, rechercher des solutions
- C08.Conduire des entretiens professionnels avec ses collaborateurs (consignes, régulation...)
- C09 Identifier les points faibles et des marges de progression de chaque collaborateur ainsi que ses besoins en formation pour proposer des actions appropriées
- C10 Transférer ses propres compétences en apportant conseil, information, soutien, formation en s'appuyant sur une démarche pédagogique adaptée
- C11 Impliquer les équipes dans une démarche d'auto-formation en proposant des outils d'évaluation
- C12 Analyser une fiche de poste et le profil requis pour réussir le recrutement
- C13 Mettre en œuvre la méthodologie et les techniques de conduite d'entretien de recrutement
- C14 Assurer la mise en œuvre de la procédure d'intégration (parcours, présentation, rendez-vous et points réguliers...)
- C15 Définir des actions d'accompagnement et de formation personnalisées au regard du profil recruté et notamment des modalités de travail inclusives permettant l'accueil de collaborateurs en situation de handicap
- C22 Assurer le suivi de l'activité de son secteur en renseignant les tableaux de bords (réclamations, travaux, budget...)
- C23 Organiser la remontée des difficultés rencontrées auprès des interlocuteurs idoines (hiérarchie, services du siège, prestataires, locataires...)

BLOC 1	Gestion des plannings et des priorités - la délégation	1 jour
Objectifs	• Acquérir des outils pour optimiser l'organisation du travail de son équipe • Assimiler les méthodes de suivi de l'activité de ses collaborateurs • Diminuer les pertes de temps en hiérarchisant ses tâches • Savoir déléguer	
Contenu	• Organiser, suivre et contrôler le travail de son équipe : Organiser le travail de son équipe, travail individuel et travail d'équipe, le rôle de chacun, répartir et organiser le travail des agents, fixer des objectifs opérationnels, définir les moyens opérationnels nécessaires • Suivi et contrôle des activités des collaborateurs : Comment suivre et contrôler la réalisation des activités ? comment améliorer les résultats de ces activités ? • Les outils de base pour optimiser la gestion de son temps : Les outils (dissocier l'important et l'urgent), plans de travail, gérer les imprévus, l'organisation (répartir le temps de travail, regrouper les activités, gérer les interruptions, canaliser le téléphone, congés des collaborateurs...), 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 • Comment mettre en œuvre la délégation : Définir la fonction du manager, les tâches du responsable qui peuvent être déléguées, trouver le temps de déléguer et de former, le choix du collaborateur, les étapes de la délégation • Le contrôle de la délégation : Faire remonter l'information, mesurer les écarts, ajuster les objectifs.	
Modalités Pédagogiques	• Apports de connaissances théoriques et pratique • Echanges avec les participants • Evaluation formative : Quizz, exercices sur des cas concrets • 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**

C02 Planifier le travail de son équipe pour répondre aux objectifs à atteindre en utilisant des méthodes et des outils d'organisation

C19 Gérer les absences exceptionnelles et les demandes de congés en préservant la qualité de service et le bon fonctionnement du territoire

C20 Proposer et mettre en place une organisation des remplacements en s'appuyant sur les procédures de l'organisme

C21 Transmettre des informations au service ressources humaines en respectant les procédures internes

BLOC 1	Entretiens annuels d'évaluation	1 jour
Objectifs	• Créer des conditions favorables au déroulement de l'entretien • Rappeler les objectifs visés et évaluer leur atteinte • Identifier les besoins sur le poste de travail et de formation • Fixer des objectifs pour l'année à venir • Recueillir les demandes des agents (mutation, promotion, augmentation ...) • Faire remonter les éléments au service ressources humaines	
Contenu	• L'entretien annuel : outil de management, identification des besoins en formation, des difficultés rencontrées ... • Préparation de l'entretien : communication en amont des différents thèmes abordés, prise de rendez-vous, définition de temps nécessaire (ni trop long, ni trop court) ... • Déroulement de l'entretien : lieu isolé (confidentialité), transfert du téléphone, explication des prises de notes, recadrer la discussion ... • Apprendre à ECOUTER les besoins et difficultés du collaborateurs (pour mesures correctives, formation, cadrage) • Explication des termes clés : objectifs, besoins, missions, compétences ... • Synthèse du contenu de l'entretien. • Suivi de l'entretien tout au long de l'année (points d'étapes)	
Modalités Pédagogiques	• Apports de connaissances théoriques et pratiques • Echanges avec les participants • Jeux de rôle • Evaluation formative : exercices pratiques, mise en situation • 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	C16 Formuler des objectifs clairs, précis, mesurables et réalistes pour chaque collaborateur C17 Évaluer l'atteinte des objectifs en fonction des critères définis pour mesurer les écarts de compétences et les besoins de formation C18 Analyser les demandes individuelles (promotion, mutation, temps de travail, augmentation...) et apporter un avis étayé sur la recevabilité de ces demandes	
BLOC 1	Droit du travail	1 jour

Objectifs	• Identifier et expliquer les aspects liés au contrat de travail • Se repérer dans les principales dispositions du contrat de travail • Mesurer les objectifs, droits et obligations de chaque type de contrat de travail • Expliquer les différentes rubriques d'une fiche de paye • Se référer à la convention collective • Identifier les informations nécessaires à transmettre au service du personnel lors de situations de travail (arrêt, congés ...)
Contenu	• Le contrat de travail : clauses, contrats aidés, CDI, CDD, mutation, avenant ... • Le CDD : durée, renouvellement, droits et obligations, fin du contrat ... • Le salaire : conventions collectives, grilles d'emploi, primes, acomptes, avances, date de paiement, fréquence, plan épargne entreprise, participation, intéressement, avantages en nature, augmentation • Les congés : congés payés, congé sabbatique, congé de maternité, congé de paternité, congé parental, congés pour événements familiaux, congé sans solde ... • Temps de travail : repos, congés, astreintes, durée légale, Réduction du Temps de Travail, heures supplémentaires, travail de nuit, jours fériés et dimanche... • Maladie, accident du travail, maternité : maladies professionnelles et non-professionnelles, inaptitude, arrêt de travail, reprise ... • Démission, licenciement : procédures, motifs, préavis, convention de reclassement ... • Formation : CIF, DIF, contrat et période de professionnalisation, plan de formation ... • Représentation : institutions représentatives (élection des représentants, comité d'entreprise, délégué du personnel, délégué syndical), hygiène, sécurité, santé du personnel (CHSCT), droit de grève.
Modalités Pédagogiques	• Apports de connaissances théoriques et juridiques • Echanges avec les participants • Retour d'expériences • Evaluation formative : QCM, Quizz • 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

- C19. Gérer les absences exceptionnelles et les demandes de congés en préservant la qualité de service et le bon fonctionnement du territoire
- C20. Proposer et mettre en place une organisation des remplacements en s'appuyant sur les procédures de l'organisme
- C21. Transmettre des informations au service ressources humaines en respectant les procédures internes

BLOC 1	Conduite de réunion	1 jour
Objectifs	• Savoir préparer une réunion efficace • Participer activement à une réunion • Appréhender le rôle d'animation d'une réunion • Identifier la forme et la transmission des suites à donner	
Contenu	• Préparation et organisation : typologie des réunions, préparation de la réunion (déterminer les objectifs, préparer la convocation et l'ordre du jour, veiller à l'organisation matérielle – durée, local, matériel), organisation de la prise de notes et rédaction d'un compte-rendu • Participation à une réunion : repérer ses freins, s'exprimer clairement et positivement, apprendre à écouter, savoir poser des questions, formuler des propositions argumentées • L'animation d'un groupe : la production (afficher des objectifs clairs, communiquer les informations utiles, faire des synthèses régulières partielles, savoir conclure), faciliter les échanges (recentrer les objectifs, stimuler les échanges, créer un climat favorable, gérer le temps), réguler (reformuler, gérer les blocages et les conflits) • Le suivi des réunions : compte-rendu et/ou relevé de décisions, la transmission, la diffusion, la programmation, le planning et la mise en œuvre des actions et mesures correctives .	
Modalités Pédagogiques	• Apports de connaissances théoriques et pratiques • Echanges avec les participants • Jeux de rôle • Evaluation formative : mise en situation • 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	C16. Formuler des objectifs clairs, précis, mesurables et réalistes pour chaque collaborateur C17. Évaluer l'atteinte des objectifs en fonction des critères définis pour mesurer les écarts de compétences et les besoins de formation C18. Analyser les demandes individuelles (promotion, mutation, temps de travail, augmentation...) et apporter un avis étayé sur la recevabilité de ces demandes	

BLOC 2	Bâti et PC / Equipements du logement	3 jours
Objectifs	• Identifier les différents éléments du bâti et les pathologies courantes • Identifier les équipements collectifs et privatifs et les pathologies courantes • Diagnostiquer un dysfonctionnement ou un désordre • Définir précisément un désordre ou un dysfonctionnement pour optimiser l'intervention	
Contenu	• Le bâti : les techniques de construction, les matériaux, les fondations, l'étanchéité des fondations, les murs de façade et intérieures, les cloisons, les planchers, les toitures-terrasses, l'isolation thermique et phonique ... • Les éléments communs : les parties communes extérieures (espaces verts, aires de jeux, parkings, voies de circulation ...), les parties communes intérieures (ascenseurs, chauffage, les canalisations et évacuations E.U., E.V., E.P., les gaines techniques ...) • Les parties privatives : la plomberie, la menuiserie, l'électricité, la ventilation, les revêtements ... • Le contrôle et les tests de fonctionnement des équipements • La pathologie hygrométrique : infiltrations et condensations, causes et dommages, les remontées capillaires, les ponts thermiques, les traitements préventifs et curatifs • La définition d'un désordre ou d'un dysfonctionnement : identifier, qualifier, quantifier, situer.	
Modalités Pédagogiques	• Apports de connaissances théoriques et techniques • 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	C70 Analyser les dysfonctionnements et les désordres récurrents sur son patrimoine par la lecture des tableaux de bord et transmettre au service Patrimoine C71 Proposer des travaux dans le cadre des investissements programmables (Plan Stratégique du Patrimoine – PSP) visant le maintien de la valeur locative de son territoire	

BLOC 2	Traitement des demandes d'intervention techniques	2 jours
Objectifs	• Juger de la pertinence d'une demande sur le plan légal et réglementaire (le décret de 1987, la loi de 1989) • Établir un diagnostic technique fiable • Analyser les demandes transmises par les gardiens • Savoir distinguer les demandes d'entretien et des interventions liées à la sécurité • Identifier les mesures d'urgence à prendre • Étudier les dimensions juridiques, techniques et économiques de la gestion des charges	
Contenu	• Rappel des textes qui définissent le partage des responsabilités : obligations du bailleur renforcées par la loi SRU, obligations d'entretien et de réparation du locataire • Analyser et diagnostiquer les demandes d'interventions : équipements et revêtements dans les parties privatives, désordres ou dysfonctionnements dans les parties communes • Hiérarchisation des priorités • Les mesures d'urgence à prendre : matérialisation, périmètre de sécurité, condamnation, coupures de compteurs, alerter • Les conseils d'entretien et de réparation • Le recueil et le suivi de la réclamation : conduite d'entretiens efficaces, mener un questionnement méthodique, clarifier la demande, apporter une première réponse sur les suites données • Les dispositifs de suivi et de contrôle des réclamations techniques. • Se caler sur la réglementation pour déterminer ce qui est à la charge du locataire ou du bailleur (légitimité de la demande, le décret 1987 et la loi de 1989)	
Modalités Pédagogiques	• Apports de connaissances théoriques et juridiques • Echanges avec les participants • Evaluation formative : Quizz, QCM • Exercice sur cas concrets • 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	C24 Organiser la surveillance du patrimoine par les gardiens (contrôles périodiques, contrôles systématiques) en se conformant aux obligations réglementaires pour garantir la sécurité des biens et des personnes C25 Identifier les points névralgiques, les matériels, matériaux et équipements à risques pour mettre en place des contrôles spécifiques C26 Développer une politique de sécurité et de prévention des risques et sinistres en sensibilisant les gardiens et les locataires C27 Juger de la pertinence d'une demande sur le plan réglementaire et technique, identifier le partage des responsabilités pour un traitement approprié de la réclamation C28 Établir un diagnostic fiable pour optimiser le délai et les moyens de son traitement	

BLOC 2	Travaux : Suivi et contrôles	1 jour
Objectifs	• Mettre en œuvre des techniques de suivi et de contrôles des prestations pour vérifier de façon régulière voire systématique la qualité des interventions • Recueillir les informations auprès des gardiens : délais d'intervention, qualité des travaux, relations avec les locataires ... • Effectuer les premières relances des prestataires	
Contenu	• La commande des prestations : réglementation, formulation des bons, normes de maintenance, définition du prix • Contrôles des travaux : transmission aux gardiens de méthodes de contrôles, élaboration de fiches de contrôles, analyse des résultats, validation de la facturation • Contrôles des factures : quantités et prix • Définition de critères de satisfaction : relance des fournisseurs si besoin, application des pénalités prévues dans le contrat ou les conditions générales du marché • Participation à l'élaboration des cahiers des charges • Renseigner les locataires sur les conditions d'interventions des entreprises • Evaluer avec l'équipe de terrain la qualité des prestations de chaque fournisseur (contrats de maintenance, d'entretien, marchés ...)	
Modalités Pédagogiques	• Apports de connaissances théoriques et juridiques • Echanges avec les participants, retours d'expériences • Evaluation formative : QCM, Quizz • 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	C29 Organiser le suivi et le contrôle des prestations d'entretien courant du patrimoine (parties communes et privatives), négocier les plannings d'interventions avec les entreprises (espaces verts, chauffage, ménage, encombrants...) pour un service adapté aux contraintes du site C30 Collecter les données sur la qualité des interventions auprès des gardiens, mettre à jour les tableaux de suivi pour apporter des éléments factuels lors de la négociation des contrats de prestations C31 Assurer les relances auprès des prestataires de service et appliquer, si besoin, les pénalités prévues au contrat	
BLOC 2	Prestations de nettoyage : Contrôles	1 jour

Objectifs	• Mesurer le niveau des prestations de nettoyage • Mettre en place une méthodologie de contrôle • Définir des critères objectifs de mesure des résultats • Faire évoluer le cahier des charges des entreprises prestataires
Contenu	• Le contrôle des prestations : le standard professionnel, les outils, la méthode et les fréquences du contrôle, les ratios temps / surface • Tableaux de bords : les points contrôlés, définition des critères • Cahier des charges : définition des prestations en termes d'obligations de résultats • Définition d'une prestation de nettoyage : classification des opérations en fonction des différentes saletés et des supports à nettoyer, identification des produits et matériels de nettoyage et leur incidence sur le résultat • Connaissance de la réglementation : les produits dangereux, le stockage des produits, la protection • Le respect des engagements du contrat de prestation : relances, régulation, application des pénalités.
Modalités Pédagogiques	• Apports de connaissances théoriques et juridiques • Echanges avec les participants et retours d'expériences • Evaluation formative : Quizz, 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	C27. Juger de la pertinence d'une demande sur le plan règlementaire et technique, identifier le partage des responsabilités pour un traitement approprié de la réclamation C28. Établir un diagnostic fiable pour optimiser le délai et les moyens de son traitement C29. Organiser le suivi et le contrôle des prestations d'entretien courant du patrimoine (parties communes et privatives), négocier les plannings d'interventions avec les entreprises (espaces verts, chauffage, ménage, encombrants...) pour un service adapté aux contraintes du site C30. Collecter les données sur la qualité des interventions auprès des gardiens, mettre à jour les tableaux de suivi pour apporter des éléments factuels lors de la négociation des contrats de prestations C31. Assurer les relances auprès des prestataires de service et appliquer, si besoin, les pénalités prévues au contrat

BLOC 2	Gestion d'un budget	1 jour
Objectifs	• Savoir élaborer, négocier, gérer et maîtriser son budget • Utiliser les outils de gestion internes ou en créer pour répondre à des besoins spécifiques • Rendre compte périodiquement du suivi • Interpréter les écarts et engager des actions correctives	
Contenu	• La notion de budget : le processus budgétaire, les dépenses concernées par le budget, les sommes budgétées, engagées et dépensées, les stocks de produits et matériels • Codification des factures (R/NR/GE/ Investissement) • La répartition des sommes en grands domaines : contrats d'entretien, actions sur logements ou parties communes • Suivi de la consommation budgétaire : utilisation ou création d'outils de suivi, et périodicité du contrôle budgétaire pour écarts et imprévus • La maîtrise du budget : enjeux économiques de la visite-conseil, information du locataire entrant, clôture de l'exercice • Transmission des résultats à la hiérarchie : construire des commentaires pertinents • Négociation du budget : prévisions d'entretien, taux de rotation par site.	
Modalités Pédagogiques	• Apports de connaissances théoriques et pratiques • Echanges avec les participants • Evaluation formative : Cas concret, 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	C34 Négocier et argumenter le budget annuel d'entretien courant adapté aux besoins du territoire et aux contraintes de l'agence C35 Planifier et suivre les dépenses d'entretien en tenant compte des particularités de chaque quartier, hiérarchiser les priorités pour maintenir la valeur locative de son secteur C36 Rendre compte des sommes budgétées, engagées, utilisées	

BLOC 2	Contrôle des équipements de Sécurité	2 jours
Objectifs	• Repérer les matériels et matériaux à risques • Organiser la surveillance optimale du patrimoine et des équipements • Organiser le contrôle des équipements qui concourent à la sécurité des immeubles • Sensibiliser les gardiens sur la nécessaire vigilance à développer quotidiennement • Garantir la sécurité quotidienne des utilisateurs • Prendre ou faire prendre des mesures conservatoires	
Contenu	• La sécurité du patrimoine : réglementation (les obligations du bailleur, la loi du 6 juillet 1989, le C.C.H., l'arrêté du 31 janvier 1986, le règlement sanitaire ...) • Le classement des immeubles : les familles, les IGH, les ERP, les équipements de sécurité appropriés • La sécurité incendie : le comportement au feu des matériaux, la ventilation, le désenfumage, les escaliers et les circulations • Les contrôles et entretien obligatoires : techniques de vérification, fréquence ... • Les éléments à surveiller et contrôler : le bâti, les équipements intérieurs et extérieurs, les espaces verts, les aires de jeux, les parkings, les fermetures ... • La prévention des risques et sinistres : la responsabilité pénale, la sécurité active et passive, méthodologie de la surveillance, attitudes et gestes préventifs, les points sensibles (eau, gaz, électricité), l'hygiène ... • Les attitudes à tenir face à un sinistre • Le livret de sécurité • Les interventions des prestataires sous contrat : contenu de l'engagement, contrôle • La communication avec les utilisateurs de l'immeuble.	
Modalités Pédagogiques	• Apports de connaissances théoriques et techniques • Visite sur site selon possibilités • Echanges avec les participants • Evaluation formative : Quizz, 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	C24. Organiser la surveillance du patrimoine par les gardiens (contrôles périodiques, contrôles systématiques) en se conformant aux obligations réglementaires pour garantir la sécurité des biens et des personnes C25. Identifier les points névralgiques, les matériels, matériaux et équipements à risques pour mettre en place des contrôles spécifiques C26. Développer une politique de sécurité et de prévention des risques et sinistres en sensibilisant les gardiens et les locataires C32. Prendre les mesures conservatoires pour chaque type de sinistre C33. Appliquer les procédures permettant l'engagement des assurances du locataire et/ou du bailleur pour un traitement optimal du sinistre	

BLOC 2	Assurances	1 jour
Objectifs	• Maîtriser les procédures du règlement d'un sinistre • Identifier les clauses d'un contrat d'assurance (police, garanties ...) • Distinguer les étendues des couvertures des contrats • Repérer l'imbrication des différents dispositifs liés aux contrats d'assurances	
Contenu	• L'assurance du bailleur et celle du locataire (obligations légales) • 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) • L'optimisation de la gestion des sinistres.	
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	C32 Prendre les mesures conservatoires pour chaque type de sinistre C33 Appliquer les procédures permettant l'engagement des assurances du locataire et/ou du bailleur pour un traitement optimal du sinistre	

BLOC 3	États des lieux et chiffrage	3 jours
Objectifs	• Maîtriser les dispositifs légaux et jurisprudentiels en vigueur • S'approprier une méthode rigoureuse de constat et de transcription des désordres et des dysfonctionnements • Analyser les enjeux économiques, juridiques et commerciaux du chiffrage • Réaliser un chiffrage dans le cadre des contraintes législatives et réglementaires et de l'accord collectif • S'approprier une méthodologie de chiffrage et utiliser les outils de l'entreprise • Argumenter avec le locataire sortant	
Contenu	• Les aspects juridiques : le caractère obligatoire et contradictoire de l'état des lieux, les états des lieux par huissier, le locataire représenté (procuration) • La responsabilité du locataire : dégradations, réparations locatives, transformations non autorisées • Les notions : d'usure et d'usage normal et anormal, de vétusté, la notion d'indemnité, les accords collectifs, le champ d'application de la vétusté • La méthodologie du constat : les essais, les contrôles, l'appréciation, la circulation, la transcription, la qualification, la quantification et la situation des désordres • La méthodologie du chiffrage : les bordereaux de prix, la grille de vétusté, le formulaire, l'imputation • Les enjeux de la visite-conseil • Les spécificités du constat lors de la visite-conseil • Les conseils de remise en état	
Modalités Pédagogiques	• Apports de connaissances théoriques et juridiques • Exercice pratique dans un logement selon possibilité • Echanges avec les participants • Evaluation formative : QCM, Quizz, exercice sur cas concret • 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	C37 Mettre en œuvre une méthode rigoureuse de constat et de transcription des désordres et des dysfonctionnements lors d'un état des lieux pour limiter les contestations C38 Chiffrer rigoureusement les désordres identifiés lors d'un état des lieux dans le cadre des contraintes législatives et réglementaires visant le partage de responsabilités C39 Conduire une visite-conseil précise au congé du locataire pour l'engager à réaliser les travaux nécessaires avant son départ et ainsi limiter le délai de relocation	

BLOC 3	Remise en état du logement à la relocation	1 jour
Objectifs	• Identifier les étapes de la remise en état du logement (organiser les corps d'état) • Distinguer les interventions relevant de la sécurité de celles répondant à la conservation et à l'amélioration conformément à la charte de l'entreprise • Évaluer les travaux à réaliser au regard des contraintes juridiques et financières • Optimiser le coût de la remise en état du logement à charge locataire et la durée des travaux : visite conseil	
Contenu	• Les obligations de délivrance du logement : bon état d'usage et de réparation ainsi que les équipements en bon état de fonctionnement • Les diagnostics, logement décent, sécurité • La visite-conseil : préconisations aux locataires, visibilité sur les travaux à venir, le départ du locataire • Les priorités de l'organisme : les choix techniques, la démarche commerciale, la Charte Qualité : exemples et spécificités • La hiérarchisation des travaux : la sécurité, l'hygiène, la conservation du patrimoine, les améliorations, les embellissements • Les travaux : la commande, le suivi, le contrôle	
Modalités Pédagogiques	• Apports de connaissances théoriques et réglementaires • Echanges avec les participants • Evaluation formative : QCM, Quizz, exercices • 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	C40 Identifier les travaux relevant de la mise en sécurité et ceux concernant la conservation ou l'amélioration du patrimoine pour hiérarchiser les travaux à la relocation conformément à la charte qualité interne de remise en état des logements C41 Commander les travaux à réaliser au regard des contraintes juridiques et financières pour garantir au repreneur les obligations de décence du logement C42 Assurer le suivi et le contrôle des travaux et des factures	
BLOC 4	Communication avec les locataires	1 jour

Objectifs	• S'approprier des outils de base et de comportements pour une bonne communication • Concevoir des outils et techniques de communication écrite ou orale avec les habitants • Identifier les caractéristiques des habitants et adapter son discours et son comportement • Accompagner les équipes de proximité dans le développement de relations de qualité avec les habitants
Contenu	• Évaluation des difficultés rencontrées sur le terrain : dans l'expression orale, la communication avec un groupe, les différents publics, la prise en compte des difficultés à surmonter, les ressources à mobiliser pour développer une démarche de communication adaptée • Les outils de la communication : l'écoute active : pour une meilleure compréhension et un dialogue plus riche au quotidien, la reformulation comme outil d'attention au discours du locataire • Gestion des interactions dans un groupe ou une réunion • Les attitudes qui favorisent la dynamique relationnelle • Les niveaux de messages • Les supports de communication adaptés.
Modalités Pédagogiques	• Apports de connaissances théoriques et pratiques • Echanges avec les participants, retour d'expérience • Jeux de rôle • Evaluation formative : mise en situation, quizz • 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	C43 Adapter son discours et son comportement aux familles accueillies pour faciliter leur intégration C44 Mettre en œuvre des techniques et des outils de communication adaptés aux destinataires pour maîtriser le déroulement d'un entretien et la gestion des interactions dans un groupe C49 Identifier et analyser les situations conflictuelles : enjeux, causes, difficultés ... C50 Conduire un entretien avec la ou les personnes impliquées dans le conflit en mettant en œuvre les techniques de communication adaptées C51 Organiser et conduire une confrontation en cas de conflits entre locataires en utilisant les outils de la médiation pour éviter que la situation ne se transforme en trouble de voisinage

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 en tant que Responsable de Site • Identifier les acteurs institutionnels et les personnes ressources constituant un relais sur son territoire • Renouveler ses modes d'interaction avec les locataires • Adapter son comportement et son mode de communication pour limiter les tensions.	
Contenu	• Les représentations sur la santé mentale : normal / pathologique. Névrose, psychose, état limite : les 3 structures de personnalité. • Des leviers pour dynamiser les partenariats : panorama et rôle des acteurs sur un territoire, le rôle du bailleur et ses limites. Orientation, information, signalements, modes d'hospitalisation. • Des outils pour agir sur les troubles d'occupation du logement, les troubles du voisinage.	
Modalités Pédagogiques	• Apports de connaissances théoriques et pratiques • Echanges avec les participants • Evaluation formative : QCM, cas pratique • 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	C52. Identifier le degré de complexité d'une situation de trouble de voisinage pour apporter le cas échéant un soutien aux gardiens	

BLOC 4	Gestion des conflits	2 jours
Objectifs	- Établir et maintenir un dialogue au sein des équipes et avec les locataires : Analyser les causes et conséquences des situations conflictuelles avec et au sein des équipes Identifier les interventions possibles auprès des partenaires institutionnels et/ou sociaux ou la hiérarchie Organiser les confrontations des points de chaque partie prenante et conduire la médiation - Développer des comportements adaptés pour soi et mettre en œuvre des plans d'action pour les développer avec ses équipes	
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 et les stratégies à développer : Se fixer des objectifs, se définir une stratégie, s'affirmer, donner des marques d'apaisement - Les partenaires relais : Interlocuteurs en interne et en externe, champ d'intervention, modalités de signalement, rencontres	
Modalités Pédagogiques	- Apports de connaissances théoriques et pratiques - Echanges avec les participants, retours d'expériences - Jeux de rôle - Evaluation formative : mise en situation - 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

C52 Identifier le degré de complexité d'une situation de trouble de voisinage pour apporter le cas échéant un soutien aux gardiens

C53 Mettre en œuvre une démarche de résolution de problème pour gérer le trouble à l'amiable

C54 Assurer la traçabilité du trouble pour constituer, si besoin en phase contentieuse, un dossier prouvant l'antériorité et la fréquence de la situation et son traitement par les différentes interventions du bailleur

C55 Rédiger des écrits professionnels factuels en utilisant des termes techniques appropriés pour rendre compte d'une situation ou d'une décision

BLOC 5	Attributions de logement	1 jour
Objectifs	• Expliquer les règles d'attribution d'un logement • Informer sur les démarches et documents nécessaires à la constitution d'une demande de logement • Renseigner les locataires sur les modalités des demandes de mutation	
Contenu	• Les textes législatifs et réglementaires : le C.C.H., la loi Besson, la loi de lutte contre les exclusions ... • Les conditions d'attribution des logements : bénéficiaires, prioritaires, réservataires, plafonds de ressources, critères d'attribution, solvabilisation des ménages • Les aides à l'accès au logement : F.S.L., Locapass, caution, Accompagnement Social Lié au Logement • Le traitement de la demande : enregistrement (numéro unique), constitution du dossier, actualisation et renouvellement • L'attribution des logements : la ou les commission(s) d'attribution, notification de décision	
Modalités Pédagogiques	• Apports de connaissances théoriques et juridiques • Echanges avec les participants • Exercices sur des cas concrets • Evaluation formative : QCM, quizz • 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	C56 Analyser les mouvements locatifs dans son secteur et l'enquête triennale de l'occupation sociale pour formuler des propositions d'accueil de ménages dans le respect de la mixité sociale, de la prévention des risques de discrimination, du relogement dans le cadre d'opérations de renouvellement urbain C57 Caractériser les profils des clients, identifier leurs besoins et attentes pour adapter aux candidats les outils de l'accueil commercial C58 Repérer les caractéristiques du patrimoine (logement, groupe, environnement, services) pour apporter les réponses et les conseils au cours d'une visite de logement C59 Élaborer des outils de commercialisation locative adaptés aux causes de la vacance dans son périmètre	

BLOC 5	Contrat de location	1 jour
Objectifs	• Décrire les engagements mutuels issus du contrat de location • Baser son argumentation sur des références réglementaires • Faire appliquer les clauses du bail et expliquer les risques encourus	
Contenu	• Les textes applicables : loi de 1948, le Code Civil, les lois de 1986 et 1989 modifiées, le C.C.H. ... • Le contenu du bail : obligations des parties, durée, date de prise d'effet ... • Les modifications du bail : changement de situation, bénéficiaires du transfert de bail, échange de logements • Le dépôt de garantie : montant, restitution ... • L'assurance du locataire : obligation et justification • Le congé du locataire : forme, délai de préavis ... • L'engagement de caution : contenu, durée, mentions manuscrites • Les situations de non-respect du contrat et le traitement : obligations non tenues, départ furtif, sous-location, la résiliation ... • Le règlement intérieur et autres annexes au contrat	
Modalités Pédagogiques	• Apports de connaissances théoriques et juridiques • Echanges avec les participants • Exercices sur cas concrets • Evaluation formative : Quizz, 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	C45. Informer et expliquer les différents aspects du contrat de location pour anticiper toute situation hors contrat C46. Formuler oralement ou par écrit des rappels au bail circonstanciés pour un traitement à l'amiable des situations C47. Apporter aux gardiens un second niveau d'intervention pour résoudre des situations complexes de non-respect du bail C48. Identifier les situations à risques et les prévenir en expliquant aux locataires les risques encourus par un éventuel traitement contentieux	

BLOC 5	Charges : décrets de 1982 et 2009	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	
Contenu	• Dimensions réglementaires de la gestion des charges et évolutions - Définition et détail des charges récupérables (1982 et 2009) - Jurisprudence - Accord collectif - Loi de 1989 : obligations du bailleur et du locataire • Évolutions des pratiques et dérogations - Accords collectifs (article 42 de la loi du 23/12/1986) - Contrats d'entretien : quel contenu, impact, optimisation... - 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 de connaissances théoriques et juridiques • Echanges avec les participants • Exercices pratiques • Evaluation formative : Quizz, QCM, exercices sur des cas concrets • 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**

C72. Identifier les postes maîtrisables dans les charges locatives (consommations individuelles ou collectives) pour proposer une optimisation des dépenses énergétiques

C73. Organiser et conduire des campagnes de sensibilisation au développement durable des locataires et agents de terrain (maîtrise des énergies, collecte sélective des ordures ménagères...)

BLOC 5	Troubles du voisinage : approche pratique et juridique	2 jours
Objectifs	• Identifier les différents types de troubles de voisinage • Identifier le cadre réglementaire sur lequel s'appuyer pour juger de la légitimité à intervenir • Repérer les moyens d'action juridiques et leurs limites et privilégier le règlement à l'amiable entre les parties • Développer un argumentaire basé sur les risques encourus et les moyens de pression • Etablir et maintenir un dialogue • Faire identifier le conflit le plus tôt possible par les collaborateurs terrain • Identifier les interventions possibles auprès des partenaires institutionnels et/ou sociaux • Organiser les confrontations des points de vue des locataires et conduire la médiation - Développer des comportements adaptés	
Contenu	• Les obligations du bailleur et du locataire en matière de jouissance paisible • Les différentes étapes du traitement du trouble du voisinage : de l'amiable au contentieux • Définition des différents troubles : typologie des troubles, relativité ou subjectivité du trouble, inconvénient normal ou anormal • L'investigation : recueil des faits auprès du ou des plaignants, du fauteur de trouble, analyse des causes du trouble, appréciation du niveau de gravité du trouble et des capacités à résoudre à l'amiable • Les moyens d'action : du rappel des engagements du contrat de location à la procédure de résiliation en passant par les procédures civiles simplifiées et la mise en demeure • Les relais et partenariats possibles, les partenaires institutionnels, médicaux, sociaux... • 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	
Modalités Pédagogiques	• Apports de connaissances théoriques et juridiques • Echanges avec les participants • Exercices pratiques • Jeux de rôle • Evaluation formative : QCM, mise en situation • 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	C52 Identifier le degré de complexité d'une situation de trouble de voisinage pour apporter le cas échéant un soutien aux gardiens C53 Mettre en œuvre une démarche de résolution de problème pour gérer le trouble à l'amiable	

C54 Assurer la traçabilité du trouble pour constituer, si besoin en phase contentieuse, un dossier prouvant l'antériorité et la fréquence de la situation et son traitement par les différentes interventions du bailleur

C55 Rédiger des écrits professionnels factuels en utilisant des termes techniques appropriés pour rendre compte d'une situation ou d'une décision

BLOC 5	Précontentieux : impayés locatifs	1 jour
Objectifs	• Identifier les causes de l'impayé et la volonté du locataire pour résoudre la situation • Identifier le cadre réglementaire et les niveaux de procédure de l'impayé • Expliquer les conséquences d'un impayé, les risques encourus • Orienter vers les institutions sociales (dispositifs d'aides) ou le service contentieux	
Contenu	• La typologie des locataires en impayés : les différents motifs des impayés, les causes socio-économiques et culturelles • Rappel du cadre juridique de l'impayé : la résiliation du bail, le recouvrement, les modes alternatifs de règlement • Les étapes de la procédure : les différents types de relance à chaque étape de la procédure, l'importance de la phase amiable et le rôle du personnel de proximité • Traitement social de l'impayé : évaluation sociale (démarches à proposer, acteurs à solliciter, outils nécessaires), dispositifs (FSL, commission de coordination de lutte contre les expulsions, mesures de protection pour motifs sociaux...), évaluation économique (grille budgétaire des ménages, calcul d'un revenu par unité de consommation...), mise en place d'un accord de paiement réaliste • Traitement administratif de l'impayé : impayés du 1er mois de loyer, articulation des procédures précontentieuses et contentieuses, procédures et principes d'intervention adaptés aux situations rencontrées • Le plan d'apurement : forme et contenu, les garanties de bonne exécution	
Modalités Pédagogiques	• Apports de connaissances théoriques et juridiques • Echanges avec les participants • Evaluation formative : QCM, Quizz • 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	C60 Définir une procédure de recouvrement des loyers adaptée à chaque secteur : distribution des avis d'échéance, réception des paiements C61 Mettre en œuvre un contrôle des bordereaux d'encaissements des gardiens en vue de leur transmission au siège C62 Expliquer les rubriques (loyer, charges récupérables, APL, supplément de loyer) de l'avis d'échéance ou de la quittance au locataire pour gérer les demandes ou les contestations des locataires C63 Définir avec l'équipe les modes de relances des locataires en impayé (rencontre en loge, à domicile), les comportements à tenir et les arguments à utiliser pour optimiser la procédure de recouvrement des impayés naissants C64 Intervenir dans les situations d'impayés, en soutien aux gardiens dans les cas complexes (montant de l'impayé, comportements difficiles ...) pour identifier la volonté du locataire à résoudre sa situation et/ou pour élaborer des accords de paiements négociés, réalistes et en assurer le suivi C65 Assurer aux services comptables ou contentieux une transmission claire et régulière des informations recueillies au cours de ces relances	

BLOC 6	Interface avec la maîtrise d'ouvrage et la réhabilitation	2 jours
Objectifs	• Appréhender le vocabulaire administratif et technique lié à la Maîtrise d'Ouvrage • Connaître les phases de montage d'une opération en neuf et en réhabilitation • Identifier le rôle des intervenants dans le processus, les prérogatives de la direction du patrimoine et le positionnement du Responsable de Site. • Accompagner les équipes de la proximité, les locataires en lien avec la Maîtrise d'œuvre pour faciliter le déroulement de travaux.	
Contenu	• Les grandes phases d'une opération en neuf et en réhabilitation : qui sont les acteurs ? Qu'est-ce que la maîtrise d'ouvrage ? Qu'est-ce que la maîtrise d'œuvre ? Quelles spécificités du logement social ? • La place et les rôles des intervenants dans le processus du montage d'une opération • Posture du Responsable de Site en lien avec les Gros Travaux, les marchés et les cahiers des charges (CCTP) • Déroulement d'une réunion de chantier : organiser les remontées d'informations des équipes de proximité, réaliser l'interface avec les locataires, être force de proposition sur les projets par rapport aux besoins du terrain.	
Modalités Pédagogiques	• Apports de connaissances théoriques et techniques • Echanges avec les participants • Evaluation formative : QCM, mise en situation • 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	C66. Valoriser le logement, le groupe, l'environnement et les services existants pour la livraison d'un groupe neuf C67. Appréhender les objets et les limites d'une concertation avec les habitants pour conclure des accords pérennes C68. Maîtriser les méthodes et outils de la communication de concertation locale pour mobiliser les habitants dans un projet de réhabilitation C69. Organiser l'information des habitants par les équipes de terrain en amont et lors d'une réhabilitation pour anticiper et/ou résoudre les difficultés techniques ou sociales C74. Repérer les enjeux, les dispositifs et les principaux outils d'un projet de proximité (diagnostic, suivi, évaluation) pour mobiliser son équipe efficacement C75. Mobiliser des habitants dans une démarche projet pour une appropriation des enjeux et des moyens C76. Argumenter auprès des personnels de terrain sur les changements de comportements et de pratiques attendus et les accompagner dans cette évolution C79. Participer au Contrat Local de Sécurité en identifiant les enjeux, les objectifs, les partenaires et les règles de fonctionnement du dispositif pour réduire les situations d'insécurité d'un secteur C80. Constituer et développer un réseau de partenaires (collectivités locales, associations, institutions...) pour traiter les situations sociales complexes et	

représenter le bailleur dans ces instances tout en restant dans le cadre de sa délégation

C81. Prendre la parole en public pour expliquer objectivement une situation et son mode de traitement

BLOC 6	Copropriété : gestion	1 jour
Objectifs	• Identifier les fondamentaux de la copropriété • Mesurer les incidences sur la gestion locative • Repérer l'articulation entre les deux statuts : locatif et copropriété • Tenir la posture de représentation bailleur en réunion copropriété	
Contenu	• La copropriété et les autres organisations : définition de la copropriété, les autres organisations : ASL, AFUL... • La définition d'un lot de copropriété : définition des parties communes et des parties privatives, incidence sur la répartition des compétences locatif/copropriété, notion de millième (droits de vote et répartition des charges) • Les acteurs de la copropriété : le syndicat, le syndic, le conseil syndical, les copropriétaires • Le fonctionnement de la copropriété : l'administration de la copropriété par le syndic, gestion administrative, gestion technique • Les finances du syndicat : détermination des charges de copropriété, budget et comptes annuels, incidence sur les charges locatives • Les modalités de votes et l'OJ : Posture	
Modalités Pédagogiques	• Apports de connaissances théoriques et juridiques • Echanges avec les participants • Exemple sur des cas concrets • Evaluation formative : QCM, questions réponses • 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	C 82 Intégrer les règles spécifiques de la copropriété dans ses activités et en mesurer les impacts sur ses activités (entretien de l'immeuble, management du gardien...) C 83 Identifier les rôles et fonctions des différents acteurs impliqués dans la copropriété pour solliciter le bon interlocuteur en cas de difficulté	

BLOC 6	Concertation locative	1 jour
Objectifs	• Acquérir un socle de connaissance générale sur la législation, les enjeux et les pratiques de concertation locative • Connaître les objectifs, outils et pratiques en matière de concertation locative • Inscrire sa pratique professionnelle dans ces objectifs, outils et pratiques • Posture, participer à une réunion locataire	
Contenu	• Cadre général : définitions et évolutions de la relation locataires-bailleurs, les instances nationales, les accords collectifs, les plans de concertation locative (PCL), les conseils de concertation locative (CCL) • Présentation de ces outils et de leurs conséquences sur les pratiques de concertation locative • Quels impacts en transversalité de la concertation locative sur les différents services (GL, RH, maîtrise d'ouvrage, finances ...) • La concertation locative dans les opérations de réhabilitation	
Modalités Pédagogiques	• Apports de connaissances théoriques et juridiques • Echanges avec les participants • Evaluation formative : Exercice, mise en situation • 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	• C 77 Maîtriser les outils de la communication de concertation avec les habitants ou les associations de locataires pour élaborer un plan de concertation locative et définir des engagements pérennes • C 78 Mener une concertation avec les habitants en analysant les conditions d'habitat et le cadre de vie à partir de ses tableaux de bord	

TOUS LES BLOCS	Écrits professionnels : déontologie et rédaction	2 jours
Objectifs	• Identifier les composants d'une communication écrite efficace • Rédiger un compte-rendu de constat ou de réclamation • Rédiger une note d'information • Établir un bon de commande de travaux • Déposer une plainte auprès de la police • Maîtriser les procédures et circuits internes de communication • Intégrer la déontologie dans ses écrits professionnels	
Contenu	• 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 • Adaptation des formes d'écrits aux objectifs visés • La communication avec les habitants : répondre à leurs demandes, affichage ... • La communication extérieure : image de l'entreprise • Le compte-rendu : constat, objectivité, destinataire, conditions particulières ... • La note d'information : destinataire(s), contenu, clarté, concision, lieu d'affichage • La diffusion de l'information : supports adaptés, circuits, procédures, traçabilité	
Modalités pédagogique	• Alternance d'apports théoriques et d'exercices à partir de cas concrets • Alternance de travail personnel et en sous-groupes • Application des apports au travail de recherche • Auto-évaluation des acquis à partir d'exemples de documents écrits proposés par la formatrice • 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	C43. Adapter son discours et son comportement aux familles accueillies pour faciliter leur intégration C44. Mettre en œuvre des techniques et des outils de communication adaptés aux destinataires pour maîtriser le déroulement d'un entretien et la gestion des interactions dans un groupe	

TOUS LES BLOCS	DRP : Méthodologie de résolution de problème	5 jours
Objectifs	• Mettre en œuvre une démarche de résolution de problème dans la gestion de ses activités quotidiennes • Définition d'un problème et choix des thèmes de recherche personnelle • Définir une situation problématique et identifier les objectifs à atteindre • Recueillir tous les points de vue et identifier les aspects • Recueil et traitement des informations • Mener un entretien d'investigation, réaliser un questionnaire • Trier les informations recueillies • Analyser des situations, les causes et les conséquences • Proposer des solutions adaptées au regard des objectifs fixés et des contraintes en présence	
Contenu	• Le travail de recherche personnelle : le choix du sujet, les limites de l'étude, les étapes • Les étapes de la méthode : du constat aux propositions • La définition du problème : les faits, les différents aspects, les personnes impliquées • Le recueil des points de vue : les moyens d'investigation, les valeurs, les personnes ressources • L'entretien d'investigation : les objectifs et les questions • Le questionnaire : typologie des questions, diffusion, exploitation, enquête terrain • L'analyse des causes et conséquences, l'identification des contraintes • Les propositions de solutions, la formulation de préconisations • La définition d'un plan d'action : situation dans le temps et dans l'espace • Le déroulement du projet, le contrôle et l'évaluation • L'application aux situations professionnelles	
Démarche pédagogique	• Appropriation d'une démarche, illustrée par la réalisation d'un travail personnel de recherche à développer sur l'ensemble de la formation et présenté à l'oral lors de l'examen • Construction de questionnaires et préparation à des enquêtes sur le terrain • 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 la nature du dossier	

COPROXI

BLOC 3	COPROXI (e-learning) : La 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 ?! »	

BLOC -	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.	

BLOC -	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	

SERIOUS GAME

TOUS LES BLOCS		Séquence digitale – NIVEAU 1 Serious game	1 jour
Contenu	MES 09 :Nettoyage : les produits MES 05 :Nettoyage : les matériels MES 16 :Nettoyage : le dosage des produits MES 06 :Nettoyage : les salissures et les supports MES 15 :Nettoyage : les techniques MES 10 :Nettoyage : organisation MES 24 :Nettoyage : risques et prévention		
Modalités pédagogiques	Pratique du serious game.		

TOUS LES BLOCS		Séquence digitale – NIVEAU 2 Serious game	1 jour
Contenu	MES 01 :Le vocabulaire de la façade MES 22 :Toiture terrasse MES 07 :Constat des désordres MES 44 :Réclamations techniques MES 33 :Dégâts des eaux MES 25 :Surveillance de l'ascenseur		

**Modalités
pédagogiques**

Pratique du serious game.

TOUS LES BLOCS

Séquence digitale – NIVEAU 3 Serious game

1 jour

Contenu

MES 26 :Signature du contrat de location
MES 37 :Clauses du bail
MES 14 :Quittance de loyer *
MES 35 :Charges locatives
MES 20 :Impayés locatifs
MES 08 :Demande de mutation
MES 36 :Conditions du transfert de bail

**Modalités
pédagogiques**

Pratique du serious game.

TOUS LES BLOCS	Séquence digitale – NIVEAU 4 Serious game	1 jour
Contenu	MES 30 : Occupation des parties communes MES 03 : troubles de voisinage : plaignant MES 04 : Trouble de voisinage : fauteur MES 32 : Activité professionnelle dans les caves MES 28 : Palier encombré MES 45 : Demandes diverses de locataires MES 21 : Communication interculturelle	
Modalités pédagogiques	Pratique du serious game.	
TOUS LES BLOCS	Séquence digitale – NIVEAU 5 Serious game	1,5 jour
Contenu	MES 23 : Aire de jeux et surveillance du site MES 13 : Ronde de sécurité incendie 1ère partie MES 17 : Ronde de sécurité incendie 2ème partie MES 11 : Gestion des encombrants MES 12 : Gestion des épaves MES 18 : Encombrement d'un balcon MES 02 : L'accès pompier MES 19 : Transformation ou aménagement MES 27 : Sinistres, conduites à tenir	
Modalités pédagogiques	Pratique du serious game.	
TOUS LES BLOCS	Séquence digitale – révision	2 jours
Contenu	13 exercices vocabulaire technique	
Modalités pédagogiques	Pratique du serious game.	

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

- Charpente (bois, métal, béton), couverture (tuile, ardoise, fibrociment).
- Toitures-terrasses : isolation, étanchéité, pente.
- Éléments d'évacuation des eaux pluviales : gouttières, chéneaux, dauphins, pissettes.
- Désordres fréquents : infiltration, joints défectueux, évacuations bouchées.

Module 5 – Façades

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

Module 6 – Isolation thermique

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

Module 7 – Gestion de l'eau dans les bâtiments

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

Étanchéité des toitures terrasses, crapaudines, pentes.

Modalités Pédagogiques

- Elearning

BLOC 3	Auto apprentissage : contrat de location	0,5 jour
Objectifs	• Comprendre les engagements mutuels dans un contrat de location HLM, • Identifier les responsabilités respectives du bailleur et du locataire, • Se familiariser avec les obligations légales.	
Contenu	Module 1 – Le contrat de bail dans le logement social Objectifs : • Comprendre la nature du bail HLM et les obligations réciproques. • Identifier les mentions obligatoires et les clauses interdites. Contenus : • Loi du 6 juillet 1989 – article 3 et 3-1. • Durée du bail, reconduction tacite, droit au maintien dans les lieux. • Clauses réputées non écrites : assurance imposée, amendes, visites abusives, etc. • Terminologie juridique : bailleur, preneur, louage des choses. Module 2 – Les clauses de résiliation et perte du droit au maintien dans les lieux Objectifs : • Connaître les motifs légaux de résiliation du bail HLM. • Distinguer les cas où le droit au maintien est perdu. Contenus : • Résiliation de plein droit : impayés, non-assurance, troubles graves. • Dépassement des plafonds de ressources, non-réponse à l'enquête SLS. • Sous-occupation, suroccupation, démolition, vente, changement d'usage. • Obligation de relogement : 3 offres adaptées. Module 3 – Le dépôt de garantie et l'acte de cautionnement Objectifs : • Comprendre le rôle du dépôt de garantie et ses modalités. • Maîtriser les règles du cautionnement. Contenus : • Montant du dépôt (1 mois, sauf exceptions). • Délais de restitution (1 ou 2 mois selon EDL). • Retenues justifiées : loyers, réparations locatives. • Caution : définition, acte écrit, obligations. Module 4 – La solidarité au moment de la signature du bail	

Objectifs :

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

Contenus :

- Époux : solidarité automatique jusqu'au divorce transcrit.
- PACS : solidarité légale + cotitularité sur demande.
- Concubins : pas de solidarité sans clause, dépend de la signature.
- Loi ELAN : fin de solidarité pour les victimes 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 handicapés : silence du bailleur = accord.
- Obligation d'assurance : clause de résiliation automatique.

Module 7 – Les obligations du bailleur

Objectifs :

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

Contenus :

- Logement décent (critères, décret de 2002).
- Dossier de diagnostic technique (DPE, gaz, électricité, plomb, amiante...).

- Entretien et réparations hors locatives.
- Respect des aménagements non transformants.

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

Objectifs :

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

Contenus :

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

Module 9 – Le décès du locataire

Objectifs :

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

Contenus :

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

Module 10 – Vous êtes bientôt arrivés

Objectifs :

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

Contenus :

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

Modalités Pédagogiques

- Elearning

BLOC 4	Auto apprentissage : Etat des lieux	0,5 jour
Objectifs	• Gérer efficacement les états des lieux • Maîtriser les procédures de constat, les aspects juridiques, et les relations avec les locataires.	
Contenu	Module 1 : L'état des lieux – définition et enjeux Objectifs pédagogiques : • Comprendre le rôle et l'utilité de l'état des lieux (EDL) • Identifier les obligations légales autour de l'EDE (entrée) et de l'EDS (sortie) • Comprendre les risques en cas de mauvaise réalisation Contenus : • Définition : acte juridique, photographie du logement à un instant T • Objectifs : prévenir les litiges, définir les responsabilités locatives • EDE vs EDS : différences de contexte et d'enjeux • Obligations du bailleur et du locataire • Notion d'EDL contradictoire • Documents supports à maîtriser • Durée et conditions pratiques optimales (logement vide, lumière naturelle...)  Module 2 : Identifier et qualifier les désordres Objectifs pédagogiques : • Savoir distinguer un désordre d'un usage ou d'une usure normale • Identifier les responsabilités (locataire ou bailleur) • Employer les bons termes pour éviter les interprétations Contenus : • Définitions clés : désordre, dégradation, usure normale, vétusté, usage anormal • Origines possibles d'un désordre : défaut d'entretien, malfaçon, vétusté • Décryptage de la grille de vétusté • Exemples : papier peint arraché, porte manquante, VMC bouchée... • Distinction claire entre ce qui est facturable au locataire ou non • Petit lexique de vocabulaire professionnel à privilégier  Module 3 : Méthodologie du constat – savoir-faire pas à pas Objectifs pédagogiques : • Acquérir une méthode rigoureuse et reproductible • Maîtriser l'ordre d'observation et les outils nécessaires • Rédiger un constat clair, structuré et opposable Contenus : • Étapes préalables : vérification des conditions (présence, logement vide...) • Outils indispensables : mètre, lampe, support EDL, testeur, smartphone... • Suivi de la trame formulaire pièce par pièce	

- Ordre d'observation : revêtements (plafond, mur, sol) → menuiseries et équipements → plomberie, sanitaire, électricité
- Lecture à haute voix avec le locataire
- Style télégraphique, précision terminologique (éviter "bon", "mauvais", "abîmé"...)
- Règles de rédaction : lisibilité, absence de jugement, description factuelle
- Exemples d'écriture efficace : "volet roulant bloqué", "2 lattes manquantes", etc.

■ Module 4 : Le cadre juridique

Objectifs pédagogiques :

- Connaître le socle légal applicable aux EDL
- Savoir répondre aux objections ou demandes du locataire sur ses droits et devoirs
- Sécuriser la procédure en cas de litige

Contenus :

- Loi du 6 juillet 1989 – Article 3
- Code civil articles 1730 et 1731
- Obligations légales du bailleur (logement décent, entretien, réparations)
- Obligations légales du locataire (entretien courant, réparations locatives, usage paisible)
- Valeur probante du procès-verbal EDL
- Nombre d'exemplaires et conditions de validité
- Rôle de l'huissier en cas de conflit

Modalités pédagogiques proposées

- Apports théoriques illustrés
- Quiz interactifs de compréhension
- Mises en situation (simulation EDE et EDS)
- Analyse de cas concrets (photos de désordres à décrire)

Construction d'une fiche « bonnes pratiques » en binôme

Modalités Pédagogiques

- Elearning

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

Module 5. La robinetterie

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

Module 6. Les siphons

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

Module 7. Les WC

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

Module 8. L'électricité

- Connaître les éléments du réseau : compteur (électromécanique, électronique, communicant), tableau électrique, disjoncteurs.
- Identifier les protections : disjoncteur général, divisionnaire, interrupteur différentiel.
- Expliquer la mise à la terre et ses fonctions de sécurité.
- Appliquer la norme NFC 15-100 : nombre de prises, circuits séparés, sécurité.
- Distinguer les types de prises (2P+T, 32A, téléphonique).
- Identifier les risques : surcharge, court-circuit, incendie.
- Informer les locataires sur les bons usages : pas de modification de l'installation, usage raisonné des multiprises.

Module 9. Le gaz

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

Module 10. La ventilation

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

Module 11. Les fenêtres

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

Module 12. Les portes

- Distinguer les types de portes : palières (sécurité, acoustique, coupe-feu), PIC (Portes Intérieures de Communication) souvent isoplanes et à structure légère.
- Identifier les éléments d'une porte : bâti dormant (huisserie), ouvrant, paumelle, poignée, barre de seuil, imposte.

	• Connaître les équipements de sécurité dans les parties communes : porte coupe-feu, ferme-porte, barre anti-panique. • Comprendre les mécanismes de serrure : pêne demi-tour (lié à la poignée), pêne dormant (actionné par la clé), gâche, cylindre européen, serrure multipoints. • Maîtriser le vocabulaire des serrures : coffre, tringle, coulisseau, têtère, gâche haute/basse, entrebâilleur, judas, targette, verrou. • Informer sur les responsabilités : le locataire doit gérer les pertes de clés, le bailleur assure la réparation des serrures défectueuses. • Savoir entretenir : graisser les gonds avec de la graisse silicone, dépoussiérer les serrures avec une bombe à air, utiliser la graisse avec parcimonie pour éviter l'encrassement. Module 13. Les escaliers • Connaître les éléments d'un escalier : marche, contre-marche, nez de marche, limon (structure), main courante, balustres, poteaux, emmarchement. • Identifier les différents types d'escaliers : hélicoïdal, demi-tour à marches balancées. • Maîtriser le vocabulaire pour les états des lieux et la maintenance. • Être attentif aux désordres : marche glissante, main courante lâche, balustres cassés, structure affaiblie. • Comprendre que les escaliers sont des équipements techniques à inspecter régulièrement pour garantir la sécurité des locataires.
Modalités Pédagogiques	• Elearning

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

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

Module 7. Ascenseurs

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

Module 8. Le risque amiante

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

Module 9. Le plomb

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

Module 10. Les parkings

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

Module 11. Les parties communes et espaces extérieurs

- Veiller à ce que les paliers, couloirs, halls et ascenseurs restent dégagés de tout encombrement pour garantir l'évacuation en cas d'urgence.
- Prévenir les risques liés au stockage de combustibles : bouteilles de gaz, produits pétroliers dans les lieux non autorisés.
- Vérifier les portes de hall : vitrage intact, fermeture fonctionnelle, ferme-porte en bon état.
- Surveiller les escaliers : bon état des marches, nez-de-marche, rampes et garde-corps.
- Inspecter les vitrages, miroirs et vasistas pour éviter les chutes, intrusions et blessures.
- Contrôler l'éclairage des parties communes, y compris caves et sous-sols.
- Contrôler l'usage et la sécurité des caves : éviter l'encombrement, les détournements d'usage, les risques d'incendie ou d'hygiène.
- Vérifier les gaines techniques : absence de stockage, fermeture sécurisée, ventilation non obstruée, absence de déchets inflammables.
- Contrôler les locaux vide-ordures : fermés, propres, non encombrés, équipés des pelles et joints nécessaires.

- Contrôler les locaux d'ordures ménagères : fermeture de porte, éclairage, trappe d'obturation, grille du siphon.
- Surveiller les extérieurs : accès pompiers dégagés, signalétique présente, clôtures stables et sans danger, aires de jeux sécurisées, mobilier urbain en bon état.

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

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

Module 13. Mes rondes de sécurité

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

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

Modalités Pédagogiques

- Elearning

BLOC	Auto apprentissage : 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 métier du gardien (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 5	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 5	Auto apprentissage : Charges	3,5 heures
Objectifs	• Identifier les charges locatives récupérables et comprendre leur cadre juridique. • Distinguer charges, loyers, réparations locatives et frais de personnel. • Maîtriser les règles de régularisation, de répartition et de justification des charges. • Mobiliser les textes de loi et les jurisprudences pertinentes dans leurs pratiques professionnelles. • Adopter une gestion pédagogique et transparente des charges pour prévenir les litiges.	
Contenu	• Module 1 – Introduction générale (Principes et définitions) • Objectifs pédagogiques : • Comprendre ce que sont les charges locatives récupérables • Distinguer loyer, charges, réparations locatives, fluides... • Identifier les 3 grandes catégories réglementaires • Contenus clés : • Définition : charges récupérables ≠ charges fixes ≠ réparations • Catégories : services, entretien courant, impositions • Références légales : article 23 loi 1989, article L.442-3 CCH • Distinction charges individuelles / collectives • Module 2 – Charges récupérables : liste et cadre juridique • Objectifs pédagogiques : • Connaître la liste limitative fixée par le décret du 9 novembre 1982 • Distinguer les charges récupérables des charges non récupérables • Comprendre la logique réglementaire du décret • Contenus clés : • Les 8 postes du décret de 1982 (ascenseurs, eau, hygiène, etc.) • Récupérabilité limitée à ce qui est expressément mentionné • Cas pratiques et quiz • Module 3 – Cadre légal et réglementaire • Objectifs pédagogiques : • Maîtriser les références légales • Savoir les mobiliser dans la relation avec le locataire • Contenus clés : • Loi du 6 juillet 1989, article 23 • Décret n°82-955 du 9 novembre 1982 • Storytelling : Julie explique la réglementation aux locataires • Quiz de validation • Module 4 – Charges récupérables ou réparations locatives ? • Objectifs pédagogiques : • Différencier charges récupérables et réparations locatives • Identifier les obligations du locataire • Contenus clés : • Décret n°87-712 du 26 août 1987 sur les réparations locatives • Ce qui relève de l'entretien courant • Cas pratiques : joints, ampoules, entretien des jardins, etc. • Module 5 – Les frais de personnel • Objectifs pédagogiques : • Comprendre ce qui est récupérable dans les rémunérations du gardien ou du personnel d'entretien • Contenus clés : • Tâches cumulées (ménage + ordures) : 75 % récupérables • Tâches simples : 40 % • Employé d'immeuble : 100 %	

- Encadrement du personnel : 10 % récupérables sous conditions
- **Module 6 – La régularisation annuelle des charges**
- **Objectifs pédagogiques :**
- Comprendre le fonctionnement des provisions
- Maîtriser la régularisation annuelle et ses étapes
- **Contenus clés :**
- Principe des provisions mensuelles
- Régularisation : calcul et modalités (créditrice/débitrice)
- Répartition des charges : clefs usuelles (surface, volume, tantièmes)
- Charges en copropriété vs. locatives
- **Module 7 – Contrôle et vérification des charges**
- **Objectifs pédagogiques :**
- Connaître les droits des locataires
- Organiser la mise à disposition des justificatifs
- **Contenus clés :**
- Décompte détaillé, justificatifs disponibles pendant 6 mois
- Confidentialité (fiches de paie)
- Délai de prescription : 3 ans
- Rôle des amicales de locataires
- **Module 8 – Gestion transparente des charges**
- **Objectifs pédagogiques :**
- Favoriser la confiance avec les locataires
- Prévenir les litiges
- **Contenus clés :**
- Communication claire et pédagogique
- Réunions explicatives
- Accès facilité aux documents
- Cas concrets et conseils pratiques
- **Module 9 – Jurisprudence et cas limites**
- **Objectifs pédagogiques :**
- Comprendre les décisions de justice marquantes
- Intégrer la notion d'utilité pour la répartition
- **Contenus clés :**
- Charges d'ascenseur non dues au RDC
- Campagnes anti-graffiti, télésurveillance = non récupérables
- Entretien des espaces publics = à la charge du bailleur
- Frais de rôle de la TEOM non récupérables
- **Module 10 – Quiz de validation des acquis**
- **Objectifs pédagogiques :**
- Vérifier la compréhension des notions-clés
- Consolider les savoirs à travers des mises en situation
- **Contenus clés :**
- Quiz (29 questions issues du document Word)
- Mises en situation (appels de locataires, réunions d'amicale)
- Auto-évaluation

Modalités Pédagogiques

- Elearning

BLOC 5	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 :

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

**Modalités
Pédagogiques**

- Elearning