C0162

**GESTION DE PROXIMITE** RELATIONS AVEC LES HABITANTS

# ENTRETIEN DE RELOGEMENT DANS LE CADRE DU NPNRU

**2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL**

## Faire du relogement un temps fort de la relation client

L'objectif de cette formation est d'appréhender dans les meilleures conditions les relogements de l'ensemble des ménages qui seront concernés par le NPNRU. En premier lieu, l'étape incontournable de l'entretien de relogement doit être réalisée dans les meilleures conditions et accompagnée d'un argumentaire solide afin de concilier le cadre réglementaire, la politique de peuplement des organismes et les attentes nombreuses des locataires en passe d'être relogés. La visée est de faire de cet entretien un temps fort de la relation avec le client-locataire.

## PUBLIC

Chargé de clientèle, conseiller en relogement, collaborateur de la gestion locative, gardien.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## OBJECTIFS

› identifier les attentes et les besoins des locataires en matière de relogement
› créer une relation de confiance avec les locataires
› identifier les points forts et les limites du projet
› traiter les objections et développer un argumentaire adapté
› accompagner la prise de décision du locataire et susciter l'adhésion au projet.

## PÉDAGOGIE

Alternance d'apports théoriques et méthodologiques. Mises en situation d'entretien. Échanges avec les participants sur leurs expériences et problématiques.

## ÉVALUATION

Chaque stagiaire sera questionné en amont, pendant et à l'issue de la formation pour identifier ses attentes, vérifier ses acquis et évaluer sa satisfaction globale de la formation.

## ANIMATION

Gaëlle CANOVA-LAMARQUE, Consultante-formatrice spécialisée sur les thématiques de relogement.

## DATES DES SESSIONS INTER

les 1 et 2 juin 2026 - Distanciel
les 25 et 26 juin 2026 - Présentiel à Paris
les 22 et 23 octobre 2026 - Distanciel
PRIX NET : 1 560 EUROS
RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS
victoria.esteban@afpols.fr - 06 60 98 97 91

## EN INTRA

Ce stage peut être organisé en intra ou adapté sur mesure dans votre organisme ou dans votre région.
DEMANDE DE DEVIS : intra@afpols.fr

## DÉROULÉ & CONTENU

### 1 AVANT

- À la rencontre de votre formateur
- Quels objectifs souhaitez-vous atteindre grâce à cette formation ?

### 2 PENDANT - EN GROUPE

**La politique de relogement : le dispositif réglementaire**
- rappel du cadre réglementaire NPNRU
- les relogements sur sites, les relogements “tiroirs”, les décohabitations
- veiller aux équilibres territoriaux
- favoriser les dynamiques résidentielles plus larges (mobilités résidentielles)

**Initier des dispositifs partenariaux**
- bailleurs, réservataires, associations
- élargir l’offre disponible
- négocier les conditions de mise à disposition
- argumenter efficacement auprès des partenaires

**Analyser la demande**
- les attaches aux quartiers et les raisons de cet attachement
- analyser l’occupation sociale
- déceler les besoins d’accompagnements

**L’entretien commercial : trouver le bénéfice client**
- maîtriser les points d’appui et les points de vigilance du projet NPNRU
- créer et utiliser des supports visuels
- répondre aux objections : les mots-clés et ceux à éviter
- développer un argumentaire adapté
- accompagner le client dans sa prise de décision
- assurer un suivi après l’acceptation du client afin de pérenniser la relation de confiance

**Échanges sur les expériences des stagiaires et cas pratiques.**

### 3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

- Qu'ai-je retenu de ma formation ?
- Les ressources pédagogiques qui m'accompagnent.