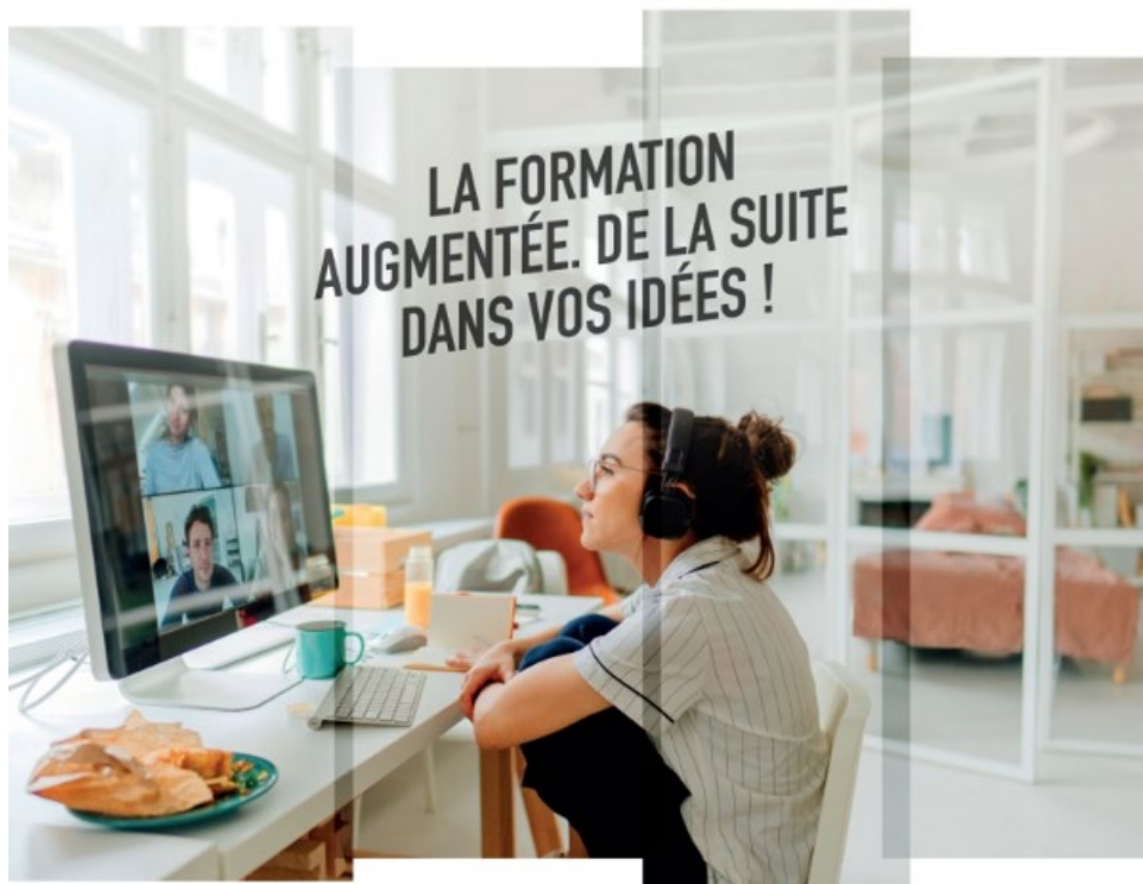


2025



Parcours Technicien ne
de patrimoine immobilier social
GROUPE INTER

Programme de formation

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

Public visé par la formation

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

Technicien.ne de patrimoine récemment recruté.e, responsable de site ou gardien.ne hautement qualifié. Toute personne en mobilité professionnelle, ayant satisfait aux tests de positionnement à la demande de l'entreprise.

- **Pour les personnes en reconversion**

Prérequis à la formation

- Bac à Bac+2 dans le domaine du BTP ou du Génie civil
- Et/ou expériences professionnelles dans les métiers du bâtiment ou de l'immobilier
- Maîtrise de l'outil informatique (traitement de texte, tableur, Internet...)
- Capacités transversales (évaluées par test ou entretien) : organisation, compétences relationnelles, hauteur de vue, autonomie, esprit d'équipe, respect des procédures, sens de l'organisation...

Objectifs de la formation

La formation a pour finalité de préparer au titre de niveau 5 enregistré au RNCP « Technicien.ne de patrimoine immobilier social ».

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

- Identifier les principaux aspects juridiques de la contractualisation pour assurer la gestion et le suivi des prestations ;
- Savoir élaborer, négocier, gérer et maîtriser un budget ;
- Mettre en œuvre des techniques de suivi et de contrôles des prestations par les gardien.ne.s pour vérifier de façon régulière voire systématique la qualité des interventions ;
- Définir les actions à entreprendre : commande de travaux, actions des locataires, appel à l'assurance...
- Faire respecter aux exploitants les obligations contractuelles ;
- Repérer les points névralgiques sur le patrimoine et notamment les équipements nécessitant un contrôle ;
- Mesurer les enjeux et responsabilités des biens et des personnes ;
- Identifier la situation actuelle des contrats pour éventuellement les faire évoluer ;
- Évaluer l'efficacité énergétique d'un système de ventilation hygiénique et proposer des solutions d'amélioration ;
- Adopter une logique de prévention des risques ;
- Expliquer le principe des charges récupérables, les provisions et la régularisation annuelle ;
- Gérer les sinistres dans le respect de la réglementation et avec efficacité ;
- Distinguer les interventions relevant de la sécurité de celles répondant à la conservation et à l'amélioration ;
- Faire appliquer les clauses du bail et expliquer les risques encourus ;
- Gérer les entreprises au travers des procédures d'achats, commandes et contrats ;
- Réunir et synthétiser les informations nécessaires en vue du Plan d'Entretien.

Contenu de la formation

Pour valider le titre TECHNICIEN.NE DE PATRIMOINE IMMOBILIER SOCIAL, le/la candidate devra valider obligatoirement tous les blocs de 1 à 4 :

Bloc de compétences 1 – Organisation de la maintenance et communication :

Le technicien de patrimoine organise les actions de maintenance sur son territoire dans le respect du Plan Stratégie du Patrimoine- PSP de l'organisme. Il achète les prestations et les travaux dans le cadre de la réglementation des achats et de la maîtrise des budgets alloués. Il est l'expert technique de l'agence et communique auprès des autres personnels et des locataires. Il trace son activité par un reporting précis et tient à jour des tableaux de bord.

Bloc de compétences 2 – Surveillance et diagnostic du patrimoine :

Le technicien de patrimoine organise la surveillance du patrimoine dont il a la charge pour identifier et diagnostiquer les désordres et dysfonctionnements et engager les interventions nécessaires visant le

maintien permanent en parfait état des installations, équipements et organes de sécurité (espaces extérieurs, façades, infrastructure, parties communes et logements).

Bloc de compétences 3 – Gestion de l'entretien courant :

Le technicien de patrimoine élabore des plans d'actions pour définir, planifier et coordonner les interventions sur son périmètre et engager les dépenses d'entretien courant et de gros entretien dans la limite de ses délégations. Il intègre dans ses demandes d'intervention la politique développement durable de l'organisme définie dans sa démarche RSE – responsabilité sociétale et environnementale.

Bloc de compétences 4 – Participation aux travaux d'investissement :

Le technicien de patrimoine peut parfois être le relai des directions techniques – patrimoine ou maîtrise d'ouvrage, pour accompagner les projets d'investissements lourds de l'organisme comme les améliorations ou les réhabilitations. Il intervient également lors de la livraison des groupes neufs comme interface entre le chargé d'opérations et les locataires. Il est sollicité pour élaborer le plan d'entretien prévisionnel dans la droite ligne du Plan Stratégique de Patrimoine (PSP).

BLOC 1	Ouverture : le métier de technicien.ne de patrimoine – 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 technicien.ne de patrimoine - 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 - 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 historiques - Echanges avec les participants - Evaluation formative : QCM - Chaque stagiaire sera questionné en amont, lors d'un tour de table, pendant et à l'issue de la formation pour identifier ses attentes, vérifier ses acquis et évaluer sa satisfaction globale de la formation.	
Compétences Visées		

BLOC 1	Marchés de travaux et contrats, fournitures et services	2 jours
Objectifs	• Respecter les obligations juridiques du bailleur et du prestataire • Identifier les principaux aspects juridiques de la contractualisation • Maîtriser la gestion, le contrôle et le suivi des prestations	
Contenu	• Nature et portée juridique d'un contrat • Environnement normatif des contrats, contrats d'entretien type, principales clauses techniques des contrats d'entretien et de maintenance, besoins en obligations résultats/moyens • Structure du document Conditions Techniques Particulières (CTP) • Étude en groupe de prestations techniques • Suivi et contrôle des prestations, renouvellement du contrat, évaluation des besoins, évolution des obligations • Démarche qualité et instruments de mise en œuvre	
Modalités Pédagogiques	• Apports de connaissances théoriques et juridiques • Echanges avec les participants • Exercices sur des cas concrets • Evaluation formative : 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	C10. Suivre et contrôler les contrats d'entretien courant et des marchés de travaux pour évaluer le respect des engagements et relancer les entreprises en cas de défaillance. C11. Participer à l'élaboration des dossiers de consultation des contrats C12. Évaluer la qualité des contrats d'entretien et transmettre les éléments d'actualisation pour argumenter la négociation ou le renouvellement des contrats C13. Apporter son expertise aux différents collaborateurs de l'Agence en expliquant les actions engagées pour une approche collective du traitement, être le référent technique sur son secteur C14. Contribuer à la formation des responsables de site et gardiens en développant une démarche pédagogique et en argumentant les choix et les incidences des travaux engagés pour qu'ils(elles) relayent les informations au quotidien auprès des locataires C15. Tenir le rôle d'expert technique du/de la directeur.trice d'agence notamment en participant aux rencontres institutionnelles – élus locaux, commissions, et aux concertations locatives	

C16. Animer une réunion pour présenter un projet d'intervention ou son état d'avancement

BLOC 1	Gestion du budget entretien	1 jour
Objectifs	• Savoir élaborer, négocier, gérer et maîtriser son budget • Utiliser les outils de gestion "maison" 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 • Répartition des sommes en grands domaines • Suivi de la consommation budgétaire • Maîtrise du budget • Transmission des résultats à la hiérarchie • Négociation du budget auprès des équipes internes et de hiérarchie	
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	C07. Distinguer les différents budgets dédiés à la maintenance pour imputer correctement les travaux à réaliser C08. Suivre et contrôler les budgets alloués et l'avancement de leur consommation pour équilibrer les interventions dans la durée C09. Participer à l'élaboration et négocier les budgets en tenant compte du plan d'entretien prévisionnel et de ses observations	

BLOC 1	Contrôle et suivi de la maintenance	2 jours
Objectifs	• Identifier les étapes de la réalisation d'un ouvrage. • Choisir les outils en fonction des besoins. • Gérer les entreprises au travers des procédures d'achat, de commande, ou de contrat. • Mettre en œuvre un suivi des opérations.	
Contenu	• La fonction du maître d'ouvrage dans les opérations • Les achats procédures commandes • Les achats suivi, réception, paiement • Les conditions de la relation client fournisseurs	
Modalités Pédagogiques	• Apports de connaissances théoriques et pratiques • Echanges avec les participants • Evaluation formative : QCM, exercices pratiques • 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	C61. Prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer le bon déroulement des interventions au plan de la protection des personnes, de la sécurité des biens, et du respect des clients. C62. Faire appliquer les règles et consignes d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail aux fournisseurs en vérifiant notamment les certifications et habilitations des prestataires pour les travaux réglementés (amiante, plomb, électricité, gaz ...). C63. Suivre les dossiers diagnostics obligatoires avant travaux et lire le contenu et les conclusions des diagnostics pour adapter les conditions d'intervention des entreprises. C64. Représenter le maître d'ouvrage auprès du coordonnateur SPS – santé prévention sécurité et du Bureau de Contrôle, pour optimiser la qualité et la durée du chantier.	

BLOC 1	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 Technicien.ne de patrimoine • Identifier les acteurs institutionnels et les personnes ressources constituant un relais sur son territoire • Renouveler ses modes d'interaction avec les locataires • Adapter son comportement et son mode de communication pour limiter les tensions.	
Contenu	• Les représentations sur la santé mentale : normal / pathologique. Névrose, psychose, état limite : les 3 structures de personnalité. • Des leviers pour dynamiser les partenariats : panorama et rôle des acteurs sur un territoire, le rôle du bailleur et ses limites. Orientation, information, signalements, modes d'hospitalisation. • Des outils pour agir sur les troubles d'occupation du logement, les troubles du voisinage.	
Modalités Pédagogiques	• Apports de connaissances théoriques • Echanges avec les participants • 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	C48. Traiter les réclamations techniques des locataires qui demandent une intervention complexe, avec visite à domicile souvent, en appui des équipes de proximité C17. Tenir un rôle de conseil technique envers les locataires en expliquant les modalités d'intervention des entreprises pour limiter les litiges C18. Répondre par écrit aux sollicitations des locataires en précisant les conditions d'intervention pour poser clairement le cadre technique et économique de la prise en charge C19. Participer à des réunions ou des concertations avec les locataires et/ou associations de locataires en adaptant ses explications pour présenter la nature et le déroulement des interventions C20. Désamorcer les situations conflictuelles en rappelant les obligations contractuelles bailleur et locataire et en adoptant la posture adaptée C21. Analyser les situations conflictuelles, en repérant les causes, les enjeux, et les contraintes..., pour apporter des éléments constructifs dans l'échange	

BLOC 2	Diagnostic et pathologie du bâtiment	4 jours
Objectifs	• Maîtriser les techniques de construction • Connaître les pathologies dans les bâtiments • Poser un diagnostic, présenter et justifier ses analyses • Définir les actions à entreprendre : commande de travaux, actions des locataires, appel à l'assurance ...	
Contenu	• La sinistralité, les garanties • La législation, les obligations du propriétaire • Les acteurs de la construction • Les charges et sollicitations de base du bâtiment : sols et fondations, structures et façades, terrasses et toitures, fenêtres • L'eau dans le bâtiment : remontées capillaires, infiltrations, condensation • Ventilation et thermique du bâtiment • Électricité, plomberie-chauffage • Plâtrerie et revêtements de sols et murs	
Modalités Pédagogiques	• Apports de connaissances théoriques et techniques • Echanges avec les participants • Visite sur site selon possibilités • Evaluation formative : Exercices pratiques • 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. Prendre en charge la gestion administrative et technique des sinistres, ... pour déclencher les actions adaptées à la situation C44. S'assurer de la sécurité des lieux et prendre les mesures conservatoires si besoin pour garantir la sécurité et l'utilisation de l'immeuble C45. Suivre et activer les garanties réglementaires en cas de réclamation ou de sinistre : Garantie de Parfait Achèvement -GPA, Dommage Ouvrage - DO, multirisque, C46. Réaliser les déclarations de sinistres à l'assureur ou transmettre les informations factuelles au service sinistres de l'organisme pour un traitement dans les délais C47. Participer aux expertises en représentant les intérêts du bailleur d'une part et ceux du maître d'ouvrage pour optimiser le traitement administratif et technique des sinistres	

BLOC 2	Surveillance du patrimoine : réglementation et contrôle	2,5 jours
Objectifs	• Identifier les obligations légales du bailleur en matière de sécurité • Clarifier les différents niveaux de responsabilités • Repérer les points névralgiques sur le patrimoine et notamment les équipements nécessitant un contrôle • Mettre en œuvre la méthodologie pour établir un diagnostic technique fiable et exploitable • Planifier les actions à conduire en situation d'urgence	
Contenu	• Le cadre juridique, obligations du propriétaire, niveaux de responsabilité du bailleur, des intervenants • Sécurité du patrimoine : équipements à contrôler, points sensibles (bâti, parties communes, espaces extérieurs, équipements – électricité, gaz, ventilation, incendie, ascenseurs -, désordres les plus fréquents, registre de sécurité • La méthode : organisation sur le terrain, diagnostic sécurité, méthodes de surveillance, fréquence • L'urgence : situations d'urgences, actions à conduire et à proscrire, mesures conservatoires	
Modalités Pédagogiques	• Apports de connaissances théoriques et juridiques • Echanges avec les participants • Visite sur site selon possibilité • Evaluation formative : QCM, exercices pratiques • 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. Maîtriser les enjeux de la gestion technique d'un patrimoine immobilier, en la situant dans la stratégie de l'entreprise et du secteur professionnel, pour mettre en œuvre les différents niveaux de maintenance curative et préventive C02. Mesurer les responsabilités engagées en situant chaque intervention dans son cadre juridique C03. Mesurer et gérer la qualité d'un patrimoine immobilier (diagnostic, notation globale permettant le benchmark) C04. Évaluer le vieillissement des bâtiments en intégrant le cycle de vie des produits pour répondre à l'obligation de bon état d'usage C05. Identifier les caractéristiques techniques spécifiques à chaque catégorie d'immeubles – familles, ERP - Établissement Recevant du Public, IGH – Immeuble Grande Hauteur ... , pour adapter la surveillance et les interventions C33. Identifier les équipements de sécurité, leur localisation, les points névralgiques et les modes et la périodicité des vérifications pour répondre aux obligations réglementaires et contractuelles de jouissance paisible du logement	

C34. Organiser la surveillance des équipements sensibles pouvant remettre en cause la sécurité des biens et des personnes, en planifiant et en contrôlant les visites périodiques réglementaires par les prestataires sous contrat

C35. Veiller aux visites régulières de sécurité des équipements sensibles – ascenseurs, sécurité incendie, installations électriques, portes de garages..., par les gardiens en contrôlant les carnets de sécurité

C36. Prendre des mesures d'urgence et des mesures conservatoires en cas de désordre sur le bâti ou de dysfonctionnement d'un équipement pour préserver la sécurité des personnes et des biens

C37. Renseigner le registre de sécurité et contrôler les informations transcrites par les personnels de proximité pour assurer la traçabilité des contrôles réglementaires

C38. Mettre en oeuvre les dispositifs de prévention des risques incendie, sanitaires, environnementaux, liés au bâtiment ...

C39. Identifier la composition et le fonctionnement d'un bâtiment et de son environnement immédiat, notamment les espaces verts et le VRD – voirie réseaux divers, pour spécifier ses demandes de travaux ou ses écrits

C40. Réaliser des diagnostics techniques en qualifiant, quantifiant et situant les désordres et les dysfonctionnements pour adapter les interventions

C41. Décrire les désordres en utilisant le vocabulaire adapté du bâtiment et du génie civil et en mobilisant ses connaissances sur le fonctionnement des installations et les principales pathologies pour préciser la nature des actions engagées

C42. Assurer une veille documentaire sur les nouveaux produits et les nouvelles normes techniques pour actualiser ses connaissances aux situations rencontrées

BLOC 2	Sécurité incendie	2 jours
Objectifs	• Identifier les textes de lois et règlements régissant la sécurité du patrimoine • Mesurer les enjeux et responsabilités des biens et des personnes • Identifier les facteurs de risques liés à l'utilisation de l'énergie et de ses équipements • Repérer les moyens permettant de préparer la gestion des risques et la mise en œuvre d'une politique de sécurité	
Contenu	• La réglementation : le CCH, art R 111-1 à R111-13, classement des matériaux au feu - art R 121-2 à 5, arrêté du 31 janvier 1986. Classement des BH, quatrième famille - le problème des ERP, règlement sanitaire départemental, logement décent et son décret, responsabilités civiles et pénales • Risques et sinistres : incendie (feu et son développement), matériaux et produits dangereux, les communs et le logement, le gaz (stockage des bouteilles GPL, gaz naturel, ventilation), l'électricité (application de la norme NF C 15-100), les parcs de stationnement, la loi du 9 mars 2010 sur les détecteurs de fumée • Les moyens de prévention : sécurité active et passive, information des locataires, diagnostic sécurité, entretien, surveillance et contrôles obligatoires, visite de sécurité dans le logement, tenue du registre de sécurité.	
Modalités Pédagogiques	• Apports de connaissances théoriques et juridiques • Echanges avec les participants • Evaluation formative : 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	C35. Veiller aux visites régulières de sécurité des équipements sensibles –ascenseurs, sécurité incendie, installations électriques, portes de garages..., par les gardiens en contrôlant les carnets de sécurité	

BLOC 2	Gestion d'un parc d'ascenseur : obligations, outils et procédures	2 jours
Objectifs	• Identifier la situation actuelle des contrats pour éventuellement les faire évoluer • Définir une obligation de résultat • Repérer les différents types d'informations à recueillir • Savoir comment agir avant incident, pendant et après • Adapter et gérer le marché entretien : passation entre entreprises entrantes et sortantes, gestion documentation et outils de dépannage, pénalités... • Connaître la réglementation pour l'amélioration de la sécurité des ascenseurs existants	
Contenu	• Parc d'ascenseurs et stratégie de maintenance • Les avantages et inconvénients des différentes technologies, influence sur la maintenance • L'analyse de la pratique des entreprises de maintenance (organisation, procédure, moyens, évolution) • L'analyse des outils de surveillance • La réglementation en pratique • Les évolutions de la réglementation • L'influence du Code des Marchés Publics sur la gestion • La mise en œuvre de l'engagement contractuel • L'analyse de la situation actuelle des contrats • L'évaluation des possibilités d'évolution • La mise en place d'indicateurs, outils mathématiques, graphiques • L'estimation du coût de gestion • L'analyse des motifs de pannes • Le calcul des durées d'immobilisation • La mise en œuvre des actions préventives et curatives • La gestion des dysfonctionnements • Comment produire un rapport de gestion ?	
Modalités Pédagogiques	• Apports de connaissances théoriques et juridiques • Echanges avec les participants • Evaluation formative : QCM, exercices pratiques • 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	C35. Veiller aux visites régulières de sécurité des équipements sensibles – ascenseurs, sécurité incendie, installations électriques, portes de garages..., par les gardiens en contrôlant les carnets de sécurité	

BLOC 3	Ventilation et maîtrise de l'énergie	2 jours
Objectifs	• Expliquer le cadre réglementaire • Comparer les principes de fonctionnement • Évaluer l'efficacité énergétique d'un système de ventilation hygiénique • Proposer des solutions d'amélioration	
Contenu	• Identifier les obligations réglementaires - la réglementation relative à l'aération des logements - la réglementation incendie dans l'habitat collectif - la nouvelle réglementation acoustique - la ventilation et la réglementation thermique • Analyser les différentes solutions techniques - les systèmes ▪ ventilation naturelle hygroréglable ▪ VMC simple flux autoréglable et hygroréglable ▪ VMC gaz ▪ VMC double flux - la régulation - le puits canadien - l'impact de l'étanchéité à l'air sur les systèmes de ventilation • Évaluer les systèmes existants - la répartition des coûts - la qualité générale de l'installation - les réseaux : pertes de charge et étanchéité - le rendement du groupe de ventilation • Déterminer le choix des composants - les amenées d'air - les bouches d'extraction - les conduits - les ventilateurs • Exploiter un système de ventilation - les opérations de maintenance et d'entretien - sensibilisation des locataires à une bonne utilisation de la ventilation • Le coût et le type de contrat à mettre en place	
Modalités Pédagogiques	• Apports de connaissances théoriques et techniques • Echanges avec les participants • Evaluation formative : QCM, exercices pratiques	

	• 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	C35. Veiller aux visites régulières de sécurité des équipements sensibles –ascenseurs, sécurité incendie, installations électriques, portes de garages..., par les gardiens en contrôlant les carnets de sécurité

BLOC 3	Gestion des exploitations de chauffage, obligations et contraintes thermiques	2 jours
Objectifs	• Faire respecter aux exploitants les obligations contractuelles • Choisir les contrats d'exploitation adaptés aux situations • Apprécier le fonctionnement des installations • Proposer ou discuter les options de modernisation des installations énergétiques • Inscrire la gestion des installations dans les plans d'entretien prévisionnel	
Contenu	• Maîtriser le déroulement d'une procédure • Acheter l'énergie et les prestations, la dérégulation des achats d'énergie et ses conséquences, les achats de gaz, d'électricité, choisir un contrat de chauffage adapté • Installations thermiques, les énergies, es types de chauffage, le rôle de la régulation et des organes de réglage, la production d'eau chaude sanitaire, la réglementation • Suivi et contrôle, méthodologie à élaborer, les cahiers, bilans, rapports, l'analyse des résultats	
Modalités Pédagogiques	• Apports de connaissances théoriques et techniques • Echanges avec les participants • Exercices sur des cas concrets • Evaluation formative : Exercices, 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	C28.Surveiller et contrôler périodiquement l'état des bâtiments et des équipements en effectuant de visites pour constater les désordres et hiérarchiser les interventions en fonction du degré d'urgence C29.Développer son sens de la curiosité technique lors de ses déplacements sur les secteurs en recherchant systématiquement les désordres mettant en jeu l'utilisation et/ou la sécurité des habitants C30.Maîtriser les techniques du constat en utilisant une méthodologie d'auscultation – constat visuel et essais pratiques, pour un contrôle exhaustif du patrimoine C31.Collecter les besoins auprès des équipes de proximité, vérifier le bien-fondé et analyser les situations pour leur apporter les premiers éléments de la prise en charge C32.Suivre une check-list de contrôle et renseigner les fiches de surveillance pour tracer les opérations de surveillance conformément à la réglementation	

BLOCS 3	Interface avec le Bureau de contrôle et la coordination SPS	1 jour
Objectifs	• Appréhender les fonctions du Bureau de Contrôle dans l'acte de construire – le rôle d'accompagnement de conseil (audit sécurité...) • Connaître le rôle, les missions et les responsabilités d'un coordinateur Sécurité Protection de la Santé • Identifier le rôle du/de la technicien.ne de patrimoine vis-à-vis du Bureau de contrôle et de la coordination SPS	
Contenu	• Les fonctions premières (stabilité et sécurité) et connexes (ascenseur, chaufferie) du Bureau de Contrôle • Les informations à communiquer avec ses responsables en interne, auprès des entreprises prestataires, pour présenter et argumenter le recours à un Bureau Contrôle : quelle demande pour quels attendus ? • L'avis technique du Bureau de contrôle : développement de la culture professionnelle pour interpréter l'avis. Les documents produits : Rapport de Fin de Contrôle Technique (RFCT), le rapport à la Dommage-Ouvrage (DO) • Exploitation annuelle d'un bâtiment : le contrôleur technique dans le domaine de l'environnement et de la sécurité, la sécurité électrique • Identifier les apports de la coordination SPS en phase de conception et de réalisation : Registre journal de la Coordination (RJC), le Plan Général de Coordination en matière de Sécurité et de Protection de la Santé (PGCSPS), le dossier d'Intervention Ulérieure sur l'Ouvrage (DIUO)... • Recours au SPS dès qu'il y a un problème de sécurité des employés, des prestataires, des locataires	
Modalités Pédagogiques	• Apports de connaissances théoriques et pratiques • Echanges avec les participants • Evaluation formative : Exercices pratiques • 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	C61. Prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer le bon déroulement des interventions au plan de la protection des personnes, de la sécurité des biens, et du respect des clients. C62. Faire appliquer les règles et consignes d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail aux fournisseurs en vérifiant notamment les certifications et habilitations des prestataires pour les travaux réglementés (amiante, plomb, électricité, gaz ...). C63. Suivre les dossiers diagnostics obligatoires avant travaux et lire le contenu et les conclusions des diagnostics pour adapter les conditions d'intervention des entreprises. C64. Représenter le maître d'ouvrage auprès du coordonnateur SPS – santé prévention sécurité et du Bureau de Contrôle, pour optimiser la qualité et la durée du chantier. C22. Rendre compte de son activité en renseignant les tableaux de bord pour analyser le suivi technique et budgétaire et engager des actions correctives si besoin C23. Renseigner la base patrimoine en précisant la nature des interventions réalisées pour permettre notamment à la gestion locative de s'appuyer sur une fiche technique du logement à jour	

- C24. Transmettre les informations permettant la mise à jour du document unique pour que l'organisme déclenche les actions à ajuster liées la prévention des risques professionnels
- C25. Participer aux enquêtes de satisfaction des locataires sur le plan technique notamment lors de réhabilitation du patrimoine en identifiant les aspects de l'enquête, avant, pendant et après travaux
- C26. Être force de propositions dans une logique d'amélioration continue des prestations et des procédures pour répondre aux enjeux de la maintenance
- C27. Utiliser et actualiser la maquette numérique BIM – Bulding Information Modeling en renseignant les actions de maintenance pour faciliter le travail partagé
- C85. Participer à la réception, à la levée des réserves et aux livraisons des programmes de construction de logements neufs en identifiant les particularités des équipements des logements et de l'immeuble pour une prise en charge technique efficiente – maintenance et informations aux locataires
- C86. Préparer la mise en exploitation des immeubles neufs en informant et accompagnant les équipes de proximité dans la découverte de l'immeuble pour leur permettre d'argumenter les visites commerciales notamment
- C87. Récupérer toutes les pièces et documents nécessaires pour assurer la gestion technique de l'immeuble
- C88. Identifier les points névralgiques pour orienter la surveillance du site et engager les garanties ou assurances adaptées

BLOC 3	Contrat de location : forme et contenu	0,5 jour
Objectifs	• Identifier les engagements mutuels issus du contrat de location • Faire appliquer les clauses du bail et expliquer les risques encourus • Baser son argumentation sur des références législatives et réglementaires	
Contenu	• Textes applicables et le contenu du bail • Situations familiales et leurs conséquences sur l'exécution du contrat • Modifications du bail • Assurance du locataire : obligation et justification • Congé du locataire : forme, délai de préavis ... • Règlement intérieur et autres annexes au contrat • Situations de non-respect du contrat et traitement	
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	C48. Traiter les réclamations techniques des locataires qui demandent une intervention complexe, avec visite à domicile souvent, en appui des équipes de proximité C49. Préciser après diagnostic la responsabilité bailleur ou locataire pour définir les modalités de prise en charge technique et financière C50. Organiser les interventions en définissant le budget concerné	

BLOC 3	Charges et réparations locatives	0,5 jour
Objectifs	• Expliquer le principe des charges récupérables, les provisions et la régularisation annuelle • Identifier les caractéristiques des charges récupérables ou non • Identifier le cadre juridique et jurisprudentiel des réparations locatives • Identifier et expliquer les réparations locatives • Définir le partage de responsabilités en matière de réparations locatives	
Contenu	• Expliquer le principe des charges récupérables, les provisions et la régularisation annuelle • Identifier les caractéristiques des charges récupérables ou non • Identifier le cadre juridique et jurisprudentiel des réparations locatives • Identifier et expliquer les réparations locatives • Définir le partage de responsabilités en matière de réparations locatives	
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	C43. Prendre en charge la gestion administrative et technique des sinistres, ... pour déclencher les actions adaptées à la situation C44. S'assurer de la sécurité des lieux et prendre les mesures conservatoires si besoin pour garantir la sécurité et l'utilisation de l'immeuble C45. Suivre et activer les garanties réglementaires en cas de réclamation ou de sinistre : Garantie de Parfait Achèvement -GPA, Dommage Ouvrage - DO, multirisque, C46. Réaliser les déclarations de sinistres à l'assureur ou transmettre les informations factuelles au service sinistres de l'organisme pour un traitement dans les délais C47. Participer aux expertises en représentant les intérêts du bailleur d'une part et ceux du maître d'ouvrage pour optimiser le traitement administratif et technique des sinistres	

BLOC 3	Assurances / Gestion des sinistres	2 jours
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 • Gérer les sinistres dans le respect de la réglementation et avec efficacité	
Contenu	• L'assurance du bailleur et celle du locataire • La justification de la qualité d'assurés des locataires : recueil des attestations, relances • Le contrat multirisque habitation : les obligations de l'assuré, les obligations de l'assureur, le contenu et la portée des garanties, le règlement des sinistres • Les sinistres particuliers : l'incendie, le dégât des eaux - la convention IRSI, le formulaire de constat • Les rapports bailleurs/locataires : les règles de droit, le règlement de sinistres incendie, tempête, le vol, la force majeure ... • L'assurance dommage-ouvrage : les personnes assujetties, les bénéficiaires de la garantie, l'expertise, le règlement des sinistres (délais, sanctions, recours) • L'optimisation de la gestion des sinistres	
Modalités Pédagogiques	• Apports de connaissances théoriques et juridiques • Echanges avec les participants • Evaluation formative : Quizz, exercices pratiques • 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. Prendre en charge la gestion administrative et technique des sinistres, ... pour déclencher les actions adaptées à la situation • C44. S'assurer de la sécurité des lieux et prendre les mesures conservatoires si besoin pour garantir la sécurité et l'utilisation de l'immeuble • C45. Suivre et activer les garanties réglementaires en cas de réclamation ou de sinistre : Garantie de Parfait Achèvement -GPA, Dommage Ouvrage - DO, multirisque, • C46. Réaliser les déclarations de sinistres à l'assureur ou transmettre les informations factuelles au service sinistres de l'organisme pour un traitement dans les délais • C47. Participer aux expertises en représentant les intérêts du bailleur d'une part et ceux du maître d'ouvrage pour optimiser le traitement administratif et technique des sinistres	

BLOC 3	Remise en état du logement dans le processus de relocation	1 jour
Objectifs	• Identifier les étapes de la remise en état du logement • Distinguer les interventions relevant de la sécurité de celles répondant à la conservation et à l'amélioration • Valider l'installation d'un locataire entrant dans le cadre d'une Charte Qualité • Évaluer les travaux à réaliser au regard des contraintes juridiques et financières	
Contenu	• Les obligations de délivrance du logement : bon état d'usage et de réparation • Les étapes : la visite-conseil, le départ du locataire, les commandes et suivi des travaux • Priorités de l'organisme : les choix techniques, la démarche commerciale, la gestion économique et financière, la Charte Qualité • Hiérarchisation des travaux : sécurité, hygiène, conservation du patrimoine, améliorations, embellissements • Budgets de remise en état	
Modalités Pédagogiques	• Apports de connaissances théoriques et pratiques • 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	C51. Définir les notions de bon état et de logement décent, issues des obligations contractuelles, pour adapter les interventions aux désordres constatés. C52. Assurer l'organisation de la remise en état des logements - REL en respectant la charte de relocation de l'organisme et en mobilisant les budgets idoines pour garantir les enjeux du REL, qualité de service et optimisation des délais de relocation. C53. Faire réaliser les diagnostics techniques réglementaires, diagnostics de conformité du patrimoine, lire les résultats et déclencher les interventions éventuelles. C54. Consulter des entreprises, faire réaliser des devis et choisir le prestataire en lien avec ses contraintes techniques, administratives et budgétaires C55. Commander des prestations ou des travaux en décrivant précisément la nature des interventions attendues pour limiter les litiges C56. Suivre, contrôler la conformité et réceptionner les travaux au regard de la commande pour valider les factures et les transmettre pour paiement C57. Transmettre éventuellement au service quittance les montants imputables aux locataires en respectant la réglementation des réparations locatives C58. Coordonner et animer les prestataires selon les modalités prévues dans le cahier des charges du contrat pour limiter les gênes occasionnées aux habitants durant les travaux C59. Ordonnancer les travaux en organisant dans le temps et dans l'espace les interventions des prestataires pour garantir les délais de travaux C60. Participer à des réunions de chantier en représentant les intérêts du maître d'ouvrage pour garantir le bon déroulement des travaux	

BLOC 4	Maîtrise d'ouvrage, réhabilitation et concertation	3 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 Technicien.ne de patrimoine 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 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	C89. Être force de proposition pour la détermination des besoins d'intervention technique et de gros entretien sur le patrimoine en travaillant en lien étroit avec la direction du patrimoine sur les opérations de réhabilitations et autre projet de site comme la résidentialisation C90. Participer au montage des dossiers de réhabilitation en précisant ses constats et diagnostics pour adapter le programme de réhabilitation C91. Assister aux réunions de chantier réhabilitation pour identifier les conditions des travaux (nature, durée, incidences pour les habitants...) C92. Assurer l'interface entre le chargé d'opérations et les locataires en les informant sur la nature et les modalités des interventions C74. Intégrer dans son activité les intentions du PSP en précisant les enjeux de la maintenance pour donner du sens à son action C75. Remonter les informations pertinentes de son activité pour permettre la mise à jour du PSP : recensement des besoins, les bâtiments énergivores, les dysfonctionnements récurrents, les éléments impactant l'attractivité du patrimoine C76. Proposer des classements des immeubles en termes de consommation d'énergies, de sûreté, d'accessibilité ... et accompagnés de préconisations techniques ou technologiques pour orienter la stratégie patrimoniale et environnementale de l'organisme	

BLOC 4	Mise en place de l'entretien prévisionnel	2 jours
Objectifs	• Déterminer les outils et les méthodes pour : - Réunir et synthétiser les informations nécessaires en vue du Plan d'Entretien - Assurer le suivi de gestion	
Contenu	• Les enjeux • Définitions de la maintenance • Approches techniques, comptable et stratégique • Maintenance préventive/maintenance curative • Règles comptables • Modalités de financement, Gros Entretien, Gros Entretien Programmé, investissements • Inventaire et identité du patrimoine • Plan d'Entretien et gestion prévisionnelle, objectifs et méthodes de plan d'entretien, avantages/inconvénients, critères composants durée de vie, diagnostic d'un immeuble • Organisation et méthode de gestion • Ingénierie de la maintenance.	
Modalités Pédagogiques	• Apports de connaissances théoriques • Echanges avec les participants • Evaluation formative : Exercices pratiques • 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	C77. Contribuer à l'actualisation du plan d'entretien prévisionnel en évaluant les gros travaux à effectuer sur les budgets d'exploitation et d'investissements C78. Participer à l'élaboration du plan pluriannuel d'entretien et à la programmation des travaux en hiérarchisant les projets C79. Mettre en place des outils de suivi de travaux pluriannuels d'entretien et de remplacement de composants sur les plans technique, budgétaire et contractuel avec les prestataires C80. Mettre en oeuvre, suivre, contrôler et réceptionner les programmations de travaux annuels dans le respect des contraintes C81. Analyser le déroulement du plan d'entretien prévisionnel en mesurant les interventions et les résultats pour proposer des améliorations de procédure et/ou d'outils C82. Mettre en oeuvre des projets spécifiques d'amélioration du patrimoine : aménagements pour la gestion des déchets - collecte sélectif, adaptation de patrimoine pour accessibilité, contrôles d'accès pour sûreté ... dans le respect des réglementations en vigueur	

C83. Mettre en œuvre la procédure d'adaptabilité dans le cadre du maintien à domicile des personnes âgées et/ou handicapées en tenant compte de la réglementation accessibilité, PMR – Personne à Mobilité Réduite pour répondre à l'évolution sociologique du patrimoine et les besoins liés au parcours résidentiel des occupants

C84.Représenter le maître d'ouvrage lors du passage de la commission de sécurité et assurer les travaux nécessaires aux levées de prescriptions des différents rapports de vérifications techniques

BLOC 4	Maintenance du patrimoine - Développement durable	2 jours
Objectifs	• Identifier les rôles et responsabilités des acteurs de l'entretien • Diagnostiquer, prioriser, transmettre ses observations et analyses • Gérer les entreprises au travers des procédures d'achat, commandes ou contrats	
Contenu	• L'environnement de la gestion technique : plan stratégique de patrimoine, plan d'entretien prévisionnel, plan d'action • Le maître d'ouvrage : sa place, ses responsabilités, les fonctions, les responsabilités, les garanties, le devoir de conseil du fournisseur • Les achats : différentes procédures d'achats, types de marchés et contrats, leurs clauses • Le financement : l'entretien courant, le gros entretien programmé, l'investissement • Le suivi, le contrôle : les relevés, mesures et analyses, les cahiers, bilans, rapports, l'analyse des résultats. • La prise en compte du développement durable dans les choix	
Modalités Pédagogiques	• Apports de connaissances théoriques et pratiques • Echanges avec les participants • Apprentissage 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	C65.Définir des cibles environnementales pour tous les processus de l'entretien du patrimoine pour intégrer les engagements de l'organisme issus des axes RSE C66.Participer à la maîtrise des charges locatives en proposant des installations de moindre consommation, équipements hydro économes, éclairages économiques C67.Identifier les bâtiments énergivores en analysant les DPE – diagnostic de performance énergétique, pour proposer des améliorations des performances du bâti (isolation, ventilation...) C68.Proposer des aménagements techniques répondant aux besoins d'un habitat intelligent, en appliquant la politique QHSE - Qualité Hygiène, Sécurité, Environnement, pour améliorer de manière durable la qualité de vie des habitants	

BLOC 4	Différents diagnostics (annexes au contrat de location)	2 jours
Objectifs	• Maîtriser les points essentiels de la réglementation • Connaître le rôle des différents acteurs • Identifier les risques • Les obligations envers les locataires.	
Contenu	• La réglementation liée à l'amiante Le principe de précaution : quelles pratiques ? Les principaux éléments de la réglementation : Code de la santé publique, Code du travail Le dossier technique amiante (DTA) : quel contenu ? Le diagnostic amiante avant travaux (DAAT) L'obligation d'établissement et de mise à jour des DTA L'obligation du repérage des parties privatives (liste A) L'obligation d'information des occupants La responsabilité du donneur d'ordre L'obligation du repérage des matériaux concernés par les travaux L'obligation d'information des entreprises • La réglementation liée au gaz • La réglementation liée à l'électricité • La réglementation liée au plomb • La réglementation liée aux nuisibles L'obligation de mettre à disposition un logement décent Punaises de lit, cafards, rongeurs • La communication sur les diagnostics et sur les travaux	
Modalités Pédagogiques	• Apports de connaissances théoriques et pratiques • Echanges avec les participants • Apprentissage sur des cas concrets • Evaluation formative : QCM, Quizz, exercices pratiques • 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	C69. Diagnostiquer les sites qui lui sont rattachés et hiérarchiser les plans d'actions à court terme en intégrant ses contraintes budgétaires, contractuelles et de sécurité C70. Définir un plan d'action par dossier en déclinant le plan d'entretien prévisionnel pour coordonner la ou les action(s) retenue(s) au traitement du problème C71. Effectuer les démarches administratives de projet dans le respect des réglementations : autorisations d'urbanisme – permis de construire, concessionnaires, déclarations de travaux, architecte des bâtiments de France –ABF, coordonnateur sécurité prévention santé – CSPS ... C72. Allouer les moyens financiers au plan d'action en mobilisant les budgets exploitation et/ou investissement, des subventions, voire les garanties et assurances	

C73. Réaliser des demandes de subventions en fonction du projet, certificats d'économie d'énergie, exonération TFPB ...

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

- Caution : définition, acte écrit, obligations.

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

Objectifs :

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

Contenus :

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

Module 5 – Les règles de transfert de bail

Objectifs :

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

Contenus :

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

Module 6 – Les obligations du locataire

Objectifs :

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

Contenus :

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

Module 7 – Les obligations du bailleur

Objectifs :

- Clarifier les devoirs du bailleur tout au long du contrat.

- Sécuriser la relation locative.

Contenus :

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

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

Objectifs :

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

Contenus :

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

Module 9 – Le décès du locataire

Objectifs :

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

Contenus :

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

Module 10 – Vous êtes bientôt arrivés

Objectifs :

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

Contenus :

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

- Elearning

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

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

Modalités Pédagogiques

- Elearning

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

Importance de documenter les agissements et de signaler aux autorités compétentes

1. Comment réagir face au harcèlement ?
2. Collecter des preuves et signaler les faits
3. Les ressources à disposition

- CONCLUSION ET PERSPECTIVES

1. Synthèse des apprentissages :

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