

2011

Formations inter-entreprises





L'afpols : la diversité des réponses pédagogiques

Le présent "catalogue" regroupe l'ensemble des domaines de compétences mobilisées par les entreprises de l'habitat social et précise les différents modes d'organisation des actions de formation proposées par l'afpols.

Les formations inter-entreprises

Les formations inter-entreprises, à forte valeur ajoutée professionnelle, proposent un approfondissement systématique des connaissances et des savoir-faire mobilisés dans les pratiques du "cœur de métier" de maître d'ouvrage et de bailleur social. Ces actions se déroulent à deux niveaux : au plan national ou en région. Elles peuvent également être des points d'appui pour des formations sur mesure en intra.



Les stages signalés par ce pictogramme sont nationaux et organisés à Pantin au Centre de formation pour l'habitat (voir accès en dernière page du catalogue).



Les stages signalés par ce pictogramme peuvent être organisés en région en fonction des besoins, généralement avec l'appui des Associations Régionales.

Les formations intra et le conseil en développement des compétences



Les formations intra sont des actions collectives adaptées précisément aux besoins spécifiques de chaque entreprise. Le savoir-faire de l'afpols consiste en particulier à concilier dans une même action "l'approche métier" et la dimension managériale et organisationnelle.

Les actions intra peuvent se traduire également par des démarches originales de formation-action et de conseil favorisant le développement des compétences collectives nécessaires à la mise en œuvre des projets des entreprises.

Le catalogue présente de nombreux exemples de démarches réelles conduites dans les entreprises et acteurs de l'habitat social. Un consultant de l'afpols est à la disposition de chaque organisme pour analyser ses besoins spécifiques.



Une équipe à votre service

En 2009, l'afpols a formé plus de 10 000 personnes.

Pour développer cette activité, une équipe permanente de 33 collaborateurs est à votre service pour vous aider à formaliser vos projets et en assurer l'ingénierie pédagogique et la réalisation.

L'afpols mobilise également un réseau de 120 formateurs expérimentés, experts dans les métiers et les problématiques spécifiques de l'habitat, ainsi que dans les problématiques managériales adaptées à notre secteur professionnel.

Les formations inter-entreprises nationales

Les coordonnées des consultants responsables des différents domaines sont indiquées en introduction de chaque domaine. Pour s'inscrire à une formation, les coordonnées de l'assistante sont indiquées en bas de chaque fiche pédagogique.

Le Centre de Formation pour l'Habitat (voir accès en dernière page) organise les formations inter-entreprises au niveau national.

La gestion du centre est assurée par Claudette Champendal • 01 41 83 23 96 • c.champendal.afpols@union-habitat.org

L'accueil est assuré par Farida Belbachir • 01 41 83 23 95 • f.belbachir.afpols@union-habitat.org

La logistique et la maintenance sont assurées par Catherine Skoda • 01 41 83 23 94 • c.skoda.afpols@union-habitat.org

La documentation est gérée par Véronique Vandamme • 01 41 83 23 92 • v.vandamme.afpols@union-habitat.org

Développement des compétences des Personnels de Proximité : périodes et contrats de professionnalisation, formation de demandeurs d'emploi, aide au recrutement,...

Régine Baussian • 01 41 83 23 91 • r.baussian.afpols@union-habitat.org

Claudette Champendal • 01 41 83 23 96 • c.champendal.afpols@union-habitat.org

assistées de Lauriane Lavernhe • 01 41 83 23 93 • l.lavernhe.afpols@union-habitat.org

Conseil en développement des compétences et ressources humaines

Daniel Glaesner • 01 40 75 78 85 • d.glaesner.afpols@union-habitat.org

La comptabilité est assurée par Sylvaine Blin • 01 40 75 79 05 • s.blin.afpols@union-habitat.org

assistée de Lydie Zheng pour la gestion clients • 01 40 75 79 19 • l.zheng.afpols@union-habitat.org

Facturation et Informatique : Jean-Marie Louis • 01 40 75 79 15 • j-m.louis.afpols@union-habitat.org

La Direction de l'afpols est assurée par Franck Martin • 01 40 75 52 55 • f.martin.afpols@union-habitat.org

assistée de Josée Larré, Assistante de Direction • 01 40 75 68 52 • j.larre.afpols@union-habitat.org

L'AFPOLS SUR INTERNET

Vous pouvez consulter l'offre de formation de l'AFPOLS ou vous inscrire à un stage sur notre site Internet :

<http://www.afpols.fr>

Formations inter-entreprises et missions en intra

RÉGIONS	FORMATIONS INTER-ENTREPRISES RÉGIONALISÉES		FORMATIONS INTRA	
	Consultant	Assistante	Consultant	Assistante
Alsace	Géraud BEAUFRERE 01 40 75 68 27	Véronique MORELON 01 40 75 79 06	Géraud BEAUFRERE 01 40 75 68 27	Véronique MORELON 01 40 75 79 06
Aquitaine	Géraud BEAUFRERE 01 40 75 68 27	Véronique MORELON 01 40 75 79 06	Géraud BEAUFRERE 01 40 75 68 27	Véronique MORELON 01 40 75 79 06
Auvergne	Nathalie MENDES 01 40 75 50 90	Valérie ESTEVENET 01 40 75 79 92	Nathalie MENDES 01 40 75 50 90	Valérie ESTEVENET 01 40 75 79 92
Bourgogne	Géraud BEAUFRERE 01 40 75 68 27	Véronique MORELON 01 40 75 79 06	Véronique BOURASSIN 01 40 75 79 07	Evelyne RAKOTOMANGA 01 40 75 78 06
Bretagne	Catherine DUBOIS 01 40 75 79 09	France BOICHOT 01 40 75 79 18	Catherine DUBOIS 01 40 75 79 09	France BOICHOT 01 40 75 79 18
Centre	Véronique BOURASSIN 01 40 75 79 07	Evelyne RAKOTOMANGA 01 40 75 78 06	Nathalie MENDES Véronique BOURASSIN	Valérie ESTEVENET Evelyne RAKOTOMANGA
Champagne-Ardenne	Dominique VOIRON 01 40 75 68 75	Véronique ROUCHOSSÉ 01 40 75 79 08	Dominique VOIRON 01 40 75 68 75	Véronique ROUCHOSSÉ 01 40 75 79 08
Franche-Comté	Céline DA SILVA 01 40 75 68 74	Ana LOURENÇO 01 40 75 50 23	Céline DA SILVA 01 40 75 68 74	Ana LOURENÇO 01 40 75 50 23
Ile-de-France	Véronique BOURASSIN 01 40 75 79 07	Evelyne RAKOTOMANGA 01 40 75 78 06	78 Barbara PFLÜGER 01 40 75 68 55	Valérie ESTEVENET 01 40 75 79 92
			77 • 91 Pierre CHANOINE 01 40 75 79 12	Evelyne RAKOTOMANGA 01 40 75 78 06
			75 RG • 93 Véronique BOURASSIN 01 40 75 79 07	Evelyne RAKOTOMANGA 01 40 75 78 06
			75 RD • 92 • 95 Céline DA SILVA 01 40 75 68 74	Ana LOURENÇO 01 40 75 50 23
			94 Nathalie MENDES 01 40 75 50 90	Valérie ESTEVENET 01 40 75 79 92
Languedoc-Roussillon	Dominique VOIRON 01 40 75 68 75	Véronique ROUCHOSSÉ 01 40 75 79 08	Véronique BOURASSIN 01 40 75 79 07	Evelyne RAKOTOMANGA 01 40 75 78 06
Limousin	Nathalie MENDES 01 40 75 50 90	Valérie ESTEVENET 01 40 75 79 92	Véronique BOURASSIN 01 40 75 79 07	Evelyne RAKOTOMANGA 01 40 75 78 06
Lorraine	Barbara PFLÜGER 01 40 75 68 55	Véronique ROUCHOSSÉ 01 40 75 79 08	Barbara PFLÜGER 01 40 75 68 55	Véronique ROUCHOSSÉ 01 40 75 79 08
Midi-Pyrénées	Dominique VOIRON 01 40 75 68 75	Véronique ROUCHOSSÉ 01 40 75 79 08	Véronique BOURASSIN 01 40 75 79 07	Evelyne RAKOTOMANGA 01 40 75 78 06
Nord-Pas-de-Calais	Céline DA SILVA 01 40 75 68 74	Ana LOURENÇO 01 40 75 50 23	Céline DA SILVA 01 40 75 68 74	Ana LOURENÇO 01 40 75 50 23
Normandie (Basse)	Pierre CHANOINE 01 40 75 79 12	Evelyne RAKOTOMANGA 01 40 75 78 06	Pierre CHANOINE 01 40 75 79 12	Evelyne RAKOTOMANGA 01 40 75 78 06
Normandie (Haute)	Pierre CHANOINE 01 40 75 79 12	Evelyne RAKOTOMANGA 01 40 75 78 06	Pierre CHANOINE 01 40 75 79 12	Evelyne RAKOTOMANGA 01 40 75 78 06
PACA	Dominique VOIRON 01 40 75 68 75	Véronique ROUCHOSSÉ 01 40 75 79 08	Isabelle DESCHAUD 01 40 75 68 38	Ana LOURENÇO 01 40 75 50 23
Pays-de-la-Loire	Catherine DUBOIS 01 40 75 79 09	France BOICHOT 01 40 75 79 18	Pierre CHANOINE 01 40 75 79 12	Evelyne RAKOTOMANGA 01 40 75 78 06
Picardie	Dominique VOIRON 01 40 75 68 75	Véronique ROUCHOSSÉ 01 40 75 79 08	Céline DA SILVA 01 40 75 68 74	Ana LOURENÇO 01 40 75 50 23
Poitou-Charentes	Catherine DUBOIS 01 40 75 79 09	France BOICHOT 01 40 75 79 18	Pierre CHANOINE 01 40 75 79 12	Evelyne RAKOTOMANGA 01 40 75 78 06
Rhône-Alpes	Barbara PFLÜGER 01 40 75 68 55	Valérie ESTEVENET 01 40 75 79 92	Barbara PFLÜGER 01 40 75 68 55	Valérie ESTEVENET 01 40 75 79 92
Antilles	Daniel GLAESNER 01 40 75 78 85	Victoria ESTEBAN 01 40 75 79 04	Daniel GLAESNER 01 40 75 78 85	Victoria ESTEBAN 01 40 75 79 04
La Réunion	Isabelle DESCHAUD 01 40 75 68 38	Victoria ESTEBAN 01 40 75 79 04	Isabelle DESCHAUD 01 40 75 78 00	Ana LOURENÇO 01 40 75 50 23

L'afpols, au service des acteurs de l'habitat

Notre secteur professionnel traverse une période d'évolution intense caractérisée par une modification des besoins de locataires, une évolution de la gouvernance des organismes et par l'intégration des enjeux du développement durable à tous les niveaux de nos organisations. Cela a un effet sur le plan des techniques et technologies que nous utilisons, de la structuration des organismes et sur leur champ d'action qui tend à s'élargir sur les domaines de l'aménagement et de l'accès social à la propriété.

Plus que jamais, dans cette période singulière, l'afpols se place au service des organismes et accompagne les évolutions de compétences des équipes.

C'est ainsi que nous avons préparé un ensemble de formations dédiées à la question du développement durable. Elles concernent tous les publics : personnels de proximité, chargés d'opérations et administratifs et tous les domaines de la maîtrise des énergies nouvelles à la Responsabilité Sociétale des Entreprises. Ces formations sont le fruit de l'expérience que nous avons acquise ces dernières années en accompagnant des démarches intra entreprises. Elles sont dorénavant placées à la disposition de tous.

Notre offre de formation pour 2011 s'est en outre enrichie de propositions nouvelles sur le champ de la gestion de proximité que nous avons complété par des actions formations spécialisées pour les personnels intervenant en sites sensibles et par la création d'une filière complète de formation initiale, doublée d'un dispositif de validation des acquis de l'expérience facilitant la reconnaissance des personnels déjà en poste.

Avec plus de 10 000 personnes formées chaque année, l'afpols est l'opérateur de formation majeur du secteur professionnel. Nous voyons à travers cette bonne performance nos efforts permanents d'amélioration de la qualité de nos prestations reconnus par les dirigeants et les professionnels de la formation et des ressources humaines qui attendent des réponses efficaces pour la mise en œuvre de leurs projets et la professionnalisation de leurs personnels

Je vous confirme l'engagement de toute l'équipe de l'afpols, afin de vous apporter un service de qualité qui soit à la hauteur de vos attentes dans le domaine de la formation et des ressources humaines, au service de notre secteur professionnel.

Le Président,

A stylized, handwritten signature in red ink, appearing to read 'Didier Loubet', with a long horizontal stroke underneath.

Didier LOUBET

L'afpols, une expérience unique en France pour l'habitat social

L'afpols joue un rôle de premier plan dans la formation des collaborateurs de l'habitat social. Nous contribuons chaque année à professionnaliser les équipes des organismes du secteur professionnel ainsi que les membres des conseils d'administration. Nous ouvrons également nos formations aux représentants des entreprises publiques locales et des collectivités territoriales.

Nos 240 formations se déploient **sur l'ensemble des domaines indispensables au professionnalisme des organismes de logement social :**

- management et ressources humaines
- développement durable
- qualité
- gestion de proximité
- gestion locative
- patrimoine
- maîtrise d'ouvrage
- accession, vente et gestion des copropriétés
- gestion de l'entreprise.

Au fil des années nous avons construit un ensemble de modalités d'interventions permettant d'apporter nos prestations au plus grand nombre de collaborateurs de l'habitat social. En 2009 nous avons formé plus de 10 000 collaborateurs soit 40 % des départs en formation du secteur, répartis dans 550 organismes.

Des formations nationales dispensées dans notre centre de Pantin

Des formations régionales disponibles en régions

Des formations intra entreprises en réponse aux besoins de chaque organisme

De l'accompagnement individuel et collectif

Des séminaires thématiques

Des missions de conseil en gestion des ressources humaines

Des formations à distance

Et des formations permettant d'obtenir une certification homologuée telle que le

Titre de niveau V qui a été délivré à plus de 1 000 gardiens.

Au nom de toute l'équipe, je forme le souhait que l'offre de formation 2011 soit un outil efficace au service des professionnels de la formation et des ressources humaines.

Franck MARTIN
Directeur

La gouvernance de l'afpols

L'afpols est une association loi 1901 dont les membres sont les organismes du secteur professionnel

Le Conseil d'administration de l'afpols réunit des représentants de personnes morales.

Collège des employeurs

- Union Sociale pour l'Habitat
- Fédération Nationale des Associations Régionales d'organismes d'Hlm
- Fédération Nationale des Offices Publics de l'Habitat
- Les Entreprises Sociales pour l'Habitat
- Chambre Syndicale des Sociétés Anonymes de Crédit Immobilier
- Fédération des Sociétés Coopératives d'Hlm

Collège des salariés

- Fédération des services publics et de santé Force Ouvrière
- Fédération C.G.T. des Services Publics
- Fédération C.F.D.T. Interco et Construction Bois
- Fédération BATI-MAT-TP CFTC
- Syndicat National de l'Urbanisme de l'Habitat et des Administrateurs de Biens (SNUHAB CFE CGC)
- Syndicat National du Personnel des Sociétés de Crédit Immobilier (SNPSCI)
- Syndicat National du Personnel des Sociétés Anonymes d'Hlm (S.N.P.H.L.M.)
- Syndicat National du Personnel des Sociétés Coopératives d'Hlm
- Fédération Autonome de la Fonction Publique Territoriale

L'afpols est dotée d'un conseil d'orientation et de perfectionnement

Le conseil d'orientation et de perfectionnement joue un rôle essentiel dans le fonctionnement pédagogique de l'afpols. Du fait de sa composition mêlant membres du conseil d'administration et personnalités qualifiées, il apporte des éclairages multiples sur les besoins de formation de développement de compétences du secteur professionnel

Le conseil d'orientation est présidé par un représentant des salariés, Antoine Breining. Le conseil d'orientation et de perfectionnement intervient sur deux champs :

La mise à jour annuelle de l'offre de formation de l'afpols

Pour 2011, le conseil a été particulièrement attentif au développement de l'offre de formation sur la question du développement durable, la formation des administrateurs d'organismes qui a été développée dans le cadre d'une commande des offices publics pour l'habitat.

La mise en place de dispositifs nouveaux

Le développement des formations certifiantes. Il s'agit de structurer une filière complète de certification professionnelle pour les collaborateurs des organismes. À terme ce sont une dizaine de diplômes ou équivalents qui seront proposés.

Le conseil a souhaité le développement du e-learning notamment dans le cadre d'intégration de nouveaux collaborateurs au sein du secteur professionnel.

Qui sont les formateurs de l'afpols ?

Les formateurs de l'afpols : un élément-clé dans la qualité des formations proposées à nos clients

L'afpols propose à ses clients des formations et des actions de conseil en développement des compétences à haute valeur ajoutée professionnelle dans un souci permanent de qualité. Si la qualité d'une formation dépend naturellement de multiples facteurs, il est clair que l'expérience professionnelle et le talent pédagogique du formateur constituent des éléments-clés de la réussite.

C'est la raison pour laquelle l'afpols attache une attention toute particulière dans le choix de ses intervenants avec lesquels un travail approfondi est réalisé en permanence avec les consultants afin d'adapter l'offre de formation aux besoins des entreprises et de répondre de façon précise aux attentes spécifiques de chacune d'entre elles.

Les formateurs de l'afpols : expertise professionnelle et efficacité pédagogique

Pour répondre aux besoins de clients exigeants, l'afpols mobilise un réseau de 120 intervenants qui conjuguent deux qualités essentielles : **expertise professionnelle et efficacité pédagogique**.

De nombreux formateurs mettent leur expertise au service de l'afpols pour une part seulement de leur activité. Ils exercent souvent, par ailleurs, une fonction ou un métier qui leur permet de maintenir leur "capital d'expertise". Quand ils ne sont pas formateurs à l'afpols, ils sont avocat, juriste d'entreprise, commissaire aux comptes, directeur financier d'entreprise, urbaniste ou encore psychosociologue de métier.

Dans le domaine du Conseil en compétences et Ressources humaines, ils maîtrisent parfaitement les techniques et pratiques de management et disposent d'une réelle capacité d'écoute et d'adaptation aux problèmes posés, du fait de missions variées exercées, y compris dans d'autres univers professionnels.

Tous les formateurs de l'afpols sont enfin et surtout... des pédagogues confirmés

À ce titre, ils sont capables d'accompagner les changements dans les entreprises, en s'adressant à des publics très divers. Ils manifestent ainsi une véritable compétence en acte appréciée de nos clients.

S'inscrire à un stage

◆ RENSEIGNEMENTS

Pour tout renseignement concernant le stage de votre choix, appelez l'assistante dont les coordonnées figurent sur la fiche de présentation.

◆ INSCRIPTIONS

Utilisez un **bulletin d'inscription**

(vous pouvez vous en procurer en appelant l'afpols)

Précisez le **titre** du stage et son **code**,

la **date** de la session,

le **nom**, le **prénom** et la **fonction** du participant

Vous pouvez également vous inscrire via internet : <http://www.afpols.fr>

Vous devez disposer pour cela d'un code d'accès que nous vous adresserons sur demande écrite. Les inscriptions par téléphone ou par fax sont **à confirmer par courrier dans les 48 heures**.

La participation aux stages est réservée aux membres de l'Association. Une cotisation annuelle est facturée à l'organisme avec le premier stage de l'année (réglementation des associations loi 1901).

En cas d'empêchement, merci de nous prévenir le plus tôt possible et **au moins 15 jours** avant la date de démarrage de stage.

◆ ANNULATION

En cas d'**annulation tardive** (moins de 15 jours avant le stage) ou en cas d'**abandon** en cours de formation, les frais dépensés ou engagés par l'afpols du fait de cette annulation ou de cet abandon seront facturés.

◆ OBJECTIFS DE FORMATION

L'accusé de réception de votre inscription est accompagné d'un formulaire "objectifs de formation des participants". Ce formulaire est indispensable à l'ajustement pédagogique de la progression du stage. En nous le retournant complété, vous contribuerez à améliorer la qualité des stages.

◆ MODALITÉS PRATIQUES

Environ un mois avant la formation, vous recevrez un **dossier** contenant :

- la convention de formation dont un exemplaire est à nous retourner signé
- un rappel du programme
- les indications pratiques pour se rendre sur le lieu du stage
- une liste d'hôtels.

Sauf indications contraires, les stages débutent le 1^{er} jour à 9h30 (9h00 les jours suivants) et se terminent à 17h30.

Pour faciliter les échanges informels entre les participants, les **déjeuners** sont pris en **commun et offerts par l'afpols**.

MANAGEMENT &
RESSOURCES HUMAINES

Sommaire

DÉVELOPPEMENT
DURABLE

QUALITÉ

GESTION DE
PROXIMITÉ

GESTION
LOCATIVE

PATRIMOINE

MAÎTRISE
D'OUVRAGE

ACCESSION, VENTE
& COPROPRIÉTÉS

GESTION DE
L'ENTREPRISE



Management et ressources humaines

Environnement professionnel

101	Habitat social : acteurs, métiers et enjeux	21
102	Demande de financements et gestion d'un projet européen	22
103	Comprendre le montage d'opérations pour la gestion locative et patrimoniale	23
104	Renforcer l'efficacité de la fonction d'Administrateur d'un Office de l'Habitat	24
intra	Sensibiliser les autres services du bailleur au montage d'opérations	25
intra	Création d'une SA Hlm : compréhension de l'environnement Hlm et de ses spécificités comptables et financières	25
intra	Renforcer l'efficacité de la fonction d'administrateur d'ESH	26

Management d'équipes et de projets

111	Manager une équipe pour la première fois	27
112	Piloter l'activité et mobiliser sur des objectifs	28
113	Manager une équipe dans un contexte de changement	29
114	Management de projets en transversal	30
115	Les aspects ressources humaines de la fonction d'encadrement	31
116	Communication orale et prise de parole en public	32
117	Engager une démarche RSE, outils et méthodes	33
intra	Gérer les opérations de construction en mode projet	34
intra	Animer la revue annuelle du projet d'entreprise du groupe Valophis	35
intra	Accompagner l'élaboration du projet d'entreprise de la Société Martiniquaise d'Hlm par la formation-action	36
intra	Management intermédiaire : former les n°3 des agences	37
intra	Mettre en place des entretiens annuels d'évaluation	37

Fonction Ressources Humaines

121	Cycle d'approfondissement de la fonction ressources humaines	38	
122	Prévenir les risques professionnels, cadre juridique et outils	40	
123	Identifier et maîtriser les risques psychosociaux : outils et démarches	41	Nouveau
124	Optimiser ses entretiens de recrutement	42	
125	Gestion des Ressources Humaines et dialogue social dans les offices publics de l'habitat	43	
intra	Gestion des âges et prévention des usures professionnelles	44	
126	Initier une démarche de gestion prévisionnelle des ressources humaines	45	Nouveau
intra	Évaluer les compétences à l'occasion d'un recrutement ou d'une mobilité interne	46	
intra	Mettre en place une politique de rémunérations incluant une part variable pour le Management	48	
intra	Accompagnement à la mise en œuvre d'une fusion d'organismes	48	
intra	Un parcours de professionnalisation pour les assistantes des AR Hlm	49	
intra	Conseil et accompagnement à la conception du système d'évaluation	49	
intra	Exploiter les données démographiques internes pour construire un projet RH tenant compte du vieillissement des personnels	50	
intra	Développer les aspects ressources humaines de la fonction managériale	50	
intra	Accompagner la mise en place de la classification des emplois	51	
intra	Outiller les OPH du Limousin pour concevoir et piloter l'activité de formation	52	
intra	Accompagner les organismes pour développer des formations en interne	53	

Développement durable

Sommaire

117	Engager une démarche RSE, outils et méthodes	58
366	L'équipe de proximité, ambassadrice de la politique de développement durable	58
367	Conduire son logement	59 Nouveau
368	Maîtrise des consommations d'énergies	59
388	La gestion des déchets ménagers	60
448	Accompagner le locataire dans la maîtrise de ses dépenses énergétiques	60
501	Politique énergétique : plan climat et stratégie patrimoniale	61
512	Maintenance du patrimoine et développement durable	61
513	Énergie et développement durable	62
514	Maintenance et évaluation des installations à énergie renouvelable	62
516	Gestion des exploitations de chauffage : des énergies fossiles aux énergies renouvelables	63
525	Pourquoi et comment la ventilation participe à la maîtrise de l'énergie	63 Nouveau
671	Les évolutions techniques du bâtiment face aux objectifs des Grenelle I et II	64 Nouveau
672	Le système de management de la qualité environnementale des bâtiments (SMO)	64 Nouveau
673	Enjeux opérationnels de la qualité environnementale	65
674	Éco-quartiers et démarche HQE® - aménagement	65 Nouveau
675	Réaliser une opération locative ou d'accession sociale dans un éco-quartier	66 Nouveau
676	Leviers de financement du développement durable : labels et certifications	66
677	L'immobilier dit "HQE®" et "durable"	67 Nouveau
678	Conception de bâtiments en basse consommation d'énergie, vers le zéro énergie	67 Nouveau
679	De la RT 2005 à la RT 2012 en passant par la RT Existant	68 Nouveau
680	La réhabilitation des bâtiments existants : BBC, bâtiment basse consommation	68
681	Gestion et valorisation des eaux pluviales	69
682	Choisir les matériaux & équipements éco-durables de l'habitat pour la maîtrise des charges et une meilleure santé des occupants	69
683	Solaire thermique et production d'eau chaude sanitaire	70 Nouveau
684	Solaire photovoltaïque : production raccordée au réseau	70 Nouveau
801	L'achat public éco-responsable : prendre en compte l'environnement dans la commande publique de services et de fournitures	71
802	Développement durable et charges locatives	71

Qualité

Piloter la qualité

201	Choisir sa démarche qualité : les chartes, normes, référentiels, au service de la stratégie d'un organisme	75 Nouveau
202	Professionnaliser la fonction Qualité dans les organismes	76 Nouveau
203	Du résultat des enquêtes de satisfaction aux plans d'action	78 Nouveau
204	Animer la qualité de service au quotidien	79 Nouveau

Méthodes et outils de la qualité

211	Mettre en place un dispositif d'écoute client	80 Nouveau
212	Mettre en place des indicateurs et des tableaux de bord qualité	81
213	Auditeurs HQS	82 Nouveau
intra	Développement durable et stratégie d'entreprise : une charte pour capitaliser l'expertise et dégager des axes d'engagement	83
intra	Affirmer le positionnement des DRH dans les démarches qualité et RSE	83
intra	Accompagnement à l'élaboration et à la mise en œuvre d'une démarche qualité	84
intra	Accompagnement personnalisé de la chargée de mission qualité au management de qualité	84
intra	Renforcer les compétences pour harmoniser les pratiques et développer la qualité du service rendu	85
intra	QUALI-SERVICE : acquérir une "culture client" et améliorer la qualité du service aux clients	85
intra	Qualité de service : comment la développer à travers le relationnel client et le traitement des réclamations techniques ?	86
	QUALI-SERVICE	86

Gestion de proximité

Certifications afpols pour les métiers de proximité

	Des outils pour ... Professionnaliser, Faire évoluer les compétences, Recruter et former...	89
M010	Responsable d'agence	90
M020	Responsable de site	91
M030	Chargé(e) de clientèle	92
M040	Agent d'accueil en agence	93
M050	Gardien(ne) d'immeubles	94
M051	VAE gardien d'immeubles	95
M052	Gardien en site sensible	96 Nouveau
M060	Employé(e) d'immeubles	97
intra	Les contrats de professionnalisation : une réponse au recrutement et à la formation prise de poste de gardiens d'immeubles	98
intra	Accompagner des bailleurs d'Ile-de-France dans leur recrutement de Responsables de site, par une formation qualifiante	98
intra	Création d'un cycle professionnalisant pour le métier de Chargé de clientèle en Amélioration de l'Habitat	99
intra	Positionner le métier de gardien dans la démarche qualité et la politique globale de l'organisme	100
intra	Le service client à l'honneur	101
intra	Répondre aux attentes des habitants par la professionnalisation des gardiens	101

Management des équipes de proximité

301	Nouveau responsable d'agence décentralisée : nouvelles missions, nouvelles compétences	102
302	Manager l'équipe d'une agence décentralisée	104
303	Animer une équipe terrain	105
304	Outils de management : les entretiens de face-à-face	106 Nouveau
305	Outils de management : l'entretien annuel d'évaluation	107 Nouveau
306	Outils de management : gestion des priorités, délégation, conduite de réunion	108 Nouveau
307	Le responsable de site, relais des projets de quartier	109
308	Initier un projet de gestion de site	110
309	Le diagnostic "en marchant" : première étape d'un projet adapté aux situations locales	111
310	Prévenir et manager des situations difficiles	112
311	Organiser l'accueil de l'agence	113 Nouveau
312	Interventions du bailleur en matière de sécurité/tranquillité : rôles et limites	114
313	Le cadre juridique des discriminations : responsabilités des managers et des organismes	115
314	Mener un plan de prévention des discriminations liées à l'origine	116
intra	Animer son équipe d'agents d'entretien	117
intra	Accompagner le changement d'organisation d'une agence	117
intra	Professionnaliser le management de proximité	118
intra	Accompagner le management de proximité dans la prévention des usures professionnelles	118
intra	Instaurer des modes de coopération entre les différents niveaux hiérarchiques	119
intra	Comprendre les mécanismes de la discrimination et identifier les actions de prévention à mener	119
intra	Projet EQUAL : Prévenir au quotidien les discriminations liées à l'origine	120
intra	Impliquer les personnels de terrain dans une dynamique de gestion urbaine de proximité	120
intra	Élaborer une procédure de prévention des agressions et renforcer les compétences relationnelles et managériales en proximité	121
intra	Développer les compétences managériales des nouveaux chefs de site	122

Connaissance des habitants

321	Jeunes et personnel de proximité : renforcer le dialogue	123
322	Accompagner le vieillissement des locataires, monter des partenariats	124
323	Adapter son mode de communication aux spécificités de l'âge	125
324	Comprendre les cultures étrangères pour mieux communiquer	126
325	Communication interculturelle quotidienne	127 Nouveau

326	Troubles de santé mentale : adapter les réponses de terrain et l'accompagnement	128
327	Communication de terrain et troubles du comportement des habitants	129 Nouveau
intra	Les personnes âgées dans l'habitat social - Sensibilisation du personnel de proximité	130
intra	Comprendre les cultures étrangères pour mieux communiquer ou comment aller vers l'autre	130

Relations avec les habitants

331	La communication quotidienne avec les locataires	131
332	Professionnaliser la fonction accueil	132
333	Animer des réunions avec les locataires	133
334	Impliquer des habitants dans des projets de quartier	134
335	La déontologie dans les pratiques quotidiennes	135
336	La gestion des conflits avec les locataires : savoir négocier	136
337	La démarche de médiation	137
338	Gestion des situations en site sensible	138 Nouveau
339	Gestion du stress dans les relations professionnelles	139
340	Les troubles de voisinage : les actions à mener	140
341	Manager la phase amiable des troubles de voisinage	141
intra	Mieux connaître les services de l'OPH et les partenaires extérieurs	142
intra	Communication et déontologie	142
intra	Professionnaliser le traitement des troubles de voisinage	143
intra	Quand les gardiens sont à la fois médiateurs et gardes particuliers assermentés	143

La proximité relais de la gestion locative

351	Premier niveau de réponses en matière de gestion locative	144
352	Les premières relances des impayés locatifs par le personnel de proximité	145
353	Perfectionnement aux écrits professionnels	146
intra	De la technique à la communication	147

Gestion technique et durable

361	Le bâti et les équipements communs et privatifs	148
362	Réalisation de menues réparations d'entretien courant	149
363	Préparation à l'habilitation électrique H0B0	150
364	Observation quotidienne du patrimoine : outils et enjeux	151
365	Surveillance et contrôle des équipements de sécurité	152 Nouveau
366	L'équipe de proximité, ambassadrice de la politique de développement durable	153
367	Conduire son logement	154 Nouveau
368	Maîtrise des consommations d'énergies	155
369	Les réparations locatives : le partage des responsabilités	156
370	Diagnostiquer et améliorer le processus de traitement des réclamations	157
371	Les demandes d'interventions techniques	158
372	Conduire des entretiens de recueil des réclamations techniques	159
373	État des lieux : les techniques de constat	160
374	État des lieux : la visite-conseil et le chiffrage	161
375	La remise en état du logement dans le processus de relocation	162
376	Négocier, gérer et maîtriser son budget d'entretien	163
intra	Faire contrôler les travaux de remise en état par les gardiens	164
intra	Le conseiller client, interlocuteur privilégié des locataires sur les demandes d'interventions techniques	164
intra	Accompagner la prise de poste des techniciens de maintenance	165
intra	Harmoniser les pratiques de l'état des lieux du constat au chiffrage	165
intra	Bec de cane, skydome : de quoi parle-t-on ?	166
intra	Professionnaliser le traitement des réclamations techniques	166
intra	Associer l'ensemble du personnel à la stratégie de développement durable de l'entreprise	167
intra	Former l'encadrement de proximité et les gardiens pour qu'ils sensibilisent les locataires à la maîtrise des dépenses d'eau et d'énergie	167
intra	Développement Durable (DD) et Maintenance	168

Propreté et entretien

381	Concevoir et animer un plan de nettoyage	169
382	Rédiger un cahier des charges entretien	170
383	Guide d'achat des fournitures et prestations de nettoyage	171 Nouveau
384	Contrôle des prestations de nettoyage	172
385	Nettoyage des parties communes et des abords d'immeubles	173
386	Techniques de remise en état des surfaces	174 Nouveau
387	Les risques liés à l'entretien courant	175
388	La gestion des déchets ménagers	176
intra	Former des tuteurs pour prévenir les risques d'usures dues à l'activité de nettoyage	177
intra	Organiser et manager le travail d'une équipe d'entretien pour une meilleure qualité des prestations	178
intra	La démarche propreté dans une EPL de l'Ile de la Réunion	178

Gestion locative

Politique commerciale

401	Commercialisation des logements. Gagner en performance !	181 Nouveau
402	L'entretien commercial	182 Nouveau
403	Relogement et rénovation urbaine	183
404	Mobilité et parcours résidentiels	184
intra	Élaboration, par les responsables territoriaux et le service développement, d'une communication commerciale cohérente	185
intra	"O" vacant : techniques de commercialisation dans le milieu Hlm	185
intra	Développer la promotion des produits et des services pour augmenter le taux d'occupation	186

Attributions

411	Accompagner une politique d'attribution : méthodes et outils	187
412	Les règles d'attribution de logement	188
413	Réforme de l'enregistrement de la demande de logement	189 Nouveau
414	Gestion de la demande de logement et accueil du demandeur	190 Nouveau
415	Les procédures d'attribution des logements	191
intra	Accès au logement : optimiser la coordination avec le réservataire Action Logement	192
intra	Renforcer la transversalité sur le processus d'attributions, créer de la lisibilité pour les demandeurs de logement	192

Réglementation

421	La réglementation de la gestion locative	193
422	Le cadre juridique de la prévention des discriminations en gestion locative	194
423	Aspects juridiques du logement des étrangers dans l'habitat social	195
424	Le contenu du contrat de location et la situation des bénéficiaires	196
425	Les aides au logement : APL ou AL	197
426	Le supplément de loyer de solidarité et les enquêtes annuelle et biennale	198
427	Les charges récupérables	199
428	Les bases de la concertation locative	200 Nouveau
429	Contrat d'assurances et déclaration de sinistre	201
intra	Consolider les compétences et l'esprit d'équipe du service location	202
intra	Prévenir les discriminations par une meilleure connaissance de la question sur le plan légal et réglementaire	202
intra	Création d'un centre d'appel pour optimiser les réponses apportées aux clients en matière de gestion locative	203
intra	Professionaliser l'activité de gestion locative dans l'habitat social	203
intra	Renseigner le locataire lors de la régularisation des charges	204
intra	Associer les personnels de proximité à la gestion des sinistres	204

Commerces et foyers

431	Les baux commerciaux : gestion et cession	205
432	Le contentieux des baux commerciaux et la sauvegarde des entreprises	206
433	Logements foyers : relations bailleurs-gestionnaires et élaboration des conventions	207
intra	Mieux appréhender la gestion des hébergements spécifiques	208

Gestion sociale

441	Vers des pratiques décloisonnées d'ingénierie sociale	209 Nouveau
442	Consolider les pratiques et les outils de la fonction sociale	210
443	Cycle de formation-action à destination des acteurs de la fonction sociale en organisme Hlm	211
444	Revenus des locataires : minima sociaux et revenus de substitution au travail	212
445	Les dispositifs d'accès et de maintien dans le logement	213
446	Surendettement et procédures de rétablissement personnel	214
447	Le loca-pass : mécanismes de garantie et dispositifs proches	215
448	Accompagner le locataire dans la maîtrise de ses dépenses énergétiques	216

Impayés

451	Prévention des expulsions et aide aux ménages en impayés	217
452	Négocier avec les locataires en impayés	218
453	Contentieux avec les "locataires en place"	219
454	Contentieux avec les "locataires partis"	220
455	Contentieux locatif : actualité et jurisprudence	221
456	Pratique des procédures civiles d'exécution	222
457	Représentation du bailleur devant les tribunaux	223
458	Tarification des actes, rôle et fonction des huissiers de justice	224
intra	Tendre vers un taux d'impayé le plus bas possible	225
intra	Les aspects relationnels du traitement de l'impayé dans le cadre du recouvrement de la dette des locataires présents et partis	225

Patrimoine

Optimisation de la gestion patrimoniale

501	Politique énergétique : plan climat et stratégie patrimoniale	229
502	Les nouveaux enjeux des plans stratégiques de patrimoine	230
503	Mise en place de l'entretien prévisionnel	231
504	Prévention des risques et sécurité du patrimoine : quelle organisation mettre en place ?	232
505	Le management technique d'un patrimoine immobilier	233 Nouveau
intra	Parcours de formation des chargés de patrimoine	234

Maintenance

511	Organisation et contrôle de la maintenance	235
512	Maintenance du patrimoine et développement durable	236
513	Énergie et développement durable	237
514	Maintenance et évaluation des installations à énergie renouvelable	238
515	Contrats de prestations de maintenance : passation, renouvellement et clauses essentielles	239
516	Gestion des exploitations de chauffage : des énergies fossiles aux énergies renouvelables	240
517	La gestion d'un parc ascenseurs	241
intra	Maintenance durable	242

Techniques du bâtiment

521	Diagnostics et pathologies du bâtiment	243
522	Pathologie du bâtiment : gros œuvre, façades, couverture, terrasses	244
523	Le second œuvre et les équipements : construction, pathologies, prévention	245
524	Condensations, infiltrations et pathologie hygrothermique	246
525	Pourquoi et comment la ventilation participe à la maîtrise de l'énergie	247 Nouveau
intra	Renforcer la qualité des diagnostics pour améliorer le traitement des pathologies hygrothermiques du bâti	248

Sécurité du patrimoine

531	Les normes de sécurité dans les petits travaux de réhabilitation et les remises en état des logements	249
532	Sécurité incendie : risques, prévention, contrôles obligatoires et responsabilité pénale	250
533	Surveillance du patrimoine : prévention des risques et contrôles obligatoires	251
intra	Confier la sécurité des locataires aux gardiens	252

Maîtrise d'ouvrage

Ville et territoires

601	Comment mieux se positionner dans les politiques locales de l'habitat à travers les outils PLH et PDH ?	255
602	Les marchés locaux de l'habitat : connaître et comprendre pour mieux positionner son patrimoine	256
603	La prise en compte de la sûreté dans les projets d'urbanisme, d'architecture et de maîtrise d'ouvrage	257
604	Monter et conduire une opération d'aménagement	258
605	Choisir la bonne procédure pour une opération d'aménagement	260 Nouveau
606	Maîtriser le bilan financier du lotissement (montage de bilan, taxes, ventes)	261 Nouveau
607	Maîtriser le bilan financier de ZAC	262 Nouveau
intra	Formation-action personnalisée concernant l'aménagement du territoire	263

Montage d'opérations

611	Professionaliser les nouveaux chargés d'opérations	264
612	La gestion de projet appliquée aux opérations de construction	266
613	Les choix d'architecture du maître d'ouvrage	267
614	Monter une opération de rénovation urbaine	268
615	Monter une opération de logements locatifs neufs	269
616	La VEFA au service de l'investissement locatif (aspects juridiques)	270
617	Monter une opération de réhabilitation	271
618	La concertation avec les locataires dans le cadre des opérations de réhabilitation	272 Nouveau
619	Monter une opération en acquisition amélioration	273
620	Résidences sociales, maisons relais... : des projets en partenariat avec les associations gestionnaires	274
621	Les résidences spécifiques	275
622	Établissements pour personnes âgées : du projet à la réalisation	276
623	Adapter le patrimoine locatif aux handicaps de la population âgée	277
624	Accessibilité du cadre bâti et prise en compte du handicap par les organismes de logement social	278
intra	Avoir une vision transversale des différentes composantes du montage d'opérations des résidences spécifiques	279
intra	Création d'un cycle professionnalisant pour le métier de Chargé d'opérations en Amélioration de l'Habitat	280
intra	Se doter d'une méthodologie commune d'assistance à la maîtrise d'ouvrage	281
intra	Re-professionnaliser les chargés d'opérations	281

Techniques et méthodes

631	Stratégie foncière pour la maîtrise d'ouvrage	282	Nouveau
632	Monter une opération d'acquisition foncière, déterminer le prix par le bilan à rebours	283	
633	Élaborer le programme de l'opération	284	
634	Les composantes du financement et le montage financier d'une opération locative neuve	285	
635	Optimiser les outils d'analyse de l'équilibre d'opération	286	
636	Maîtrise d'ouvrage : assistance opérationnelle et secrétariat technique	287	
intra	Disposer d'une vision globale de la maîtrise d'ouvrage	288	
intra	Comprendre ce qu'il y a derrière les formules de calcul du montage financier d'une opération	289	

Chantiers

641	Préparer et suivre le chantier	290
642	La phase finale de chantier	291
643	De la maîtrise d'ouvrage à la gestion : savoir passer le relais	292
644	Prévention et traitement des contentieux en cours de chantier	293

Réglementation

651	La réglementation de la Maîtrise d'Ouvrage	294
652	Les autorisations d'urbanisme	295
653	La sauvegarde des entreprises en difficulté	296
654	Loi MOP et maîtrise d'œuvre : missions, contrats, rémunération	297
655	Passation et exécution des marchés publics de travaux	298
656	Marchés à bons de commande et accords-cadres	299
657	Les clauses sociales dans les marchés publics	300 Nouveau
658	Les marchés de travaux, fournitures et services des sociétés	301
659	Rédiger la partie administrative des DCE des opérations de travaux : maîtriser le nouveau CCAG travaux et la norme NFP 03 001	302 Nouveau
660	Rédiger les marchés de prestations intellectuelles et les dossiers de concours de maîtrise d'œuvre : maîtriser le nouveau CCAG PI	303 Nouveau
661	L'assurance construction	304
intra	Acquérir une vision transversale du montage d'opérations	305

Qualité environnementale

671	Les évolutions techniques du bâtiment face aux objectifs des Grenelle I et II	306	Nouveau
672	Le système de management de la qualité environnementale des bâtiments (SMO)	307	Nouveau
673	Enjeux opérationnels de la qualité environnementale	308	
674	Éco-quartiers et démarche HQE® - aménagement	309	Nouveau
675	Réaliser une opération locative ou d'accession sociale dans un éco-quartier	310	Nouveau
676	Levers de financement du développement durable : labels et certifications	311	
677	L'immobilier dit "HQE®" et "durable"	312	Nouveau
678	Conception de bâtiments en basse consommation d'énergie, vers le zéro énergie	313	Nouveau
679	De la RT 2005 à la RT 2012 en passant par la RT Existant	314	Nouveau
680	La réhabilitation des bâtiments existants : BBC, bâtiment basse consommation	315	
681	Gestion et valorisation des eaux pluviales	316	
682	Choisir les matériaux & équipements éco-durables de l'habitat pour la maîtrise des charges et une meilleure santé des occupants	317	
683	Solaire thermique et production d'eau chaude sanitaire	318	Nouveau
684	Solaire photovoltaïque : production raccordée au réseau	319	Nouveau
intra	Systématiser une démarche de management environnemental	320	
intra	Penser Développement Durable sur une opération de réhabilitation	320	

Accession à la propriété, vente et gestion de copropriétés

Accession à la propriété

701	Réaliser une étude de micro-marché	323
702	Montage et développement de programmes immobiliers en accession à la propriété	324
703	Vendre un programme immobilier neuf en accession sociale à la propriété	325
704	Comment optimiser le plan de financement de l'acquéreur	326
705	La VEFA au service de l'accession (aspects juridiques)	327
706	Les outils de portage en accession à la propriété	328
707	Vendre en situation difficile	329
708	Réclamations et gestion de conflit en accession à la propriété	330
709	Aspects juridiques de la location-accession en PSLA	331
710	Aspects pratiques de la location-accession en PSLA : échanges d'expériences	332
711	Montage et commercialisation d'opérations dans le cadre des différents dispositifs de l'accession sociale : location-accession, dispositifs Anru	333
712	L'organisation future des biens construits ou achetés	334
intra	Un cycle de formation à l'accession à la propriété et à la location-accession pour toute l'équipe chargée de développer ces nouvelles activités	335
intra	Maîtriser l'ensemble des composantes du montage d'opération en accession	336

Vente du patrimoine

721	Monter un plan de vente de logements sociaux	337
722	Maîtriser son argumentaire commercial pour réussir les ventes	338
723	Le cadre juridique de la vente Hlm	339
intra	Développer un projet de vente de patrimoine en s'appuyant sur une formation de tous les acteurs impliqués dans le processus	340

Gestion de copropriétés

731	Les bases du fonctionnement de la copropriété	341
732	Préparer le passage en copropriété : cadre réglementaire et démarche	342 Nouveau
733	Les assemblées générales de copropriété	343
734	Les travaux en copropriété : rôles et responsabilités syndic Hlm	344
735	Recouvrement des charges en copropriété	345
736	La gestion comptable et financière des copropriétés	346
737	Copropriétés : actualités juridiques et pratiques	347
intra	Maîtriser la gestion des copropriétés : des aspects législatifs au métier de syndic	348

Gestion de l'entreprise

Sommaire

Développement durable

801	L'achat public durable : prendre en compte l'environnement dans la commande publique de services et de fournitures	351
802	Développement durable et charges locatives	352

Pilotage économique de l'entreprise

811	Les concepts financiers indispensables à la fonction d'encadrement	353
812	Stratégie financière et arbitrages patrimoniaux	354
813	La gestion prévisionnelle	356
814	Le tableau de bord : un outil essentiel pour les organismes	357
815	Perfectionner et piloter le contrôle interne	358
816	Construire, présenter, suivre un budget	359
817	Gérer la dette	360
818	Maîtriser et optimiser la gestion de la trésorerie	361
819	Optimisation financière et connaissance des marchés bancaires	362 Nouveau
intra	Accompagner l'élaboration d'un système cohérent de tableaux de bord	363
intra	Partager une culture financière commune	363
intra	Développer les compétences de l'ensemble des responsables administratifs et financiers des entités d'un groupement d'ESH	364

Missions comptables

821	Passage à la comptabilité commerciale	365
822	Les bases et la pratique de la comptabilité générale	366
823	La comptabilité de la gestion locative	367
824	La gestion comptable du patrimoine locatif	368 Nouveau
825	Spécificités comptables, financières et fiscales de l'accession	369

De la comptabilité à la finance

831	Fiabiliser l'élaboration de l'annexe	370
832	La pratique et l'analyse des fiches de situation financière et comptable	371
833	L'analyse financière des organismes locatifs	372
834	Dossier Individuel de Situation des ESH (DIS) : renseigner l'enquête annuelle	373
835	Dossier Individuel Prévisionnel des ESH (DIP) : répondre à l'enquête "éléments prévisionnels"	374

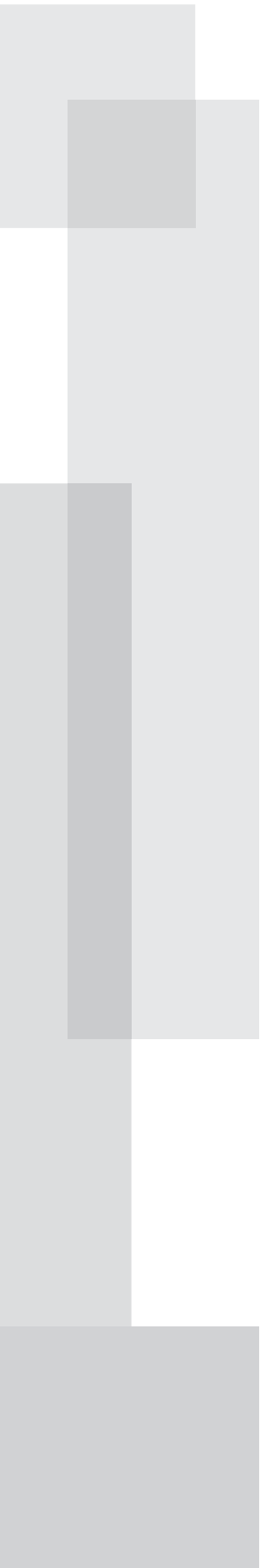
La fiscalité de l'immobilier

841	Impôt sur les sociétés et impositions annexes	375
842	La gestion de la TVA en organisme Hlm	376
843	Fiscalité immobilière approfondie : opérations mixtes et montages complexes	377
844	Optimiser la gestion de la taxe foncière	378

Index des mots-clés

379

Accès au Centre de Formation de l'Habitat



Management et ressources humaines



Environnement professionnel

Management d'équipes et de projets

Fonction ressources humaines

Professionnalisation du management, compréhension de l'environnement du logement social et accent sur les compétences ressources humaines constituent les lignes directrices de notre offre de formation 2011. Une fois n'est pas coutume, une offre qui se nourrit toujours d'innovations.

En 2011, nous introduisons la formation à distance et une possibilité d'e-learning dans nos formations à l'environnement professionnel, avec le souci de rendre nos formations encore plus accessibles, notamment pour les nouveaux salariés qui rejoignent le mouvement du logement social.

Le management et les ressources humaines se renforcent et se déclinent autour de compétences-clés qui peuvent être acquises isolément ou pensées dans le cadre de parcours qualifiants :

Parcours Management		Parcours Développement RH	
Manager pour la première fois	3 jours	Approfondissement RH : évolutions fonctions et missions RH	3 jours
Piloter et mobiliser sur les objectifs	3+3 jours	Approfondissement RH : politiques santé, sécurité et rémunérations	3 jours
Prendre la parole en public	3 jours	Approfondissement RH : Dimension RSE et pilotage de la fonction RH	3 jours
Manager dans un contexte en changement	3 jours	Prévenir les risques professionnels	2 jours
Management de projet transversal	3 jours	Maîtriser les risques psychosociaux	3 jours
Les aspects ressources humaines de la fonction d'encadrement	3 jours	Optimiser les entretiens de recrutement	2 jours
Engager une démarche de responsabilité sociétale d'entreprise	3 jours	Initier une démarche de gestion prévisionnelle des RH	3 jours

Responsable du domaine

Daniel GLAESNER • 01 40 75 78 85 • d.glaesner.afpols@union-habitat.org

Assistante

Victoria ESTEBAN • 01 40 75 79 04 • v.esteban.afpols@union-habitat.org

Habitat social : acteurs, métiers et enjeux

ENJEUX

Etre acteur du logement social aujourd'hui suppose d'intégrer les mutations patrimoniales, techniques, structurelles, sociales, politiques... spécifiques à ce secteur professionnel. Comprendre comment ont évolué les missions des bailleurs sociaux, les attentes des locataires et l'organisation des entreprises de logement social est une condition essentielle à la construction de son devenir professionnel.

OBJECTIFS

- appréhender les modes de fonctionnement d'un organisme
- situer et adapter son propre travail dans l'ensemble des missions de l'entreprise
- se familiariser avec les concepts et le vocabulaire du logement social
- mieux se positionner dans son rapport avec les clients internes et externes
- identifier les évolutions du secteur professionnel.

CONTENU

Les acteurs du logement social

- évolution des statuts des organismes
- les structures de regroupements

Les métiers dans un organisme

- maîtrise d'ouvrage, gestion locative, gestion patrimoniale : organisation des métiers, coordination des services
- qualité de service et culture client
- de nouveaux enjeux : développement durable, maîtrise des charges, concertation avec les habitants

Les partenaires du logement social

- l'État et la Caisse des Dépôts
- les collectivités territoriales, les EPCI
- les partenaires sociaux
- l'Europe
- les associations de locataires

L'évolution du droit au logement

- du droit fondamental au droit opposable
- les bénéficiaires du logement aidé

Le financement et les produits

- les types de financement et de logement
- les causes sociétales et politiques de l'évolution
- les conséquences sur l'accompagnement social

Les problématiques actuelles

- la rénovation urbaine
- la gestion urbaine de proximité
- l'accèsion à la propriété.

PUBLIC

Tout salarié souhaitant se professionnaliser sur son poste de travail à travers une meilleure connaissance des spécificités et des évolutions de l'habitat social.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

De nombreux exposés, accompagnés d'illustrations alternent avec des temps d'échanges, permettant ainsi d'enrichir la connaissance du secteur professionnel.

Cette formation peut également se réaliser partiellement en auto-formation à distance (e-learning). Nous contacter.

ANIMATION

Claude FIELD
ou Monique CHANDELLIER
ou Jonathan OLIVER

Consultants formateurs

PRIX NET

1 235 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Victoria ESTEBAN Tél. 01 40 75 79 04
v.esteban.afpols@union-habitat.org
site internet : <http://www.afpols.fr>

ENVIRONNEMENT
PROFESSIONNEL

1 0 1

RÉGION PARIS

e-learning

Demande de financements et gestion d'un projet européen

ENJEUX

L'Union Européenne représente une opportunité de choix pour le financement des projets portés par les organismes Hlm du fait des montants alloués, de la diversité des programmes européens et de l'opportunité de travailler dans le cadre d'un consortium transnational. Pour accéder à un financement, l'organisme devra d'une part identifier le bon programme et d'autre part connaître les règles strictes fixées par la Commission Européenne en ce qui concerne le dépôt de candidature, les techniques de montage de projet et ses modalités de gestion.

OBJECTIFS

- établir le lien entre son projet de départ et les financements européens correspondants
- connaître les techniques de montage du dossier de demande de subvention (formulaire, budget)
- comprendre le système de versements de la Commission européenne
- savoir justifier les moyens et les résultats obtenus
- connaître les modalités de contrôles de la Commission Européenne et s'y préparer.

CONTENU

Identifier le bon programme

- programmes européens et priorités des organismes de logement social (énergie, formation, vieillissement, etc...)
- utiliser les guides Eurofunding

Les éléments-clés d'une demande de subvention

- les critères d'éligibilité
- la fiche projet
- le dossier de candidature
- la procédure de sélection des projets

Le montage du projet

- formaliser un partenariat
- la méthodologie de rédaction du dossier de candidature
- élaborer le budget (coûts éligibles/non éligibles, directs/indirects, gestion analytique)

Les différents contrôles applicables/le versement des fonds

Exemples de projets européens montés par un organisme Hlm.

PUBLIC

Chargés de projets européens, monteurs d'opérations, responsables financiers ou juridiques.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Une 1/2 journée sur les fonds structurels et une 1/2 journée consacrée aux programmes d'actions communautaires.

La formation s'appuiera sur des exemples de projets européens montés par des organismes Hlm.

ANIMATION

Carine PUYOL

Chargée de mission USH Bruxelles

PRIX NET

600 €

Déjeuner gratuit pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Victoria ESTEBAN

Tél. 01 40 75 79 04

v.esteban.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

Comprendre le montage d'opérations pour la gestion locative et patrimoniale

ENJEUX

La réussite d'une opération de construction de logements sociaux est le résultat d'un processus et du travail collectif de l'ensemble des collaborateurs de l'organisme, relevant de la gestion locative, du patrimoine, de la maîtrise d'ouvrage.

OBJECTIFS

- positionner sa propre activité par rapport au montage d'opérations
- développer son intégration dans le processus de montage et dans l'organisme
- se familiariser avec les concepts et les règles essentielles de la maîtrise d'ouvrage
- identifier les acteurs concernés
- connaître les principales étapes d'élaboration et de réalisation d'une opération
- maîtriser le vocabulaire spécifique.

CONTENU

Le logement social et la maîtrise d'ouvrage

- les évolutions récentes (SRU, intercommunalité, loi ENL)
- mission de la Maîtrise d'Ouvrage Publique

Les opérations de logements et les politiques des communes

- le Plan local d'urbanisme et le permis de construire
- les actions d'aménagement des communes
- la place et le rôle du maître d'ouvrage social dans la relation avec le maire

Le montage d'opérations

- la demande et le marché
- le terrain
- les partenaires
- le programme
- les coûts, les financements, l'équilibre financier

Le projet et le maître d'œuvre

- le choix du maître d'œuvre
- la mission du maître d'œuvre
- le projet architectural.

PUBLIC

Responsables de gestion locative ou de gestion du patrimoine. Responsables d'agences. Chefs des services comptables et financiers ou tout chef de projet non impliqué directement dans l'activité de maîtrise d'ouvrage.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Cette formation fait alterner des exposés et des débats avec les participants à partir de fiches simples et de documents utilisés par les services de la maîtrise d'ouvrage et de commentaires concernant le vocabulaire technique. Cette méthode permet de constituer un cadre commun de discussion et favorise la compréhension.

ANIMATION

Gérard LE BIHAN Consultant en maîtrise d'ouvrage

PRIX NET

Déjeuners gratuits pris en commun

1 020 €

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Victoria ESTEBAN Tél. 01 40 75 79 04
v.esteban.afpols@union-habitat.org
site internet : <http://www.afpols.fr>

Renforcer l'efficacité de la fonction d'Administrateur d'un Office de l'Habitat

ENJEUX

La fonction d'Administrateur au sein d'un Office de l'Habitat revêt, par définition, un caractère stratégique étant donné la nature des décisions et leurs conséquences sur le devenir de l'organisme. Les décisions concernent tous les registres stratégiques de l'Office : construction, évolution du patrimoine et rénovation urbaine, politique sociale, maîtrise des équilibres financiers à moyen et long terme. Pour exercer efficacement sa fonction, tout Administrateur doit donc disposer de repères et d'informations sur les activités de l'Office.

Ce séminaire d'une journée, conçu en étroite relation avec la Fédération des Offices, est centré sur les spécificités de la fonction d'Administrateur d'un Office Public de l'Habitat.

OBJECTIFS

- apporter à tout Administrateur d'un Office les informations-clés lui permettant de mieux comprendre le fonctionnement du Conseil d'Administration et son rôle au sein de ce Conseil
- être en mesure de prendre des décisions en toute connaissance de cause
- identifier les risques majeurs dans les domaines-clés
- mieux appréhender le fonctionnement général de l'Office.

CONTENU

Rappel de quelques notions-clés

- environnement professionnel, projet Hlm
- notions sur l'organisation professionnelle

Le fonctionnement du Conseil d'Administration

- la composition et le rôle du Conseil
- la Présidence et le Bureau
- les décisions dans les domaines stratégiques
- les Commissions obligatoires : appels d'offres, attributions
- les autres Commissions : finances...
- les responsabilités du Directeur Général
- Direction Générale et management de l'Office
- les relations avec l'État, les collectivités territoriales, les locataires

Les principaux métiers et l'organisation d'un Office

Les aspects financiers

- les conditions d'équilibre du bilan et du compte de résultat
- le rappel de quelques notions-clés : fonds propres, autofinancement...
- les investissements, l'équilibre d'exploitation, la gestion de trésorerie
- comptabilité publique et comptabilité de commerce
- le vote du budget et la gestion prévisionnelle

- l'autocontrôle fédéral et les différents contrôles externes

Le projet d'entreprise et la RSE dans le contexte de l'objet social.

PUBLIC

Tout Administrateur nouveau ou déjà expérimenté et désireux de confronter son expérience avec des Administrateurs d'autres Offices.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

La pédagogie est active et s'appuie sur les apports de l'animateur, en sollicitant les participants en fonction de leur expérience et de leurs attentes, lesquels doivent avoir pris connaissance du livret de l'administrateur.

ANIMATION

Jean POYARD

Consultant en management et ressources humaines

TARIF SPÉCIFIQUE

Déjeuner gratuit pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Victoria ESTEBAN

Tél. 01 40 75 79 04

v.esteban.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

Des exemples de formation en intra.

Sensibiliser les autres services du bailleur au montage d'opérations

Les salariés des deux pôles renouvellement urbain et politiques sociales de cet Office avaient besoin d'une sensibilisation au montage d'opérations avec cependant une différence d'attentes quant à la finalité de cette action. En effet le pôle renouvellement urbain assure l'animation de projets de rénovation alors que le pôle politique sociale a en charge le montage de produits spécifiques. L'afpols a proposé une formation de deux jours précédée d'une réunion de travail avec des représentants des deux services. À l'issue de cette réunion, les responsables de cet Office et le formateur se sont accordés pour retenir comme dénominateur commun des

attentes des participants la connaissance les différentes phases du montage d'opération notamment d'un point de vue financier.

Durant sa présentation, le formateur a traité en parallèle le processus traditionnel et l'adaptation de ce processus aux situations rencontrées par les participants de façon à leur permettre de situer leurs potentialités d'intervention. Un support à utiliser et enrichir au cours de leurs expériences futures a été remis à chaque participant pour les aider à mieux se situer dans ce processus du montage d'opérations. Ainsi malgré l'hétérogénéité des attentes initiales cette formation a donné satisfaction à l'ensemble des participants.

Création d'une SA Hlm : compréhension de l'environnement Hlm et de ses spécificités comptables et financières

Afin de séparer les Biens immobiliers de la partie "gestion", l'AFTAM (association pour la formation des travailleurs africains et malgaches) a décidé de créer une SA d'Hlm. Pour faciliter la mise en place de la SA d'Hlm, l'association a souhaité organiser deux journées de sensibilisation pour l'ensemble de son Comité de Direction sur :

1. la compréhension de l'environnement des Hlm et notamment d'une esh (SA Hlm)
2. l'identification et la compréhension des spécificités comptables et financières d'une esh.

Conformément à la demande de l'AFTAM,

l'afpols a proposé une formation de 2 jours :

La première journée a porté sur l'environnement professionnel des Hlm (les enjeux, les acteurs, l'organisation du milieu professionnel et le cadre statutaire), la définition des stratégies au regard des contraintes politiques, juridiques, organisationnelles et économiques. Elle a également traité des marchés privés et de l'actualité des esh.

La seconde journée a traité des particularités des traitements comptables et financiers de la gestion d'une ESH et des outils de travail indispensables à l'analyse financière.

ENVIRONNEMENT
PROFESSIONNEL

intra

Un exemple de formation en Intra.

Renforcer l'efficacité de la fonction d'administrateur d'esh

La fonction d'administrateur, au sein d'une esh revêt par définition un caractère stratégique étant donné la nature des décisions à prendre. En effet, les décisions que doit prendre un administrateur concernent tous les registres stratégiques de l'esh : politique de développement et de construction, maintenance et réorientation du patrimoine, renouvellement urbain, vente du patrimoine, maîtrise des équilibres financiers... et tout cela dans un contexte en très forte évolution. Pour toutes ces raisons, la SA d'Hlm du

Cotentin a souhaité organiser une formation pour ses administrateurs, afin qu'ils appréhendent mieux leur rôle et leur responsabilité au sein du CA ou à l'AG, qu'ils cernent mieux les équilibres financiers de leur esh, et qu'ils maîtrisent les enjeux actuels du logement social ainsi que les problématiques à venir. Tous ces thèmes auraient pu être développés sur 3 jours voire plus, mais l'agenda très chargé des administrateurs nous a conduits à tout condenser sur une journée, bien dense il est vrai...

Manager une équipe pour la première fois

ENJEUX

La fonction d'encadrement dans les organismes se renouvelle fortement avec l'arrivée de nouvelles générations de managers qui ont à gérer des équipes pour la première fois. En accompagnement de leur prise de fonction et de l'acquisition des premières compétences managériales, nous proposons un cursus d'initiation au management d'équipe dédié aux responsables d'équipes disposant de moins d'une année d'expérience dans cette nouvelle fonction.

OBJECTIFS

- acquérir des clés de lecture de ses pratiques de management et s'adapter au niveau d'autonomie de ses collaborateurs, développer ses capacités d'animation d'équipe
- s'affirmer dans un positionnement de manager et renforcer les outils de communication inter-personnelle.

CONTENU

Se positionner en tant que nouveau manager, responsable d'équipe

- les termes du changement, les ressources à disposition, la check-list de la prise de poste
- analyser sa contribution au sein de l'organisation et de la ligne hiérarchique en fonction de la culture et des valeurs de l'organisme
- auto-diagnostic des pratiques de management et axes de progrès
- les stades de développement d'une équipe et les actions à conduire

Les outils essentiels d'animation d'équipe

- appréhender les actes-clés de management : conduite d'entretiens de recadrage, mise en situation d'animation de réunions

Anticiper et gérer les situations tendues ou difficiles

- anticiper et gérer des relations conflictuelles ou tendues au sein de l'équipe
- gérer le temps et les priorités.

PUBLIC

Managers nouvellement embauchés et responsables d'équipes, avec une expérience de moins d'un an dans la fonction.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Exposés, apports didactiques et méthodologiques permettant de structurer l'activité managériale. Présentations d'outils de management et travaux d'application.

Cette formation peut être incluse dans le parcours qualifiant management.

ANIMATION

Patricia MAHOT
ou Josyane RELLAND

Consultantes en management et ressources humaines

PRIX NET

1 735 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Victoria ESTEBAN

Tél. 01 40 75 79 04

v.esteban.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

Piloter l'activité et mobiliser sur des objectifs

ENJEUX

La fonction d'encadrement, aujourd'hui confrontée à de multiples évolutions, nécessite une prise de recul et des compétences managériales renforcées en adéquation avec les valeurs et le projet de l'organisation. Ces capacités portent essentiellement sur des techniques de management opérationnel en termes de pilotage d'équipes et d'acquisition d'outils pour manager les performances de l'unité au quotidien.

OBJECTIFS

- développer les compétences managériales en termes de diagnostic stratégique d'unité, de pilotage d'équipes et de développement de la communication
- s'approprier et savoir utiliser les outils du management opérationnel : gestion par objectifs et élaboration de plans de progrès, conduite d'entretiens et de réunions, délégation et responsabilisation des collaborateurs.

CONTENU

Session 1 : Enjeux, missions et diagnostic du management

Missions, activités et conditions d'exercice du management

- l'auto-diagnostic des pratiques de management
- les facteurs de réussite
- adapter son style de management aux caractéristiques de l'équipe

Établir le diagnostic stratégique de l'unité

- en prenant en compte les attentes des clients, le cycle de la qualité du service rendu, la maturité des équipes et l'autonomie des collaborateurs
- chaque participant réalisera le diagnostic pendant l'inter-session

Session 2 :

Du diagnostic à l'action managériale

Fixer les objectifs et piloter l'activité

- méthodes pour fixer de manière négociée les objectifs et piloter les résultats
- comment mettre en place et suivre le plan d'action sur la base du diagnostic réalisé

Outils et techniques de management opérationnel

- les fondamentaux de la communication interpersonnelle et de la conduite de réunion
- préparer et conduire des réunions

- s'entraîner à conduire des entretiens en situation de management
- les outils de la délégation et de la responsabilisation des collaborateurs.

PUBLIC

Responsables de services, ayant à manager des équipes et des unités de travail, disposant d'une expérience de 2 ans et plus dans la fonction.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Exposés, apports didactiques et méthodologiques. Échanges d'expériences et présentations d'outils de management.

Cette formation peut être incluse dans le parcours qualifiant management.

ANIMATION

Patricia MAHOT

et Josyane RELAND

Consultantes en management et ressources humaines

PRIX NET

3 270 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Victoria ESTEBAN

Tél. 01 40 75 79 04

v.esteban.afpols@union-habitat.org

[site internet : http://www.afpols.fr](http://www.afpols.fr)

Manager une équipe dans un contexte de changement

ENJEUX

Le logement social connaît de profondes mutations qui impactent l'ensemble de la ligne managériale et nécessitent aujourd'hui des compétences avérées d'animation d'équipes prenant en compte les stratégies de conduite de changement, la gestion des relations avec des acteurs multiples, les situations de tensions ou de conflit.

Manager une équipe dans un tel contexte suppose des prises de décision fréquentes ainsi que des techniques plus affirmées d'écoute active, de communication inter-personnelle et de négociation de la part du manager.

OBJECTIFS

- accroître les compétences d'animation des équipes en situation de changement à partir de quelques situations de référence : prise de décisions, communication d'équipe, prévention et gestion des situations conflictuelles, mobilisation d'équipe face au changement ...
- disposer d'outils de management pour accompagner ou conduire le changement.

CONTENU

Construire et développer son équipe dans la durée

- prendre des décisions et négocier en équipe : mise en situation et enseignements
- les facteurs de réussite de l'animation d'équipes
- gérer les tensions entre collaborateurs
- communiquer de manière constructive et affirmée

Développer la mobilisation de ses collaborateurs

- optimiser les réunions d'équipes
- renforcer les outils d'écoute, d'évaluation et de maintien de la motivation
- développer les signes de reconnaissance

Se positionner en tant qu'animateur d'équipe dans un contexte de changement

- repérer les besoins, typologie et styles de conduite du changement
- identifier le processus de changement : les impacts sur l'organisme, les étapes, le rôle du responsable d'équipe
- prendre en compte les résistances au changement et développer une communication managériale.

PUBLIC

Responsables de services, disposant d'une expérience d'encadrement d'équipes de plus de deux ans.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Exposés, apports didactiques et méthodologiques permettant de structurer l'activité managériale. Échanges d'expériences et présentations d'outils de management. Entraînements à partir de cas pratiques.

Cette formation peut être incluse dans le parcours qualifiant management.

ANIMATION

Patricia MAHOT
ou Josyane RELLAND

Consultantes en management et ressources humaines

PRIX NET

1 735 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Victoria ESTEBAN

Tél. 01 40 75 79 04

v.esteban.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

MANAGEMENT
D'ÉQUIPES ET
DE PROJETS

1 1 3

RÉGION PARIS

Management de projets en transversal

ENJEUX

Dans un contexte en forte évolution, les organismes sont amenés à développer des pratiques de travail en mode projet : Conventionnement d'Utilité Sociale, rénovation urbaine, GUP, qualité de service, concertations locatives, lesquelles nécessitent l'introduction d'une approche transversale et la mobilisation de collaborateurs issus de structures ou de services différents. Les responsables de projets doivent pouvoir disposer de compétences managériales qui les aident à conduire des projets transversaux ou à participer à des équipes-projet.

OBJECTIFS

- développer une réflexion globale sur la notion de projet et identifier les composants d'une "culture-projet"
- appréhender les outils de base du management et de la conduite de projet
- disposer d'outils d'animation des ressources humaines de l'équipe-projet.

CONTENU

La notion de projet transversal dans les organisations

- pourquoi un développement par projet
- l'évolution des rôles et des modes de communication - apports des sociologues du travail

La structuration et le pilotage d'un projet

- caractéristiques d'un projet
- les étapes de construction du projet transverse
- l'établissement d'un contrat de projet
- l'ingénierie et le management de projet (gestion, fonctionnement en "mode projet", communication)
- le traitement de la relation ligne de projet/ ligne hiérarchique

Gestion et animation d'une équipe-projet

- dynamique et gestion de l'équipe-projet
- la communication dans un groupe projet
- les besoins d'un groupe projet : savoir mobiliser, construire la cohésion, favoriser la confrontation/concertation
- la reconnaissance des compétences acquises en situation de projet transversal.

PUBLIC

Directeurs de services, chefs de projet, tous responsables ayant à conduire des équipes projet.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Les apports didactiques et méthodologiques ainsi que les échanges d'expériences seront complétés par des entraînements aux techniques d'animation et des mises en situation.

Cette formation peut être incluse dans le parcours qualifiant management.

ANIMATION

Patricia MAHOT

Consultante management, coaching d'équipes et de cadres

PRIX NET

1 700 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Victoria ESTEBAN

Tél. 01 40 75 79 04

v.esteban.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

Les aspects ressources humaines de la fonction d'encadrement

ENJEUX

Les managers intègrent une activité plus affirmée et variée de gestion des ressources humaines : organisation, temps de travail, entretiens d'évaluation, recrutement, formation, rémunération et promotion...

Dans le même temps cette activité RH nécessite la connaissance du droit social pour une meilleure gestion des relations de travail.

OBJECTIFS

- outiller et conforter le management opérationnel dans la gestion des ressources humaines
- mieux cerner la dimension juridique de la fonction d'encadrement.

CONTENU

LA FONCTION RH DU MANAGER

Évolutions de la fonction d'encadrement en ressources humaines

- missions et responsabilités de la fonction d'encadrement dans l'habitat social
- l'implication croissante dans le management des ressources humaines

Démarches et méthodes pour structurer la fonction RH du manager

- les missions et l'organisation d'une DRH, les activités déléguées à l'encadrement
- l'enjeu du plan de formation
- les outils du manager pour recruter, évaluer, rémunérer, promouvoir

LE DROIT DU TRAVAIL, UN OUTIL D'AIDE AU MANAGEMENT OPERATIONNEL

L'encadrement, garant de la relation contractuelle

- les missions du management
- obligations découlant du contrat de travail et rôle de l'encadrement
- organisation et gestion du temps de travail
- les représentants du personnel dans le management d'équipe

Risques de l'employeur et responsabilités de l'encadrement

- identifier les risques mettant en œuvre la responsabilité civile et pénale de l'employeur
- les obligations de l'employeur en matière de sécurité et de santé au travail

- le manager dans sa fonction de représentant de l'employeur : évaluation et prévention des risques, exercice du pouvoir disciplinaire.

PUBLIC

Cadres de direction et responsables de services, directeurs et responsables ressources humaines des organismes de logement social.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Présentation de concepts et outils de GRH adaptés à l'exercice de la fonction d'encadrement. Études de cas.

Cette formation peut être incluse dans le parcours qualifiant management.

ANIMATION

Odile BRIMBAL-POIROT

Consultante en ressources humaines

Laurence DENIS-RETAILLAUD

Juriste en droit social et formatrice

PRIX NET

1 700 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Victoria ESTEBAN

Tél. 01 40 75 79 04

v.esteban.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

Communication orale et prise de parole en public

ENJEUX

Aujourd'hui plus qu'hier, l'activité professionnelle des managers Hlm sollicite leur capacité à émettre des messages efficaces, à s'ajuster aux autres, à s'exprimer en public dans des contextes très variés, en exerçant de l'influence... La capacité d'expression orale devient une condition opérationnelle pour atteindre un objectif au même titre que la compétence technique. C'est une compétence qui se construit par l'acquisition d'outils relationnels et de communication mais aussi par la connaissance et l'utilisation optimale de ses ressources personnelles.

OBJECTIFS

- transmettre des outils, méthodes et grilles de lecture permettant aux managers de développer leur potentiel de communication ainsi que leur capacité d'influence personnelle, en explorant les cinq dimensions de l'expression orale
- permettre un entraînement opérationnel et un développement ciblé des compétences de communication orale.

CONTENU

Identifier les bases de l'intervention orale et d'une communication efficace

- les cinq dimensions de la communication orale pour se repérer dans les fondamentaux

La dimension relationnelle de la communication orale : établir et maintenir la relation avec l'auditoire

- développer ses capacités d'écoute et d'adaptation aux interlocuteurs
- répondre constructivement à une objection, faire valider un propos avant de se "précipiter" sur une réponse : apports et entraînements

La dimension émotionnelle de l'expression orale

- se préparer soi : identification des facteurs de stress liés à la prise de parole et des ressources pour y remédier
- apprendre à gérer son trac et à développer la maîtrise de soi

Les autres dimensions de l'expression orale

- la dimension corporelle : regard, voix, présence
- la dimension intellectuelle : organiser ses idées et se préparer

Entraînement à l'exposé devant un auditoire

- apprendre à préparer un exposé (binôme) dans un temps court
- prendre la parole devant un petit auditoire

et s'entraîner à répondre aux questions en utilisant tous les outils vus en formation

- recevoir un feed-back de chaque participant : des points forts sur lesquels s'appuyer, des suggestions pour augmenter son efficacité.

PUBLIC

Cadres de direction et responsables de services, disposant d'une expérience de management de plus de deux ans.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Exposés, apports didactiques et méthodologiques. Présentations d'outils de management. Entraînements à partir de cas pratiques.

Cette formation peut être incluse dans le parcours qualifiant management.

ANIMATION

Patricia MAHOT

Consultante management, coaching d'équipes et de cadres

PRIX NET

1 700 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Victoria ESTEBAN

Tél. 01 40 75 79 04

v.esteban.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

Engager une démarche RSE, outils et méthodes

ENJEUX

Dans un contexte où les politiques environnementales s'affirment, les organismes de logement social s'approprient de plus en plus les enjeux du développement durable en les déclinant dans l'ensemble des métiers.

Au-delà de leur métier de base, ils sont sensibilisés à leur "responsabilité sociétale" en tant qu'entreprise et initient pour certains une démarche stratégique de RSE autour d'engagements socialement responsables.

OBJECTIFS

- repérer ce que peut être une démarche de RSE pour un organisme de logement social
- cerner les enjeux et les conditions de mise en œuvre d'une démarche de responsabilité sociétale d'entreprise (RSE) pour un bailleur social, en référence à l'évolution des concepts-clés du développement durable
- acquérir les savoir-faire méthodologiques essentiels permettant d'engager une démarche socialement responsable dans le logement social et la rendre opérationnelle.

CONTENU

RSE et développement durable, une vision globale

- définitions et principes de la RSE
- historique et actualité des concepts, normes et référentiels principaux (Global Compact, GRI, ISO 26000)
- illustrations et intégration aux enjeux et métiers de l'habitat social

Initier une démarche RSE, la conduite du projet, les outils et méthodes essentiels

- les fondements de la démarche : élaborer une stratégie d'entreprise, tenant compte de l'environnement, des valeurs et des modes de gouvernance
- les objectifs de la démarche et les méthodes possibles, les référentiels existants
- points-clés de conduite du projet : les enjeux et attentes des parties intéressées, la mobilisation autour du programme d'action, la mesure et la communication des résultats obtenus
- intégrer les principes de RSE dans les métiers du logement social, quelques exemples :
 - RSE, enjeux territoriaux et implication des clients-locataires
 - RSE, maîtrise d'ouvrage et patrimoine
 - RSE, gestion des ressources humaines et management d'équipes

Construire les indicateurs et mettre en place un reporting RSE

- définir des objectifs et engagements socialement responsables, les suivre et les évaluer, rendre compte aux parties prenantes.

PUBLIC

Dirigeants et cadres dirigeants, responsables de projet qualité, développement durable ou RSE.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Exposés, apports didactiques et méthodologiques permettant d'affiner une démarche de RSE adaptée au contexte et aux métiers du logement social.

Présentations de démarches d'organismes, travaux d'application.

ANIMATION

Dominique VOISIN

Consultant et formateur DVCF

PRIX NET

1 710 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Victoria ESTEBAN

Tél. 01 40 75 79 04

v.esteban.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

Un exemple de formation en Intra.

Gérer les opérations de construction en mode projet

Le succès d'une opération de construction locative (neuve, réhabilitation...) passe, certes par les qualités des différents partenaires de l'acte de construire (architectes, ingénierie, entreprises) mais aussi et surtout par l'expression des données, besoins, contraintes et exigences (programme) du maître d'ouvrage (coûts, délais et qualités attendues) encadrées par le management du projet de construction. Habituellement ces activités sont exercées par les fonctions de développeur, de chargé, ou de conducteur d'opérations des services techniques travaux neufs ou de réhabilitation ...

Le groupe SNI a demandé à l'afpols d'organiser pour ses esh filiales une formation transversale qui mette précisément l'accent sur cette dimension management de projet de la gestion des opérations de construction ou de réhabilitation.

Il s'agissait pour les participants - en deux jours intensifs de formation - de mieux se situer en tant que "manager de projet" en actualisant ou en révisant les méthodes de chef de projet, de situer sa mission en tant que représentant de la maîtrise d'ouvrage et de s'approprier quelques outils opérationnels pour mieux manager l'opération, depuis la conception jusqu'à la livraison du programme.

Les responsables de service technique, développeurs, responsables d'affaires, conducteurs d'opérations et chargés d'opérations de la SNI ont particulièrement apprécié les modalités pédagogiques du module, axées autour de travaux individuels et de groupes permettant une émulation et une richesse des échanges, chacun pouvant se nourrir de l'expérience de l'autre.

La production du groupe a permis la création d'outils opérationnels (planning d'opération, revue de projet, compte-rendu de chantier, dossier des ouvrages exécutés...) et mieux encore elle a libéré la créativité de chacun proposant ainsi des solutions innovantes à des dysfonctionnements identifiés et présentés par les participants.

Depuis, 3 nouvelles sessions de formation ont été réalisées par la SNI avec l'afpols pour acquérir et développer les fondamentaux du management de projet appliqué à la maîtrise d'ouvrage.

La sensibilisation des équipes de maîtrise d'ouvrage à la culture-projet se renforce significativement à l'occasion de cette formation. L'enjeu de traiter une opération de construction en mode-projet est bien compris par les stagiaires qui y voient des explications opérationnelles, à l'issue de la formation.

Un exemple de formation en intra.

Animer la revue annuelle du projet d'entreprise du Groupe VALOPHIS

Entretien avec le consultant afpols en charge du séminaire...

Depuis 2007, les différentes entités du Groupe VALOPHIS, 38 000 logements, ont mis en œuvre, avec l'appui d'un consultant externe, une démarche de projet d'entreprise 2008-2013 autour de 7 axes stratégiques : croissance, qualité de service, rénovation urbaine, développement durable, innovation sociale, modernisation et efficacité des processus, management.

Chaque axe stratégique constitue un portefeuille de projets, pris en charge par une ou plusieurs équipes regroupées par grappe, animé par un binôme constitué d'un membre du comité de direction (réfèrent) et d'un ou de plusieurs pilotes de projets. Chaque équipe met au point une feuille de route annuelle permettant d'analyser les réalisations de l'année écoulée et d'identifier les objectifs des dix huit mois à venir. Ce travail de préparation accompagné par l'afpols aboutit à un séminaire annuel d'une journée qui procède d'une revue du projet d'entreprise, outil-clé de pilotage de la démarche.

Quels étaient les objectifs de l'intervention ?

L'afpols a accompagné la direction générale, les référents du CODIR et les pilotes dans la préparation et l'animation du séminaire avec pour objectifs que les cinquante participants à ce séminaire disposent d'une vision globale d'avancement de l'ensemble du projet d'entreprise, sur la base d'un bilan, identifient les projets ou chantiers nouveaux pour les 18 à 24 mois à venir, actent les projets terminés ou matures, en fin d'achèvement.

Comment avez-vous conçu la préparation et l'animation du séminaire ?

Nous avons débuté la mission par un entretien de cadrage avec le Directeur Général et le DRH afin de prendre en compte les étapes antérieures et l'histoire de ce projet et des outils de pilotage déjà existants. Cet entretien a également permis de préciser les

objectifs du séminaire et la contribution attendue des participants.

Ensuite nous avons interviewé l'ensemble des référents et porteurs de projet, à partir des feuilles de route transmises par ces derniers. Cet entretien devait faciliter un constat partagé de l'avancement en actant les points forts, écarts ou difficultés rencontrés par rapport aux objectifs définis. Chacun de ces entretiens avec les référents et les pilotes faisait ensuite l'objet d'un compte-rendu de l'intervenant afpols dans un format facilitant une présentation ultérieure aux participants du séminaire.

Après avoir réalisé les entretiens, nous avons proposé un fil rouge et un déroulé pédagogique pour le séminaire de revue de projet, lequel a été validé par le directeur général, le DRH et la responsable communication.

Le séminaire s'est déroulé en trois temps : des interventions courtes des référents ou pilotes portant sur le bilan d'avancement du portefeuille projets, un temps d'apports complémentaires sur le management de projet par les intervenants suivi d'un débat général, un travail en atelier sur des projets existants ou nouveaux donnant lieu à une synthèse annonçant les prochains travaux dans le cadre du projet d'entreprise.

Quel bilan tirez-vous de ce séminaire ?

Le séminaire a été un moment privilégié de réflexion et de prise de recul par rapport à l'action opérationnelle quotidienne. Il a permis d'illustrer les liens entre les différents projets menés, de mobiliser l'ensemble des participants autour d'une vision d'ensemble du projet d'entreprise et de repérer des besoins croissants de pilotage du projet d'entreprise. Un des enjeux-clés d'un tel dispositif d'animation et de pilotage est précisément de maintenir dans la durée la dynamique autour du projet. Un autre enjeu important réside dans la coordination des différents projets et de leur mise en cohérence au regard des objectifs à moyen terme.

MANAGEMENT
D'ÉQUIPES ET
DE PROJETS

intra

Un exemple de formation en Intra.

Accompagner l'élaboration du projet d'entreprise de la Société Martiniquaise par la formation-action

La SMHIm compte 130 salariés et gère 10 000 logements sociaux implantés sur la majorité des communes de Martinique. Les évolutions du secteur professionnel et les changements organisationnels intervenus depuis les années 2000 (changement de gouvernance, intégration de 60 concierges et mise en place d'une délégation unique du personnel) ont conduit le directoire de la SMHIm à élaborer un nouveau projet d'entreprise pour les 5 ans à venir.

Deux partenaires ont accompagné la SMHIm dans la construction et la mise en œuvre de ce projet stratégique sur une durée de 12 mois. Habitat et Territoire Conseil a réalisé un diagnostic organisationnel, suivi d'une organisation-cible de l'esh impliquant l'ensemble des acteurs de la société : le personnel, l'encadrement, les représentants des salariés, ainsi que la direction, le projet d'organisation correspondant à une forte demande de la direction.

Simultanément, l'afpols a mis au point un plan pluriannuel de formation et de développement des compétences dans le prolongement du travail sur l'organisation, a accompagné la réflexion stratégique de l'en-

cadrement et du directoire pour déterminer les lignes directrices du projet d'entreprise et du plan d'action en lien avec HTC, a renforcé la mobilisation de l'ensemble des parties prenantes par des séquences de formation ciblées ainsi que l'organisation d'un forum de l'ensemble du personnel.

En retombées directes la SMHIm a pu observer un renforcement de la cohésion entre le Directoire, l'encadrement et le personnel de l'esh, autour d'une vision commune de l'avenir, la démarche participative proposée ayant quant à elle permis de faciliter l'adhésion de l'ensemble des collaborateurs. Une évaluation économique du coût et des impacts financiers du projet d'entreprise a été également menée à bien, afin de vérifier la faisabilité opérationnelle des plans d'actions décidés.

Aujourd'hui le plan de mise en œuvre du projet d'entreprise est enclenché, des formations au management d'équipes et de projet vont accompagner les responsables de service et pilotes de projet dans la déclinaison opérationnelle et ainsi contribuer à une bonne appropriation des orientations stratégiques par l'ensemble des parties prenantes.

Des exemples de formation en intra.

Management intermédiaire : former les n°3 des agences

Pourquoi former les responsables techniques (RT) des agences de l'OPH 93 ?

Suite au succès de la formation des nouveaux Responsables Agences Adjoints (RA), nous souhaitons que les n° 3 des agences en bénéficient aussi.

Quels sont les enjeux pour la Direction ?

Chacune des 6 agences gère environ 4 000 logements en moyenne. Les RT ont la responsabilité de l'encadrement de la moitié des effectifs de l'OPH 93 : 123 gardiens, 80 agents de service, 34 techniciens de sec-teurs. Le RT est N+1 des techniciens eux-mêmes encadrants.

En quoi cette formation a été différente de celle des nouveaux RA ?

Sur les 6 RT, 4 sont à ce poste depuis plus de 10 ans. Ils n'ont pas demandé à faire cette

formation, et sont très autonomes.

Comment l'afpols a travaillé ?

Avec eux pour identifier leurs besoins et établir une formation sur mesure 2 grandes priorités ont été ciblées : leur temps d'encadrement noyé par le management opérationnel devait être remplacé par du management plus stratégique ; la culture orale devait laisser place à des procédures formalisées et des outils homogènes, cadre nécessaire à l'autonomie des techniciens.

L'OPH 93 et les stagiaires ont-ils été satisfaits ?

Les stagiaires se sont impliqués pendant 5 jours, demandant un rappel dans 1 an qui a été accepté. Entre temps leurs N-1 seront aussi formés et un jour de bilan de toutes les formations est fixé avec les responsables d'agences.

Mettre en place des entretiens annuels d'évaluation

Professionnaliser le management

Une des toutes premières décisions du nouveau Directeur Général de la **SA du Cotentin** a été la mise en place d'entretiens annuels d'évaluation. Cependant, ce projet très impliquant suppose à la fois de dépasser les résistances liées au processus de changement et une véritable adhésion de l'encadrement.

Un travail en 3 temps

Après avoir précisé avec le DG l'orientation qu'il souhaitait, l'action s'est articulée en 3 phases :

- un groupe de travail, animé par la formatrice et composé d'encadrants, avec l'objectif de concevoir le dispositif d'évaluation : résultats attendus, critères sur lesquels baser l'évaluation, la manière de lancer la démarche, le traitement du document après coup... Ce qui a été l'occasion de discussions de fond sur

l'organisation de la SA et la politique RH.

- ensuite, le groupe a élaboré le support d'entretien en développant la dimension compétences par rapport aux différents métiers de l'entreprise. Ces 2 phases ont duré 3 jours étalés sur 5 mois environ.

- enfin, l'ensemble des évaluateurs a bénéficié d'une formation à l'utilisation du support et à la conduite des entretiens, formation incluant des entraînements et des mises en situation.

Et aujourd'hui ?

Un an après, le Directeur Général tire un bilan très positif de cette action : "compte tenu de notre petite taille, on est encore en rodage et tous les entretiens n'ont pas pu être réalisés cette année, mais on tient là un outil de management vraiment adapté à l'entreprise".

MANAGEMENT
D'ÉQUIPES ET
DE PROJETS

intra

Cycle d'approfondissement de la fonction ressources humaines

ENJEUX

Les Directions Ressources Humaines des organismes de logement social sont au cœur des mutations des organisations et des évolutions de métiers. Elles doivent développer leurs propres compétences pour accompagner la stratégie de l'organisme et le développement des talents. Dans ce contexte, la professionnalisation de la fonction RH devient une étape incontournable dans toute démarche stratégique d'entreprise.

Le cycle d'approfondissement de la fonction Ressources Humaines se décompose en trois modules qui peuvent être suivis indépendamment.

OBJECTIFS

- acquérir des compétences ciblées permettant aux professionnels RH d'élargir et d'approfondir une approche stratégique, novatrice et opérationnelle des ressources humaines dans le logement social autour de six enjeux d'actualité pour les organismes :
 - la formation professionnelle et la GPEC
 - les évolutions récentes du droit social
 - la santé et la sécurité au travail, la prévention des risques professionnels
 - les politiques de rémunérations
 - la dimension RH des démarches RSE
 - le pilotage des activités RH
- accompagner le positionnement stratégique de la fonction ressources humaines comme partenaire de la direction, interlocuteur des managers et des représentants du personnel, à l'écoute des salariés, sur la base des politiques RH énoncées.

CONTENU

MODULE 1 : 3 JOURS

FORMATION, GPEC ET ACTUALITÉ DU DROIT SOCIAL

Politique et investissement formation

- définir et conduire la politique de formation en rapport avec la stratégie RH, les enjeux du plan de formation
- piloter et évaluer la formation dans le cadre de l'ANI du 7 janvier 2009 et de la loi du 24 novembre 2009 sur la formation professionnelle tout au long de la vie
- analyser les entretiens d'évaluation et les traduire en objectifs de formation

Outils de gestion prévisionnelle des emplois adaptés aux métiers Hlm

- construire et faire vivre les référentiels activités-emplois-compétence, à partir du panorama des métiers réalisé par l'afpols

- suivre l'évolution des effectifs et construire la pyramide des âges : analyse qualitative et prévision
- initier un plan de gestion prévisionnelle des ressources humaines : exemples d'outils

Actualité du droit social et gestion des compétences

- connaître le dispositif législatif et réglementaire relatif à la diversité et non-discrimination dans les relations de travail et le recrutement
- conduire la négociation collective : GPEC, temps de travail, rémunérations et carrières, emploi des seniors.

MODULE 2 : 3 JOURS

SANTÉ-SÉCURITÉ ET POLITIQUES DE
RÉMUNÉRATIONS

Santé et sécurité au travail : prévenir
les risques professionnels

- respecter l'obligation de résultat de sécurité, les nouvelles responsabilités de l'employeur
- appréhender les risques psychosociaux, du diagnostic au plan d'action : des exemples d'outils, l'enquête auprès du personnel, l'observation de terrain
- actualiser le document unique et suivre les actions de prévention

Du salaire à la politique de rémunération
globale, construire l'avenir

- comprendre l'intérêt et les limites des systèmes de rémunération actuels.
Construire progressivement les instruments de mise en œuvre de la rémunération globale
- rémunérer les compétences (métiers émergents ou en évolution) : salaires, qualification...
- autres pratiques de rémunération (part variable métier, individualisation), périphériques (intéressement, participation, retraite, prévoyance, mutuelle)
- travaux d'application : construire une politique de rémunération adaptée à la culture de l'organisme

MODULE 3 : 3 JOURS

PILOTAGE DE LA FONCTION RH ET
INTÉGRATION DE LA RSE

"Employeur socialement responsable",
la dimension RH de la RSE

- piloter les recrutements, les parcours professionnels et la mobilité dans le cadre d'une politique de diversité
- concilier la dimension économique (efficacité, rentabilité,...) et la dimension sociale (conditions de travail, santé, équité,...) dans les logiques de développement de l'entreprise. Intégrer les contraintes environnementales dans la GRH

- formation professionnelle et développement des compétences tout au long de la vie
- appliquer les principes d'égalité professionnelle : la coopération intergénérationnelle et les plans senior

Pilotage de la fonction ressources humaines :
les tableaux de bord sociaux

- construire les indicateurs de pilotage et le tableau de bord de la fonction RH
- associer les principaux indicateurs en référence au bilan social. Alimenter les supports nécessaires à la conduite du dialogue social
- zoom sur quelques critères d'analyse : effort de formation, égalité professionnelle, masse salariale, absentéisme, pénibilité physique, risques psychosociaux.

PUBLIC

Directeurs et responsables ressources
humaines des organismes de logement social.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Apports méthodologiques, études de cas,
présentation d'outils et de méthodes et valo-
rization des pratiques professionnelles des
participants.

**Le cycle d'approfondissement constitue
l'un des éléments d'une certification RH.**

ANIMATION

Charles CAUMARTIN

Béatrice FRINGUET

Sandrine SOJECKI

Consultants en ressources humaines

TARIF SPÉCIFIQUE

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Victoria ESTEBAN

Tél. 01 40 75 79 04

v.esteban.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

Prévenir les risques professionnels, cadre juridique et outils

ENJEUX

Toute entreprise doit procéder à l'évaluation des risques professionnels, transcrite dans un "document unique" actualisé annuellement et accompagné d'un plan d'action. Les risques professionnels d'un organisme Hlm sont multiformes, concernent tant les personnels de proximité que les autres collaborateurs du bailleur.

Le "document unique" constitue une référence incontournable pour les instances représentatives du personnel (CE, DP, CHSCT) comme pour l'employeur dans le cadre de la mise en œuvre de la politique de prévention santé-sécurité.

Dans ce contexte, les obligations et responsabilités de l'employeur doivent être appréhendées au regard des actions de prévention conduites et du plan d'action engagé par l'organisme.

OBJECTIFS

- mieux cerner les obligations et responsabilités, le cadre juridique et réglementaire de la prévention des risques professionnels applicables aux organismes Hlm
- s'approprier la démarche et les outils de prévention santé-sécurité à partir de l'analyse du document unique, des outils-clés de diagnostic et d'une première esquisse de plan d'action de prévention au sein de l'organisme.

CONTENU

Enjeux et acteurs de la prévention des risques professionnels en entreprise

- les principes de prévention, identification et évaluation des risques en entreprise
- évolution du cadre législatif : les acteurs, la responsabilité de l'employeur

Cadre juridique et réglementaire de la prévention des risques professionnels en organisme

- les textes applicables
- les obligations administratives : les déclarations obligations, la mise en place des registres
- la responsabilité de l'employeur et de l'encadrement : responsabilité civile et pénale, délégation de pouvoirs, pouvoir disciplinaire en matière de sécurité

L'évaluation des risques professionnels : analyse d'un exemple de document unique

Construire une démarche de prévention santé-sécurité : l'évaluation et la hiérarchisation des risques, le plan d'action

Travaux d'application des participants.

PUBLIC

Collaborateurs RH en charge de l'Hygiène et de la Sécurité du personnel. Responsables sécurité. Managers et responsables de service.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Exposés, apports didactiques et méthodologiques.

Échanges d'expériences et présentations d'outils : document unique, plan de prévention...

Travaux d'application.

ANIMATION

Laurence DENIS-RETAILLAUD Juriste en droit social
et Geoffrey CLAUZ Consultant Formateur

PRIX NET

1 220 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Victoria ESTEBAN Tél. 01 40 75 79 04
v.esteban.afpols@union-habitat.org
site internet : <http://www.afpols.fr>

Identifier et maîtriser les risques psychosociaux, outils et démarches

ENJEUX

Les bailleurs sociaux ne sont pas à l'abri des risques psychosociaux qui évoquent dans leur acception large différentes situations de mal-être, de ressenti négatif par rapport au travail. Le législateur a d'ailleurs renforcé la prise en compte de ces questions en affirmant l'obligation de sécurité de résultat de l'employeur.

À la demande de l'USH, l'afpols a expérimenté une démarche de prévention et de maîtrise des risques psychosociaux dans trois organismes Hlm avec le concours de DEXIA DS SERVICES. La formation vise ainsi à fournir de nouveaux outils de diagnostic de ces risques mais aussi à construire les plans d'action permettant de remédier aux situations identifiées.

OBJECTIFS

- appréhender, dans les grandes lignes, les nouvelles responsabilités de l'employeur face aux risques psychosociaux
- acquérir une méthodologie de diagnostic et de prévention des risques psychosociaux adaptée au contexte et aux métiers du logement social et savoir l'initier en interne
- pouvoir mettre en œuvre, à l'issue de la formation, une démarche de prévention des risques psychosociaux, conduite en mode-projet.

CONTENU

Risques psychosociaux en organisme Hlm, de quoi parle-t-on ?

- définitions et manifestations des risques psychosociaux
- les conséquences pour les salariés et les employeurs
- les différents facteurs de risques

Cadre juridique et nouvelles responsabilités des employeurs

- l'obligation de résultat de l'employeur en matière de sécurité et de santé mentale
- la qualification d'une faute inexcusable et son appréciation, au regard de la jurisprudence
- les nouvelles responsabilités du CHSCT en matière de consultation et de pouvoir d'investigation
- l'application des accords interprofessionnels (stress, harcèlement moral et violences au travail)

Outils et démarches de prévention et de gestion des risques psychosociaux, du diagnostic au plan d'action

- les démarches et dispositifs possibles
- une démarche expérimentée dans le logement social en 4 étapes : le lancement, le diagnostic, le plan d'action, la pérennisation
- les principaux outils : l'étude documentaire, l'enquête perception des conditions de travail

et des RPS, la grille d'analyse de situations de travail, le plan d'action RPS

- la mesure des effets de la démarche et les indicateurs de suivi.

PUBLIC

Directeurs et responsables RH, responsables sécurité, chefs de projet en charge des conditions de travail et RPS.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Exposés, apports didactiques et méthodologiques permettant d'affiner une démarche de gestion des risques psychosociaux adaptée au contexte et aux métiers du logement social. Présentations d'outils et travaux d'application.

ANIMATION

Josyane RELAND Consultante et formatrice
management et ressources humaines
Pierre SOUCHON Directeur
Ingénieur Santé et Travail, Dexia DS Services

PRIX NET

1 640 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Victoria ESTEBAN Tél. 01 40 75 79 04
v.esteban.afpols@union-habitat.org
site internet : <http://www.afpols.fr>

Optimiser ses entretiens de recrutement

ENJEUX

Les Directions Ressources Humaines des organismes de logement social recrutent régulièrement de nouveaux collaborateurs. La qualité du recrutement est un domaine-clé de la performance de ces organismes et notamment l'adéquation quantitative et qualitative des Ressources Humaines aux besoins actuels et prévisionnels, la qualité du fonctionnement et des relations interpersonnelles sur le site, l'adéquation du poste au projet professionnel du candidat.

OBJECTIFS

- identifier les conditions de réussite du recrutement en tant qu'acte de management et de GRH
- maîtriser les étapes, la méthodologie et les enjeux liés au processus de recrutement
- savoir décrire et analyser le besoin en recrutement du service et développer des capacités à évaluer les candidatures pour optimiser la décision finale.

CONTENU

Le processus de recrutement

- les étapes du processus : de l'analyse du besoin à la décision finale
- les enjeux pour le candidat, pour le service, pour l'entreprise
- le recrutement en tant qu'acte de management

L'expression du besoin

- motif du recrutement, environnement et description du poste
- de la description de poste au profil du candidat recherché
- les critères de sélection des candidatures

La méthodologie de l'entretien de recrutement

- objectifs
- la structure, la logique de déroulement de l'entretien
- domaines d'investigation et moyens à mettre en œuvre pour évaluer l'expérience et les compétences, identifier les motivations, repérer les aptitudes, les caractéristiques de personnalité
- présentation de l'organisme, du poste et des conditions d'emploi

La préparation de l'entretien

- préparer une trame d'entretien en fonction du profil recherché : points-clés à aborder, types de questions à poser, analyse et utilisation du CV
- partager les rôles en cas de recruteurs multiples

La conduite de l'entretien et les compétences du recruteur

- les facteurs de réussite de l'entretien

La prise de décision

- lever les points d'incertitude
- comparer et hiérarchiser les candidatures, faire le choix final
- l'intérêt de la concertation dans la prise de décision.

PUBLIC

Responsables de recrutement, responsables de sites, de secteurs ou d'agences.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Jeux de rôle et exercices pédagogiques, mises en situation...

Apports de repères théoriques, d'outils méthodologiques et de techniques par l'animateur.

ANIMATION

Eliane BOURGOIS

Consultant en recrutement et formation

PRIX NET

1 140 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Valérie ESTEVENET

Tél. 01 40 75 79 92

v.estevenet.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

Gestion des ressources humaines et dialogue social dans les offices publics de l'habitat

ENJEUX

Le statut unique des Offices Publics de l'Habitat modifie la gestion des ressources humaines, nécessite de bien connaître le droit applicable aux OPH, initie de nouvelles pratiques de dialogue social. Plus globalement c'est à une véritable conduite de changement que sont confrontés les actuels Offices Publics. Dans le prolongement des formations des années précédentes et en lien avec la Fédération des Offices, nous poursuivons en 2011 les formations engagées autour de modules d'approfondissement techniques et juridiques. Les lignes essentielles de contenu sont décrites ci-dessous.

CONTENU

LES MODULES 2011 D'APPROFONDISSEMENT POUR LA FONCTION RH ET LES DIRECTIONS

Formation professionnelle – 2 jours

- la réforme de la formation professionnelle : quels impacts ? quels financements ?
- les dispositions de l'accord de branche OPH
- élaborer et gérer un plan de formation pluriannuel, du recueil des besoins à l'évaluation des formations

Négociation Collective d'Entreprise – 2 jours

- cadre juridique de la négociation collective d'entreprise
- les différentes négociations à engager
- les partenaires de la négociation d'entreprise
- les règles de validité de l'accord collectif

Le Contrat de Travail : de l'embauche à la rupture – 2 jours

- la conclusion du contrat de travail : les différents contrats, clauses obligatoires et facultatives
- l'exécution du contrat de travail : cas de suspensions, la modification du contrat
- la rupture du contrat de travail : les différents cas

Le Contrat de Travail à Durée Déterminée – 1 jour

- les cas de recours autorisés
- la rédaction du contrat : mentions et clauses obligatoires
- la durée du contrat : terme précis ou imprécis, renouvellement, succession
- les cas de rupture anticipée

Le fonctionnement des instances

représentatives du personnel – 2 jours

- objet et missions des différentes instances : CE, DP, DUP, CHSCT

- obligations de l'employeur
- informations et consultations du CE

Des classifications aux rémunérations – 2 jours

- les composants de la rémunération
- principes et outils des politiques de rémunération.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Apports juridiques, présentation d'outils et de méthodes de GRH, études de cas et applications en situation professionnelle.

**Demandez nos programmes détaillés,
prix et calendriers pour ce dispositif.**

ANIMATION

Une équipe d'intervention pluridisciplinaire constituée de formateurs spécialisés dans la conduite de projet, le management, les ressources humaines et le droit social qui connaissent le contexte et la culture des OPH.

TARIF SPÉCIFIQUE

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Victoria ESTEBAN

Tél. 01 40 75 79 04

v.esteban.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

F O N C T I O N
R E S S O U R C E S
H U M A I N E S

1 2 5

RÉGION PARIS

nouveau

Gestion des âges et prévention des usures professionnelles

L'afpols a été un des partenaires principaux de l'Union Sociale pour l'Habitat dans la mise en œuvre d'un projet sur "le maintien dans l'emploi des personnels de proximité des organismes de logement social âgés de plus de 45 ans" développé dans le cadre du programme européen "Equal".

Ce projet avait pour objet d'apporter des réponses aux difficultés rencontrées par une partie du personnel de proximité âgé dans la tenue de leur emploi. Il s'agit d'inaptitudes physiques ou d'usures psychologiques dont les directions de ressources humaines des organismes d'Hlm font régulièrement état.

L'afpols a coordonné les différentes étapes opérationnelles de ce projet et animé un certain nombre d'interventions sur la gestion des âges dans des organismes d'Hlm.

Après avoir identifié les activités et les conditions de travail générant des difficultés, les emplois touchés et les facteurs de fragilisation du personnel de proximité, l'afpols a co-animé des groupes de travail réunissant des responsables de ressources humaines et des responsables opérationnels de trois régions : Aquitaine, Ile-de-France, Lorraine.

À l'issue de ces groupes de travail, des interventions de conseil et/ou de formation ont été expérimentées, par l'afpols, dans des organismes de logement social.

DÉMARCHES PROPOSÉES PAR L'AFPOLS

Exploiter les données démographiques internes pour construire un projet RH tenant compte du vieillissement des personnels (cf p.50 : Aquitanis)

L'étude de la pyramide des âges et de différents indicateurs, avec l'organisme, lui permet d'identifier le profil de ses salariés, de comparer les populations, d'objectiver la situation, de faire des croisements, de situer les priorités et de se projeter dans l'avenir. L'afpols intervient en accompagnement d'un groupe de travail interne pour analyser les données et mettre en place des micro-projets concernant la gestion des âges.

Intégrer, dans le management de proximité, la prévention des risques psychosociaux du personnel senior (cf p.116 : Alliade Habitat)

Un des rôles de l'encadrement intermédiaire est de repérer, transmettre et traiter les signes d'usure, de prévenir les fragilités du personnel de terrain vieillissant et/ou exposé. L'objectif de cette formation-action proposée par l'Afpols est que le management de proximité tienne compte des risques, sur la santé, des situations vécues par leurs collaborateurs et dispose

de leviers d'actions pour traiter et prévenir les usures.

Adaptation du patrimoine, une opportunité de prévention de l'usure professionnelle
La conception et l'état du bâti peuvent renforcer les risques d'usure tant psychologique que physique. Le développement du dialogue entre la maîtrise d'ouvrage et la gestion, accompagné par l'afpols, permet de prévenir la pénibilité des tâches des personnels de terrain et ce, dès la conception du programme.

Assurer la transmission des savoir-faire au bénéfice des collaborateurs comme de l'organisme par le tutorat (cf p.175 : Oph 65 - Hautes-Pyrénées)

Ciblé sur les salariés fragilisés, l'objectif du dispositif est la transmission des savoirs, la valorisation des parcours et des acquis professionnels, voire l'aménagement de fins de carrière et de postes pour les tuteurs et la prévention pour les salariés plus jeunes.

Initier une démarche de gestion prévisionnelle des ressources humaines

ENJEUX

Changements d'organisation, émergence de nouveaux emplois et évolutions des métiers du logement social, besoins de nouvelles compétences à moyen terme, coopérations intergénérationnelles et plans senior... Autant d'événements qui requièrent que les organismes disposent aujourd'hui d'une démarche raisonnée et pragmatique de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences que nous appelons "GPRH", pour tenir compte de la diversité des effectifs et des tailles d'organismes.

L'ambition de cette formation consiste à proposer une méthodologie et des outils facilitant l'engagement par les fonctions RH et/ou le management d'une réelle gestion prévisionnelle, à partir notamment du panorama des métiers mis au point par l'afpols.

OBJECTIFS

- acquérir une méthodologie raisonnée de gestion prévisionnelle des ressources humaines et les principaux outils d'une telle démarche
- positionner la démarche de Gestion Prévisionnelle des Ressources Humaines en mode projet, en veillant à l'implication des managers aux côtés de la fonction RH et de la direction.

CONTENU

Définition et usages de la gestion prévisionnelle des ressources humaines dans le logement social

- éléments de définition, historique et actualité des concepts de GPRH, cadre juridique de la GPEC
- illustrations et intégration aux enjeux des métiers de l'habitat social
- mettre l'accent sur un vocabulaire compréhensible par tous, à partir de la notion d'activité

Initier une démarche proactive de GPRH

- finalités et étapes d'un projet de GPRH, rôle des acteurs et implication du management
- repérer les facteurs structurants d'évolution des emplois et analyser leurs impacts sur les activités et les compétences : élaborer la grille d'analyse prévisionnelle des métiers et des emplois
- construire la cartographie des emplois, analyser et décrire l'emploi à l'aide du panorama des métiers

De la gestion collective à la gestion individualisée, cinq outils-clés

- le comité métier, au service de l'analyse prospective
- les entretiens professionnels, le point d'entrée dans la démarche
- les plans de développement de compétences, outil de mobilisation des collaborateurs

- le plan de formation trait d'union entre employabilité et priorités de l'organisme
- le plan de recrutement, au service des compétences nouvelles.

PUBLIC

Directeurs et responsables RH, responsables emploi-formation, chefs de projet GPEC ou managers impliqués dans ces dispositifs.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Exposés, apports didactiques et méthodologiques. Présentations d'outils et de référentiels, nombreux travaux d'application.

ANIMATION

Charles CAUMARTIN Consultant management et RH
ou Sandrine SOJECKI Consultante management et RH
Avec la participation de Daniel GLAESNER
Directeur Management des Compétences à l'afpols

PRIX NET

1 640 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Victoria ESTEBAN Tél. 01 40 75 79 04
v.esteban.afpols@union-habitat.org
site internet : <http://www.afpols.fr>

Évaluer les compétences à l'occasion d'un recrutement ou d'une mobilité interne

Le renouvellement régulier des effectifs et l'anticipation des départs massifs à la retraite vont générer des recrutements en nombre. Les emplois évoluent, les organisations changent et les salariés sont, de plus en plus, invités à évoluer dans l'entreprise.

Certains postes sont difficiles à pourvoir : il est possible alors de faire appel à des candidats n'ayant pas l'expérience professionnelle correspondante.

Les responsables emploi/recrutement doivent définir le contenu de nouveaux métiers ou de métiers qui évoluent, faire le point sur les ressources en compétences disponibles dans leur organisation et proposer des outils d'évaluation permettant de déceler le potentiel des candidats qui se présentent, en interne comme en externe, afin qu'ils soient rapidement opérationnels.

L'afpols intervient depuis de nombreuses années pour accompagner les chargés d'emploi et de recrutement à ces différents niveaux de l'évaluation des compétences.

NOS DÉMARCHES D'INTERVENTION

Accompagner vos recrutements
par une évaluation des candidats

L'évaluation des candidats est une étape importante de vos recrutements : il s'agit d'utiliser un certain nombre d'outils pour aider à la sélection. Les intervenants de l'afpols utilisent l'ensemble des outils "classiques" adaptés aux situations (tests d'aptitudes, questionnaires d'intérêts, inventaires de personnalité...).

L'afpols a également développé des tests spécifiques, notamment pour les différents métiers de la proximité, sous la forme de mises en situations ou d'études de cas. Ces tests permettent en particulier d'évaluer le potentiel des candidats à occuper un poste pour lequel ils n'ont pas l'expérience professionnelle nécessaire.

Le dispositif est bâti avec l'organisme en fonction du contexte.

Évaluer les candidats en les mettant
en situation de prise de poste

L'afpols utilise depuis plusieurs années, pour les gardiens d'immeubles, un outil de recrutement qu'elle a mis au point, basé sur des mises en situation, le "*bilan comportemental*". Le candidat est placé dans la position d'un gardien nouvellement nommé arrivant dans le poste : il doit organiser sa semaine en fonction de consignes particulières, d'un tableau de fréquence du nettoyage et d'un certain nombre de courriers de locataires, d'entreprises et autres...

Cet outil a été diffusé à tous les organismes de logement social, sous la forme d'un CD Rom, pour être utilisé par les responsables de recrutement. L'afpols l'utilise régulièrement dans ses interventions de recrutement auprès des organismes. Elle propose également aux chargés de recrutement une journée d'appropriation : les candidats sont reçus à la fois par un intervenant de l'afpols et par un chargé de recrutement. Au cours d'une journée, quatre candidats sont évalués et le responsable interne peut à son tour utiliser seul cet outil pour ses recrutements ultérieurs.

*Le **Groupe Batigère** fait appel aux compétences de l'afpols depuis plusieurs années pour ses recrutements de gardiens d'immeubles. À Batigère Île-de-France, les candidats gardiens, après un premier entretien, soit avec le responsable ressources humaines, soit avec le manager de proximité, sont systématiquement évalués par l'afpols selon un protocole mis au point avec la Direction des Ressources Humaines du Groupe. Un test d'aptitudes leur est soumis, suivi d'un questionnaire de personnalité au travail et d'un test écrit présentant un certain nombre d'études de cas concrets. Puis le consultant s'entretient avec le candidat afin de valider les résultats des tests et les mettre en perspective. Cette évaluation donne lieu à un compte rendu écrit adressé au responsable de recrutement.*

À Lyon et à Metz, les gardiens sont recrutés par l'afpols, accompagnés de responsables RH, en utilisant l'outil de mise en situation construit par l'afpols pour l'Union Sociale pour l'Habitat.

Développer un outil d'évaluation spécifique à votre organisme

Un outil d'évaluation des compétences basé sur des mises en situation peut être construit pour différents métiers et spécifiquement pour votre organisme. Il est utilisable pour vos recrutements ou à l'occasion de mobilités internes.

L'afpols vous accompagne dans son élaboration en constituant un groupe de travail interne avec lequel les intervenants définissent le profil de poste et les critères prioritaires. Des situations sont ensuite construites auxquelles le candidat (interne ou externe) sera confronté.

Analyser les compétences de vos salariés pour décider de formations nécessaires ou d'évolution dans le cadre d'une mobilité interne

Après avoir élaboré avec vous un référentiel de l'emploi et des compétences attendues, les intervenants de l'afpols évaluent le niveau des connaissances et des savoir-faire des personnels. Cette évaluation débouche sur la préconisation de parcours de formation individualisés ou collectifs. Elle vous aide également à valider des projets de mobilité interne.

Bilan professionnel, point sur les compétences et/ou sur le projet professionnel individuel sont également proposés par l'afpols à vos salariés.

Habitat 29, OPH du Finistère, a souhaité mettre en place des gardiens sur l'ensemble de son territoire. Il a choisi de les recruter en contrat de professionnalisation afin de leur proposer une formation qualifiante débouchant sur un titre homologué de gardien d'immeubles. L'afpols a effectué le recrutement de 13 gardiens en proposant un test d'aptitudes générales aux candidats adressés par le Pôle Emploi. Les personnes retenues à l'issue de ce test ont été soumises à une mise en situation. Cet outil a permis à Habitat 29 de recruter des candidats venant de milieux professionnels très divers, sans expérience du métier de gardien ni de connaissance du logement social.

VALOPHIS, OPH (94) souhaitait valider la candidature interne de quatre salariés au poste de chargé de clientèle, dans le cadre d'une évolution professionnelle.

Les responsables de ressources humaines ont défini précisément le profil souhaité pour accéder à ce poste et l'afpols a proposé, pour évaluer les candidats, un dispositif en 3 temps :

- Les connaissances et compétences nécessaires sont accessibles par la formation, à condition que les candidats possèdent un niveau de raisonnement équivalent à celui d'un niveau bac + III ainsi qu'un potentiel d'apprentissage suffisant. Pour cela, l'afpols leur a proposé une batterie de tests d'aptitudes cognitives.

- Par ailleurs, VALOPHIS souhaitait mettre en évidence, chez les candidats, un certain nombre d'aptitudes telles le positionnement comme représentant de l'entreprise, la prise de recul, la gestion des priorités, l'autonomie, le respect des procédures, la résistance au stress, le sens du service à la clientèle... Pour repérer ces dimensions, une étude de cas complexe a été construite par l'afpols, adaptée à l'environnement de VALOPHIS. Les candidats étaient invités à régler diverses situations problématiques puisées dans l'activité du chargé de clientèle.

- L'examen des motivations des candidats à occuper ce nouveau poste a été effectué au cours d'un entretien individuel.

Des exemples de formation en Intra.

Mettre en place une politique de rémunérations incluant une part variable pour le Management

Initier une nouvelle politique en l'appliquant aux cadres dirigeants Dans cet **OPH** de province, la première année, à titre de test, une nouvelle approche rémunération est proposée aux membres du Comité de Direction sur la base d'une lecture du plan stratégique est effectuée permettant une déclinaison plus opérationnelle des objectifs à atteindre par Direction.

Celle-ci vise à ce qu'à terme l'ensemble de la ligne managériale se réapproprie le plan stratégique et le fasse "vivre" au sein des équipes. La construction d'une rémunération variable sur objectifs pour les cadres dirigeants est alors présentée au Directeur Général. Le modèle est ensuite proposé, discuté et complété lors d'une réunion avec le Comité de Direction puis mis en œuvre au 1^{er} janvier suivant.

Un déploiement progressif et accompagné Au terme de la première année, compte tenu de l'intérêt suscité et des résultats obtenus, le Directeur Général et le Comité de Direction décident de déployer le nouveau mode de fixation des objectifs à l'ensemble du management. La finalité poursuivie ainsi que la méthode de construction, est présentée en septembre pour une mise en œuvre au début de l'année suivante.

Résultat : la participation active des managers à l'identification des objectifs, à la détermination de leur importance stratégique a permis de redonner du sens à l'activité des Directions. Elle a renforcé l'implication des Collaborateurs Cadres et conforté leur motivation personnelle à la réussite du Plan Stratégique, une part significative de leur rémunération annuelle étant directement liée à l'atteinte des objectifs.

Accompagnement à la mise en œuvre d'une fusion d'organismes

Le projet de regroupement **OPH 39 - OPH Lons-le-Saunier** comportait un volet organisationnel, confié à HTC, et un volet RH confié à l'afpols.

Il s'agissait pour le volet RH de faire adhérer les salariés des deux OPH à la future organisation, de les rendre acteurs du changement et d'accompagner les RH dans la mise en œuvre du projet. Un comité de pilotage composé des représentants des deux structures a permis d'assurer l'interface entre le personnel et les Directions des deux OPH et de relayer sur le terrain, avec les responsables RH, les décisions prises lors des réunions de travail.

Une démarche en trois phases a ensuite été proposée :

1. Présentation de la complémentarité des 2 volets et planification des étapes
2. Phase diagnostic sur :
 - a) les compétences collectives disponibles et à développer, effectué par l'encadrement et des groupes métiers des deux OPH pour décrire les missions, les points forts et d'amélioration de chacun des métiers ainsi que leur vision de la culture managériale dans leur structure d'origine.

b) les pratiques RH des deux OPH sous la forme d'entretiens individuels auprès des RH et des Directions.

c) Restitution au comité de pilotage du diagnostic RH et des compétences.

3. Plan de mise en œuvre du projet

a) Deux séances de travail avec les DG des deux structures et les collaborateurs RH pour :

- définir un premier cadrage du plan d'actions RH du regroupement.
- élaborer un référentiel managérial commun.
- b) Positionnement des collaborateurs au regard de l'organigramme cible de HTC avec :
 - l'analyse des différentes candidatures internes pressenties par l'équipe de Direction pour les postes de managers.
 - la détermination des postes ouverts à candidature interne.
 - l'évaluation par l'équipe RH des candidatures individuelles.

c) Restitution finale sous forme de rapport de synthèse reprenant les différents acquis des travaux engagés tant sur le volet collectif que sur le volet individuel de la gestion des RH.

Des exemples de formation en intra.

Un parcours de professionnalisation
pour les assistantes des AR Hlm

La fonction d'assistante au sein des Associations Régionales Hlm, très riche de par la diversité de ses missions, est en constante évolution ces dernières années. Pour leur permettre de s'adapter à ces évolutions par l'acquisition de compétences nouvelles ou complémentaires, la FNAR a confié à l'afpols un parcours de formation d'une durée de 16 jours, sur 18 mois, dans le cadre d'une période de professionnalisation. La conception de ce parcours a nécessité une phase d'ingénierie reposant sur une analyse préalable de la fonction, dans laquelle la FNAR s'est fortement impliquée. Créé sur mesure, le cycle de professionnalisation s'est déroulé en 6 modules, abordant les points-clés de la réglementation applicable aux associations régionales, la gestion du personnel et les aspects comptables, les techniques d'organisation et de documentation, la gestion événementielle, la prise de parole en

réunion ainsi que la communication interpersonnelle au sein des équipes d'AR. Ce parcours a ainsi permis d'acquérir une vision globale du métier et des compétences-clés, relevant du cœur d'activités de la fonction comme savoir intervenir en réunion, gérer la circulation de l'information, renforcer ses techniques de communication interpersonnelle... Autant de contenus qui ont été particulièrement appréciés par les participantes. Selon elles, ce dispositif est une réussite. Plus assurées et ayant pris du recul sur leur fonction, elles appréhendent mieux leur rôle et peuvent se positionner clairement au sein de leur association. De plus, après ces 18 mois passés ensemble, un véritable réseau professionnel s'est constitué pour échanger sur les outils et techniques utilisées dans le cadre de leur fonction. Pour conclure, ce parcours "très riche d'un point de vue humain" a été "une très belle expérience" pour elles.

Conseil et accompagnement
à la conception du système d'évaluation

En lien avec la réforme du statut des Offices en GRH, la **Direction d'un OPH** a souhaité mettre en place un système d'évaluation inscrit dans le cadre de la politique de gestion des compétences, de rémunération, et du plan de formation. L'afpols a proposé un accompagnement qui envisage l'évaluation comme une démarche managériale permettant la réalisation des objectifs du Plan Stratégique tout en contribuant au développement professionnel des collaborateurs. Mais cet outil de management n'est légitime que s'il tient compte des réalités de l'encadrement, et de leurs attentes quant à l'évaluation. Il a donc été prévu une co-production du dispositif et des supports avec le CODIR élargi. Tout d'abord, l'évaluation

envisagée comme outil de construction de la politique RH a été travaillée avec le DRH. Puis l'évaluation comme outil de déclinaison opérationnelle du Plan Stratégique a été réfléchi avec la direction. Enfin, avec le CODIR élargi c'est la dimension managériale qui a été prise en compte. Forte de ces productions l'Afpols a conçu un projet de dispositif d'évaluation qui a été validé par la direction. Ce dispositif permettant de mesurer les compétences et le niveau d'atteinte des résultats sera présenté aux institutions représentatives du personnel et aux managers intermédiaires. Dans le prolongement, la Direction a fait appel à l'afpols pour l'accompagner dans la mise en place d'un référentiel et de la classification des emplois.

F O N C T I O N
R E S S O U R C E S
H U M A I N E S

intra

Des exemples de formation en Intra.

Exploiter les données démographiques internes pour construire un projet RH tenant compte du vieillissement des personnels

Aquitanis, OPH de la communauté urbaine de Bordeaux, soucieux de développer des projets collectifs visant au maintien dans l'emploi de ses salariés les plus âgés, a souhaité mieux comprendre sa structure sociodémographique.

L'intervention de l'afpols, dans le cadre du projet d'initiative communautaire Equal, était l'occasion :

- de partager la vision lucide de la réalité sociodémographique de l'entreprise avec le management et de définir un tableau de bord de gestion des âges et des absences
- d'appréhender le phénomène du vieillissement des salariés et de construire des micro projets RH.

L'intervention s'est déroulée selon un mode projet : constitution du groupe de travail, col-

lecte et analyse des données, définition de pistes d'action, réalisation de micro-initiatives, bilan et suites à donner.

L'analyse des données sociodémographiques a amené les participants à prendre conscience d'idées reçues sur l'âge et l'absentéisme dans l'entreprise.

Le groupe a isolé deux facteurs constituant des freins au maintien dans l'emploi des personnels de proximité : l'usure physique et la démotivation. Il a abouti à la définition de deux initiatives :

- réalisation d'un cahier des charges d'adaptation du patrimoine pour diminuer la pénibilité des postes d'entretien
- redéfinition de postes et modèle d'organisation original pour les métiers de gardien et d'agent d'entretien.

Développer les aspects ressources humaines de la fonction managériale

Entretien avec le consultant afpols en charge du montage de la formation.

Qui est à l'origine de cette formation ?

Les membres du Comité de Direction.

Conscients de la complexité des aspects RH dans leur fonction managériale, ils ont souhaité développer leurs connaissances et leurs compétences en la matière. Ils ont notamment travaillé sur les volets méthodologiques et juridiques des composantes RH de leur fonction, depuis la phase de recrutement jusqu'au départ du collaborateur.

Quels étaient les objectifs de cette formation ?

- identifier le rôle des managers dans les activités RH
- approfondir les modalités de fonctionnement du partenariat entre la DRH et les managers
- appréhender les bases du cadre juridique des activités RH.

Comment avez-vous déterminé les objectifs de cette formation ?

Ils ont été élaborés à partir des données

recueillies par le biais d'un questionnaire d'analyse des besoins adressé à chaque membre du Comité de Direction en amont de la formation. Nous avons ainsi pu déterminer précisément un contenu adapté aux besoins des participants.

La formation était-elle inscrite au plan de formation ?

Non, la formation a été suivie dans le cadre du DIF.

Y a-t-il eu des suites à cette formation ?

Oui. Le service RH venait de créer un outil et un mode opératoire pour "les entretiens annuels". Ainsi, dans la continuité de l'action sur les aspects RH, nous avons réalisé un training d'une journée sur la base des documents internes.

Quel est le bilan de ce dispositif ?

Les participants ont apprécié la pédagogie pratico-pratique dispensée par les formateurs et le service RH a noté une évolution significative quant à la conception du management.

Un exemple de formation en intra.

Accompagner la mise en place de la classification des emplois

Dans le cadre de la réforme des OPH, les offices sont amenés à définir une classification de leurs emplois pour laquelle l'afpols a élaboré une méthodologie raisonnée et régulièrement actualisée depuis les années 95. Au-delà de la description et de la cotation des emplois, la classification constitue pour les organismes une opportunité pour initier une démarche de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences.

Ceci suppose d'intégrer une réflexion stratégique sur le devenir des emplois à moyen terme compte tenu des évolutions des métiers du logement social, de construire une cartographie des emplois ainsi que des parcours professionnels indicatifs. Ces outils forment ainsi la base d'une politique de GPEC. Construire une classification des emplois offre également l'opportunité de nourrir le dialogue avec les partenaires sociaux à partir de la mise au point et de la négociation d'un accord collectif d'entreprise.

Dans ces démarches, l'afpols propose un accompagnement ajusté aux enjeux des différents Offices avec qui nous travaillons. En voici quelques illustrations.

Pour l'OPH de Villejuif (une centaine de salariés et plus de 3 000 logements), le challenge consistait à faire travailler ensemble 13 personnes dont les chefs de services pour parvenir à la production d'un référentiel des emplois puis d'une cotation. En seulement dix jours d'intervention, faisant alterner formation et conseil RH, le groupe de travail est parvenu à produire une classification sur laquelle l'OPH de Villejuif et ses cadres étaient en mesure de communiquer auprès de l'ensemble du personnel, preuve de l'appropriation de cette démarche par l'encadrement.

Avec Maine & Loire Habitat la démarche de l'afpols a commencé par une description des emplois. Celle-ci a abouti au classement d'une vingtaine d'emplois, effectué par des personnels issus de métiers et de niveaux hiérarchiques différents, qui ont suivi une formation dans ce domaine afin qu'ils s'ap-

roprient complètement la méthode et puissent répondre aux changements à venir. Un comité de pilotage a été mis en place pour arbitrer les propositions effectuées par les groupes de travail.

Cette démarche a été élargie à d'autres pratiques comme l'entretien annuel professionnel qui a été revisité : le guide d'entretien permettant aux managers et aux encadrants de mener à bien les entretiens a été revu en incluant le référentiel des emplois et des compétences et a fait l'objet d'une formation de deux jours pour les encadrants de Maine & Loire Habitat. Puis, les emplois ont été "pesés" par le Comité d'évaluation pour aboutir à une grille de classification validée par le comité de direction.

De manière à compléter la classification des emplois, le comité de direction a souhaité mener avec l'afpols une réflexion stratégique sur la mise en œuvre d'une politique de rémunération. Un séminaire spécifique a ainsi permis d'identifier les leviers et les outils d'une politique dynamique de rémunération adaptée à la culture de l'Office.

Enfin, la mission intégrait un appui permettant de faciliter le dialogue avec les Instances Représentatives du Personnel.

Lors des missions de conseil en classification, l'afpols a progressivement mis au point une méthode adaptée à la taille, aux enjeux, à la culture et aux moyens de chacun des organismes. À partir de notre expérience de conseil et d'accompagnement, nous identifions trois facteurs de réussite de ces démarches. Un projet de classification est réussi lorsque l'encadrement intermédiaire s'est approprié les outils RH de la classification et s'en sert régulièrement notamment lors des entretiens professionnels avec les collaborateurs. L'implication de la fonction ressources humaines et l'engagement de la direction constituent des appuis précieux. On peut parler de mission réussie dès lors que le dialogue social avec les organisations syndicales est facilité à cette occasion, notamment sur la base des outils RH produits.

F O N C T I O N
R E S S O U R C E S
H U M A I N E S

intra

Un exemple de formation en Intra.

Outils des OPH du Limousin pour concevoir et piloter l'activité de formation

Pourquoi les OPH du Limousin ont-ils été demandeurs de ce thème de formation ?

Avec l'appui de l'AROLIM, les bailleurs sociaux du Limousin travaillent chaque année, depuis plus de 10 ans, à l'élaboration d'un programme régional de formations.

Afin de faire face à l'actualité législative et réglementaire en constante évolution et par conséquent au regard des besoins de formation croissants des bailleurs sociaux, ceux-ci ont souhaité avoir la possibilité d'anticiper ces besoins, plutôt que d'y répondre au rythme des sollicitations.

Dans le cadre du changement de leur statut, les Offices Publics de l'Habitat se sont réorganisés et les responsables formation ont vu leur rôle d'accompagnement évoluer. Ainsi ils ont souhaité acquérir un outil leur permettant d'élaborer un plan de formation répondant au projet de leur organisme.

Pourquoi une formation "sur mesure" pour les OPH du Limousin alors qu'il existe des formations standard sur ce thème ?

Parce que les responsables concernés avaient à la fois besoin d'une approche très pragmatique leur permettant de s'outiller en terme juridique, méthodologique et tech-

nique tout en plaçant cette préoccupation comme l'un des éléments susceptible d'amorcer des pratiques de collaboration et de mise en commun entre bailleurs dans le domaine des RH.

Mais en quoi cette formation était elle "sur mesure" ?

Parce que sa durée et son rythme (2 modules de 2 jours à un mois d'intervalle) ont permis, en plus des apports théoriques, de travailler à partir de la situation de chaque Office et de leurs propres documents ; l'intersession a notamment permis aux participants d'identifier les actions de formation prioritaires dans chacun de leur Office et de confronter les apports du premier module de formation à la réalité de leur situation de travail.

Et en terme d'application concrète à l'issue de la formation ?

La totalité des participants se sentaient prêts à lancer ou à poursuivre la construction de leur plan de formation 2010 en réutilisant la méthodologie proposée notamment dans l'analyse des besoins individuels, collectifs et transversaux d'une part, ainsi que la conception de tableaux de bord permettant d'assurer le suivi et le pilotage des actions de formation.

Un exemple de formation en intra.

Accompagner les organismes
pour développer des formations en interne

De plus en plus d'organismes choisissent de prendre appui sur des personnels internes, non professionnels de la formation, pour former leurs équipes. Le choix de faire porter la formation par du personnel en interne se révèle pertinent à plusieurs titres : l'acte de former s'inscrit dans une fonction managériale, l'impact du message peut être plus fort quand il est porté par quelqu'un de l'organisme, lorsque cela concerne un effectif important, cela présente un intérêt économique. Pour autant, la formation requiert des compétences pédagogiques spécifiques.

Afin de développer les compétences de leurs collaborateurs en ingénierie pédagogique, plusieurs organismes ont sollicité l'afpols :

Chez Dynacité, l'afpols dispense depuis plusieurs années la formation sur les réparations locatives et le partage de responsabilité bailleur/locataire. Afin que les gardiens connaissent les grandes lignes de la répartition de ces responsabilités et puissent répondre aux questions des locataires, l'organisme a souhaité les former sur ces notions. L'effectif des gardiens à former étant important, et afin de les impliquer fortement, le choix s'est porté sur une formation animée par les deux formateurs internes.

À partir des procédures de l'organisme, l'intervenant a travaillé avec ces formateurs internes, pour concevoir un module spécifique. Il a ainsi conçu avec eux le guide d'animation, le diaporama, et les outils documentaires, développés de façon spécifique. L'intervenant les a ensuite entraînés à l'animation afin qu'ils soient opérationnels sur le long terme.

Pour former les gardiens à l'état des lieux, EFIDIS a choisi de confier cette mission à leurs encadrants (responsables de secteur et GHQ). De manière à leur permettre d'assurer cette mission, l'afpols a organisé une formation-action comprenant :

- des réunions de travail avec le service Qualité pour finaliser les nouveaux supports et le mode opératoire de l'EDL

- 4 sessions de formation de 2 jours consécutifs pour former les N+1 des gardiens à l'intégration de ces changements de procédure et à l'utilisation d'un guide d'animation pédagogique. Ce guide d'animation a été conçu en séquences suffisamment détaillées pour permettre à chaque formateur interne de définir son propre déroulement pédagogique en fonction des objectifs et de la durée définis. Dans un délai de 4 mois, les 280 gardiens ont ainsi pu être formés.

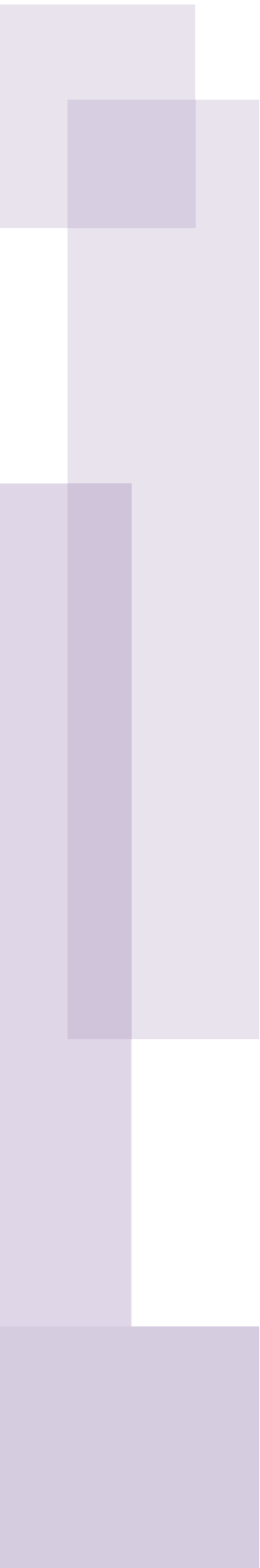
Afin de répondre à un fort enjeu d'amélioration du service aux locataires, une esh du sud de la France s'est orientée vers un mode de gestion des charges locatives impliquant l'ensemble de la chaîne locative et comptable. Pour cela, il était nécessaire de former tous ses chefs d'antenne et agents d'immeuble à la réglementation sur les charges locatives, soit 70 personnes. Afin de réduire les coûts de cette formation, l'organisme a opté pour une formation en interne, les chefs d'antenne formant leurs agents d'immeuble. En 3 jours, les chefs d'antenne ont été formés aux textes réglementaires concernant les charges récupérables et à leur interprétation et un guide d'animation de la formation a été élaboré.

L'intervention de l'afpols

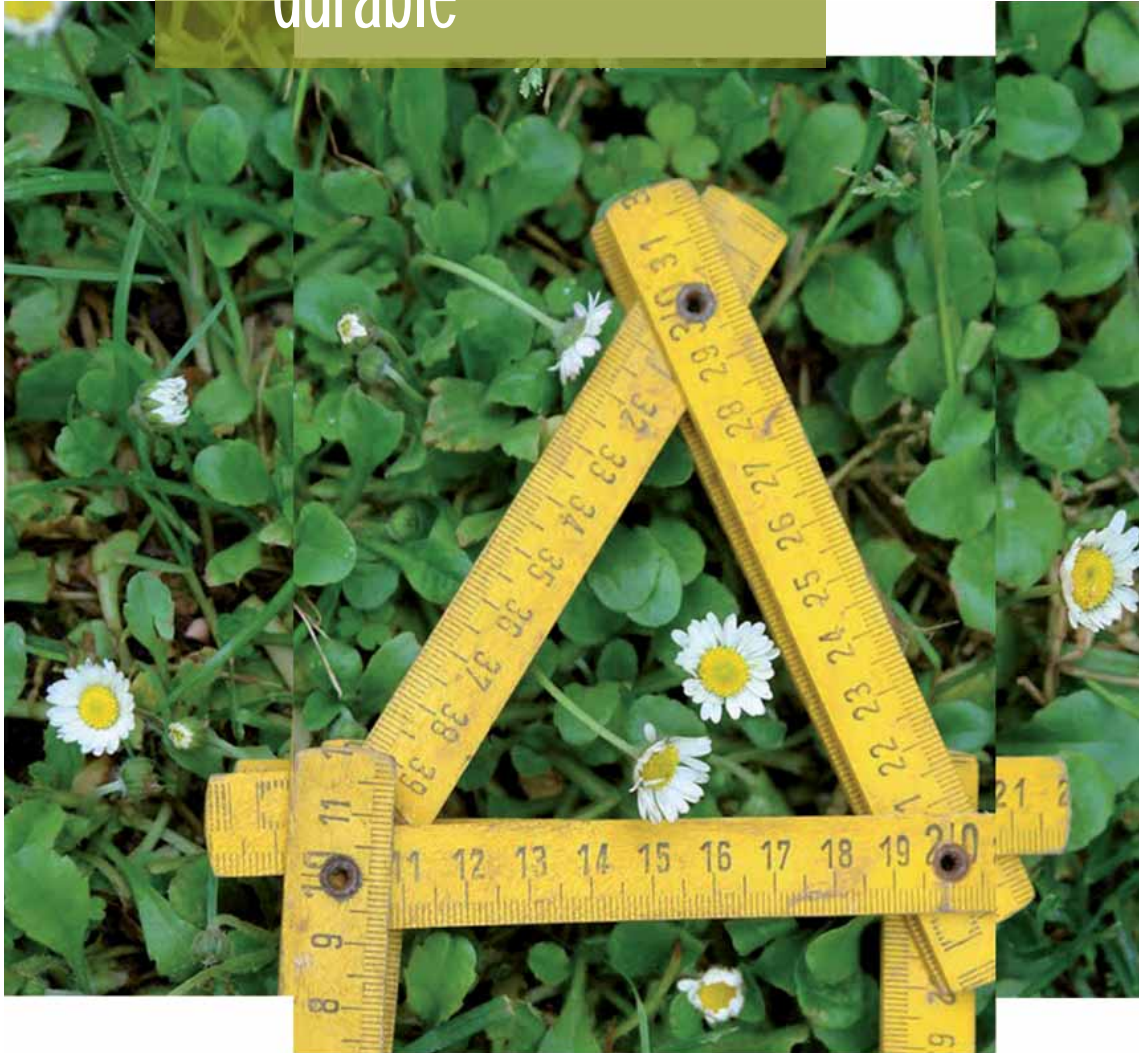
- a révélé de vraies compétences d'animation en interne
- a facilité la compréhension de ce que les charges traduisent en terme économique, social et relationnel pour l'organisme
- a permis l'élaboration de méthodes en tenant compte à la fois de la diversité des métiers et expériences professionnelles des collaborateurs, des contextes et territoires mais aussi de la nécessité de mettre en œuvre des pratiques professionnelles plus homogènes
- a favorisé la transversalité entre services et renforcé la lisibilité et la transparence du processus pour le client
- a permis de former un grand nombre de collaborateurs pour un coût maîtrisé.

F O N C T I O N
R E S S O U R C E S
H U M A I N E S

intra



Développement durable



Management

Proximité

Gestion locative

Patrimoine

Maitrise d'ouvrage

Gestion d'entreprise

Le développement durable est à la croisée des intérêts de l'ensemble des acteurs du logement social : donneurs d'ordre et partenaires des organismes, associations de locataires, dirigeants, collaborateurs, fédérations professionnelles, ministères. Tous sont porteurs aujourd'hui de la préoccupation environnementale.

Un enjeu essentiel pour chaque organisme Hlm

Pour un organisme Hlm, la maîtrise du développement durable n'est plus une option. C'est à présent un élément essentiel de l'acte de construction ou d'une opération de réhabilitation. C'est également un facteur de différenciation dans un monde devenu concurrentiel.

La performance thermique est au cœur des débats avec l'arrivée du Bâtiment Basse Consommation (BBC) en tant que référence, mais d'autres questions tout aussi essentielles sont posées : le mode de management impliquant un questionnement sur la RSE - responsabilité sociétale de l'entreprise ainsi que la gestion des eaux potables et pluviales, gestion des déchets ou le développement du solaire.

Les organismes doivent à présent faire preuve de compétence sur l'ensemble de ces thèmes tant pour en maîtriser les coûts et le fonctionnement que pour en accompagner les conséquences sur les locataires des usages induits par des logements d'un type nouveau engendrant une nouvelle manière d'habiter.

Le développement durable prend progressivement une place centrale dans la pratique professionnelle des collaborateurs Hlm.

De nouvelles compétences émergent au sein des équipes, de nouveaux professionnalismes également. Gardiens, responsables de sites, chargés de clientèle, chargés d'opérations, techniciens énergie, directeurs du développement durable, directions des ressources humaines, tous sont concernés par la Réglementation Thermique 2012 et par les conséquences des Grenelle I et II.

Les opérations neuves ou en réhabilitation exigent de nouvelles pratiques de travail, très collaboratives. Pour intégrer les dimensions du développement durable dans un programme neuf, il est nécessaire de disposer d'une équipe de maîtrise d'ouvrage capable de conduire un projet transversal engageant dès son origine une complexité inhabituelle, qui deviendra demain la règle. Pour maintenir les nouvelles installations, il est souvent nécessaire de créer de nouvelles compétences en interne, faute de les trouver sur le marché.

Au final, les besoins de formation des organismes sont très forts sur les plans techniques, juridiques, économiques et en matière de conduite de projet.

30 offres dédiées au développement durable

Depuis l'origine, l'afpols vous accompagne dans vos évolutions professionnelles. Les premières formations traitant du développement durable sont apparues voilà près de 10 ans en accompagnement des pionniers du secteur qui ont ouvert la voie. Avec le temps l'offre s'est étoffée. Dans la mesure où le sujet impacte l'ensemble de la vie d'un organisme Hlm, ces formations sont réparties dans notre offre selon une logique propre à l'organisation du secteur professionnel depuis plusieurs années nous présentons des formations permettant de vous adapter. Nous vous présentons ici une offre complète de formations adaptées à un organisme Hlm.

Ces formations sont issues de nombreuses expériences conduites auprès d'organismes qui nous ont sollicités pour les aider à construire une solution adaptée à leurs particularités. Le phénomène prend à présent une ampleur telle qu'il est temps pour nous de mettre à disposition une offre complète. Elle est destinée à couvrir l'essentiel des besoins de votre organisme.

Engager une démarche RSE, outils et méthodes

OBJECTIFS

- repérer ce que peut être une démarche de RSE pour un organisme de logement social
- cerner les enjeux et les conditions de mise en œuvre d'une démarche de responsabilité sociétale d'entreprise (RSE) pour un bailleur social, en référence à l'évolution des concepts-clés du développement durable
- acquérir les savoir-faire méthodologiques essentiels permettant d'engager une démarche socialement responsable dans le logement social et la rendre opérationnelle.

CONTENU

RSE et développement durable, une vision globale

- définitions et principes de la RSE
- historique et actualité des concepts, normes et référentiels principaux (Global Compact, GRI, norme ISO 26000)
- illustrations et intégration aux enjeux et métiers de l'habitat social

Initier une démarche RSE, la conduite du projet, les outils et méthodes essentiels

- les fondements de la démarche : élaborer une stratégie d'entreprise, tenant compte de l'environnement, des valeurs et des modes de gouvernance
- les objectifs de la démarche et les méthodes possibles, les référentiels existants

- points-clés de conduite du projet
- intégrer les principes de RSE dans les métiers du logement social, quelques exemples :
 - RSE, enjeux territoriaux et implication des clients-locataires
 - RSE, maîtrise d'ouvrage et patrimoine
 - RSE, gestion des ressources humaines et management d'équipes

Construire les indicateurs et mettre en place un reporting RSE

- définir des objectifs et engagements socialement responsables, les suivre et les évaluer, rendre compte aux parties prenantes.

PUBLIC

Dirigeants et cadres dirigeants, responsables de projet qualité, développement durable ou RSE.

L'équipe de proximité, ambassadrice de la politique de développement durable

OBJECTIFS

- communiquer avec les habitants sur les comportements éco-responsables à adopter
- aider les équipes à définir des mesures concrètes : réduction des consommations d'énergies et d'eau (parties communes, logements)
- maîtriser les conséquences des déchets occasionnés par les activités d'entretien courant
- proposer des actions événementielles avec les locataires et son agence et/ou son organisme.

CONTENU

Cadre réglementaire et initiatives diverses

- CCH, loi sur l'eau, réglementation DDASS
- développement durable et engagements du secteur professionnel (RSE, Agenda 21, chartes DD...)

La gestion des parties communes

- exemplarité par les pratiques de travail
- réduction des consommations en eau, électricité, produits d'entretien

Amélioration des espaces de tri

- évolution des solutions pratiques
- réflexion sur le tri dans le logement
- relations avec les services techniques

Les actions de sensibilisation

- sensibilisation des locataires
- communication quotidienne
- actions événementielles
- ressources internes et partenaires externes

L'évaluation des consommations dans les parties communes

- les données existantes sur son patrimoine
- les outils de suivi et de contrôle.

PUBLIC

Responsables d'agences, responsables d'antennes, responsables de sites.

Conduire son logement

OBJECTIFS

- situer les enjeux du Développement Durable
- connaître pour maintenir en fonctionnement les équipements installés dans le cadre du développement durable
- expliquer aux locataires l'usage et les intérêts des équipements mis à leur disposition.

CONTENU

Le Développement Durable

- définition et vocabulaire
- enjeux
- thématiques
- applications dans le bâtiment

Les équipements

- solaire thermique
- chauffage, chaudières et régulations
- isolation et fenêtres
- ventilation
- eau

Règles comptables

- modalités de financement
- gros entretien, gros entretien programmé
- investissement : les composants

Communiquer avec les locataires

- appropriation des outils de communication interne
- choix des moments privilégiés
- illustrations, exemples, mise en pratique.

PUBLIC

Personnels de proximité : gardiens, responsables de sites, techniciens de maintenance.

PROXIMITÉ

Retrouvez toutes
les informations
sur ce stage

page 154

Maîtrise des consommations d'énergie

OBJECTIFS

- appréhender les notions essentielles du développement durable et du DPE
- retranscrire ces notions au quotidien, en termes d'économie et d'éco-citoyenneté
- transmettre aux habitants des moyens d'évaluer leurs consommations
- savoir diffuser les informations.

CONTENU

Développement durable, DPE, BBC

- historique, réglementation
- valeur, interprétation
- origine, causes, constitution, usage

Sources et ressources

- les énergies fossiles et renouvelables
- l'eau, cycle, qualité, traitements
- transformations, transport (énergie primaire et finale), mesures, rendement

Technologies comparatives

- consommations et rendements (eau, électricité...)
- isolation, ventilation, équipements complémentaires
- notions élémentaires de climatologie (BBC et préconisations saisonnières)

Communication, transmission

- le rôle du gardien
- lieux, partenaires et supports.

PUBLIC

Personnels de proximité : responsables de sites, gardiens d'immeubles.

PROXIMITÉ

Retrouvez toutes
les informations
sur ce stage

page 155

La gestion des déchets ménagers

OBJECTIFS

- définir les catégories de déchets ménagers et identifier les modalités de stockage, d'évacuation et de recyclage
- appliquer une organisation des déchets sur son site dans le respect des enjeux et projets de l'entreprise, de la CUS et des attentes des habitants
- utiliser les conditions de gestion des déchets pour développer des relations personnalisées avec les habitants
- exploiter des indicateurs de résultats afin de réajuster les actions sur le terrain.

CONTENU

Les connaissances de base

- le cadre réglementaire et institutionnel : de la commune à l'Europe...
- le traitement : aspects économique, technique et écologique
- le processus global : de la production de déchets au traitement, les nouveaux modes de collecte et la valorisation des déchets

Les besoins, attentes et contraintes pour

- les locataires et les associations
- les partenaires institutionnels
- le bailleur
- les personnels de proximité

La mise en œuvre de

micro-projets adaptés à son site

- difficultés rencontrées et améliorations possibles
- applications des pratiques déjà éprouvées par le bailleur, la collectivité...
- contrôle des résultats obtenus et réajustement adapté aux habitants et au contexte social.

PUBLIC

Personnel de proximité, gardiens d'immeubles.

Accompagner le locataire dans la maîtrise de ses dépenses énergétiques

OBJECTIFS

- repérer les surconsommations énergétiques relevant des comportements, des équipements, du bâti
- mettre en place des actions individuelles ou collectives de prévention
- coordonner son action en interne (personnels de proximité, hiérarchie) et s'appuyer sur des partenariats externes (ADEME, collectivités locales...).

CONTENU

Culture générale sur l'énergie et ses enjeux

- petite histoire de l'énergie
- 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 ...)

Les éléments d'observation pour repérer des dysfonctionnements énergétiques

- consommation et coût
- état des équipements et gestion
- comportements

Mettre en place des solutions performantes et adaptées

- les enjeux financiers pour la famille (ou monter le projet)
- argumentaires techniques, juridiques et économiques (ou consolider le projet)
- présentation du projet (ou défendre le projet).

PUBLIC

Conseillers sociaux et agents de la fonction sociale intervenant sur l'accompagnement des ménages en difficulté financière.

Politique énergétique : plan climat et stratégie patrimoniale

OBJECTIFS

- comprendre les enjeux et anticiper les différents engagements
- intégrer les politiques locales
- mettre en œuvre des outils d'analyse des consommations
- organiser le processus de prise de décision pour définir la stratégie énergétique de l'organisme.

CONTENU

Les enjeux

- les GES et les problématiques énergétiques
- les objectifs énergétiques nationaux et européens

Les outils stratégiques

- Agenda 21, PCET, Plan Patrimonial Énergétique, ...
- se mobiliser et intégrer ces outils
- définir et articuler sa stratégie

La mise en œuvre

- mise en cohérence des outils internes de l'organisme avec l'évaluation énergétique de son patrimoine

- les outils d'analyse des consommations
- la démarche : plan d'intervention sur le patrimoine, estimation des réductions de charges attendues, modification des pratiques de gestion, accompagnement des locataires dans une démarche de "bonnes pratiques", mise en œuvre d'un cadre d'évaluation après action, ...

Suivre et évaluer sa
politique énergétique.

PUBLIC

Directeurs d'organismes. Directeurs du développement, du patrimoine, de la maîtrise d'ouvrage, responsables clientèle ou marketing, chefs de projet d'une démarche PSP.

PATRIMOINE

Retrouvez toutes
les informations
sur ce stage

page 229

Maintenance du patrimoine et développement durable

OBJECTIFS

- situer le développement durable et ses principales applications
- repérer les travaux et les actions à mener pour les rendre "durables"
- évaluer ses actions dans le cadre du développement durable
- présenter et justifier ses choix.

CONTENU

Le développement durable

- généralités sur le développement durable
- gaz à effet de serre (GES), empreinte carbone, énergie primaire
- air
- eau
- déchets

La maintenance

- énergie et économie
- travaux et durabilité
- achats produits et prestations durables
- poser un diagnostic "développement durable"
- présenter, justifier une action.

PUBLIC

Responsables de services techniques. Techniciens des services entretien et maintenance et adjoints techniques. Responsables de sites. Chargés et conducteurs d'opérations. Gérants. Chargés de clientèle. Personnel chargé des réclamations techniques des locataires.

PATRIMOINE

Retrouvez toutes
les informations
sur ce stage

page 236

Énergie et développement durable

OBJECTIFS

- situer le développement durable et ses implications
- identifier la "durabilité" dans les projets énergétiques
- évaluer l'installation d'équipements "Énergies Renouvelables"
- optimiser l'exploitation des équipements.

CONTENU

Le développement durable

- généralités sur le développement durable
- gaz à effet de serre (GES), empreinte carbone, énergie primaire, évaluation des gains
- agenda 21 et RSE, politiques développement durable

L'énergie, son utilisation

- les enjeux sur l'énergie et les équipements
- la conception d'un programme énergétique

Conduite et exploitation des installations

- les installations individuelles et collectives solaires, géothermie, ventilation, PAC, bois
- les contrats de fournitures et d'exploitation
- les contrôles et tableaux de bord.

PUBLIC

Responsables de services techniques. Responsables de sites. Techniciens des services entretien et maintenance. Chargés et conducteurs d'opérations.

Maintenance et évaluation des installations à énergie renouvelable

OBJECTIFS

- comprendre les enjeux
- identifier les systèmes utilisant les énergies renouvelables
- déterminer les spécificités de ces systèmes
- identifier les installations en fonctionnement
- intégrer leur exploitation, leur suivi et leur maintenance à la gestion du patrimoine.

CONTENU

Les enjeux

- les gaz à effet de serre et les problématiques énergétiques
- les postes de consommation

Les systèmes à énergie renouvelable

- production de chauffage
- production d'eau chaude sanitaire
- production d'électricité

L'exploitation, le suivi et la maintenance

- efficacité et performance
- garantie de résultats : économie attendue et réelle
- anomalies rencontrées.

PUBLIC

Responsables de services techniques. Responsables de sites. Techniciens des services entretien et maintenance et adjoints techniques. Chargés et conducteurs d'opérations.

Gestion des exploitations de chauffage : des énergies fossiles aux énergies renouvelables

OBJECTIFS

- 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

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
 - les différents types de contrats
 - inclusion des énergies renouvelables
 - les clauses essentielles et leur usage : durée, degrés-jours, prix, intéressement, P3

Installations thermiques

- les énergies
- les types de chauffage

- le calcul des déperditions et besoins en chauffage
- la régulation
- les organes de réglage
- la production d'eau chaude sanitaire individuelle et collective
- la réglementation

Suivi et contrôle

- les relevés, mesures et analyses
- les cahiers, bilans, rapports
- l'analyse des résultats
- la prévision des travaux, investissements, charges
- les charges locatives, récupérabilité.

PUBLIC

Responsables techniques ou responsables administratifs en charge d'un patrimoine locatif.

PATRIMOINE

Retrouvez toutes
les informations
sur ce stage

page 240

Pourquoi et comment la ventilation participe à la maîtrise de l'énergie

OBJECTIFS

- maîtriser les principes de fonctionnement
- évaluer l'efficacité énergétique d'un système de ventilation hygiénique
- proposer des solutions d'amélioration
- connaître le cadre réglementaire.

CONTENU

Aspects réglementaires

- la réglementation relative à l'aération des logements
- la réglementation incendie dans l'habitat collectif
- la nouvelle réglementation acoustique

Approche technique

- les systèmes
 - VMC simple flux
 - VMC hygroréglable
 - VMC gaz
 - VMC double flux
- la régulation
- le puits canadien

L'évaluation d'un système existant

- la répartition des coûts

- la qualité générale de l'installation
- les réseaux : pertes de charge et étanchéité
- le rendement du groupe de ventilation

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.

PUBLIC

Monteurs et chargés d'opérations. Responsables de services techniques et maintenance. Adjoints techniques.

PATRIMOINE

Retrouvez toutes
les informations
sur ce stage

page 247

Les évolutions techniques du bâtiment face aux objectifs des Grenelle I et II

OBJECTIFS

- intégrer les enjeux globaux
- comprendre les nouvelles obligations en matière de réglementation thermique et de rénovation des bâtiments
- analyser les dispositifs et outils préconisés

CONTENU

Les enjeux

- les gaz à effet de serre et les problématiques énergétiques
- les objectifs énergétiques nationaux et européens
- l'impact et les objectifs pour le secteur bâtiment

- référentiels, labels et certifications (HPE, BBC, B-Pos,...)
- développement et diffusion de nouvelles technologies (EnR, Confort,...)

La mise en œuvre.

Les différents dispositifs

- les nouveaux objectifs en matière de performance thermique et environnementale
- les obligations et le développement d'outils adaptés (RT, DPE,...)

PUBLIC

Responsables d'opérations, chargés et monteurs d'opérations, chargés de programmes.

Le système de management de la qualité environnementale des bâtiments (SMO)

OBJECTIFS

- connaître et s'approprier la méthode
- savoir mettre en œuvre et piloter le système de management des opérations.

CONTENU

Le cadre

- rappel de la méthode d'évaluation des impacts (ISO 14001), de sa définition, ses 2 objectifs majeurs, ses règles de fonctionnement
- rappel de l'approche économique globale des projets
- le système de management de la qualité
- rôle et responsabilités des acteurs

de la QEB dans le budget

- préciser les prestations liées au management de la QEB dans les contrats

- organiser la communication interne et externe

- organiser la traçabilité documentaire de l'opération

Le système de management de la QEB

- l'engagement du maître d'ouvrage
 - engagement de l'opération
 - planification de l'opération : les outils
 - identifier les responsabilités et autorités
 - rédiger le cahier de charges AMO
 - s'assurer des compétences des intervenants
 - estimer la part liée au management

La planification et

l'organisation de l'évaluation de la QEB

- pilotage de l'opération
 - surveillance et revues
 - évaluation de la QEB du Bâtiment aux trois phases principales
 - corrections et actions correctives
- capitalisation : organiser le bilan de l'opération.

PUBLIC

Responsables d'opérations, chargés d'opérations, chargés de programmes.

Enjeux opérationnels de la qualité environnementale

OBJECTIFS

- connaître les principes, le vocabulaire, les concepts du développement durable
- avoir une première approche de la qualité environnementale du bâtiment
- se repérer dans les principaux référentiels environnementaux
- revisiter le travail que le maître d'ouvrage doit effectuer au titre de ses études préalables, de la rédaction du programme, du choix des partenaires en conception et du suivi de leurs études pour aller vers un coût global "partagé".

CONTENU

La participation des bailleurs au développement durable

La nécessité de travailler en interne de manière plus transversale

- le coût global
- les relations client-fournisseur interne
- l'abaissement des charges

La qualité environnementale bâtiment domaines et familles

- la démarche systémique HQE® : Eco-construction - Eco-gestion
- enjeux santé et confort

Les principaux référentiels qualité environnementale des bâtiments

Le suivi des travaux et les mesures transversales d'efficacité

- l'impact sur la gestion courante
- les documents de passage de relais
- l'écoute des parties intéressées, la concertation, l'intégration aux démarches environnementales telle qu'un agenda 21...

PUBLIC

Responsables des services maîtrise d'ouvrage, patrimoine. Monteurs et chargés d'opérations.

MAÎTRISE D'OUVRAGE

Retrouvez toutes les informations sur ce stage

page 308

Éco-quartiers et démarche HQE-aménagement®

OBJECTIFS

- découvrir la "démarche HQE-Aménagement®", ses objectifs, son fonctionnement
- s'approprier cette démarche et l'adapter à son opération, identifier les enjeux, fixer les objectifs visés
- savoir piloter le management de l'opération.

CONTENU

Le contexte en France

- des éco-quartiers préconisés dans le cadre du Grenelle jusqu'au concept d'éco-ville (Commission Attali)

Les enjeux

- fondamentaux et objectifs de développement durable à l'échelle d'une opération d'aménagement

Les outils disponibles : démarches, chartes, labels, normes et certifications

La "démarche HQE-Aménagement®"

- objectifs, fonctionnement (mise en œuvre, évaluation, etc.), fiches thématiques, indicateurs

L'approche économique en coût global partagé

Présentation d'exemples en Europe et en France

Mise en application (basé sur le référentiel démarche HQE-aménagement®)

Exercice sur un cas proposé et choisi par les participants

- analyse initiale et choix des objectifs à contractualiser
- retour d'expérience – échanges et synthèse collective.

PUBLIC

Responsables d'opérations d'aménagement, chargés d'opérations, chargés de programmes.

MAÎTRISE D'OUVRAGE

Retrouvez toutes les informations sur ce stage

page 309

MAÎTRISE D'OUVRAGE

Retrouvez toutes
les informations
sur ce stage

page 310

MAÎTRISE D'OUVRAGE

Retrouvez toutes
les informations
sur ce stage

page 311

Réaliser une opération locative ou d'accès sociale dans un éco-quartier

OBJECTIFS

- connaître et maîtriser les objectifs de l'urbanisme durable
- identifier les acteurs, appréhender les outils méthodologiques,
- maîtriser les certifications et les indicateurs à disposition des maîtres d'ouvrage dans le cadre d'opération de construction et d'urbanisme durable
- savoir programmer, définir et réaliser une opération de logement dans le cadre d'un éco-quartier.

CONTENU

Les objectifs de l'urbanisme durable

- évolutions induites par le Grenelle de l'environnement (1 et 2)
- habitat participatif et nouvelles formes de maîtrise d'ouvrage

Les acteurs

La forme opérationnelle des éco-quartiers

- la ZAC et le lotissement, les participations financières
- la prospection et la maîtrise foncière, l'expropriation, la préemption, le portage foncier

- les études préalables, le cahier des charges, et le programme à respecter
- le contenu des droits à construire

Les enjeux de maîtrise d'ouvrage

- la forme urbaine, la morphologie urbaine
- la densité
- la mixité
- la gouvernance et la concertation
- la Qualité Environnementale du Bâtiment, les certifications.

PUBLIC

Directeurs de la maîtrise d'ouvrage, responsables des services aménagement et maîtrise d'ouvrage, chargés et monteurs d'opérations, ingénieurs, architectes, urbanistes.

Leviers de financement du développement durable : labels et certifications

OBJECTIFS

- repérer les leviers financiers
- comprendre et utiliser ces dispositifs
- les intégrer dans le montage des projets.

CONTENU

Les enjeux

- les objectifs énergétiques nationaux et européens
- les labels (THPE, BBC...) et certifications (Habitat et Environnement, Minergie®, NF logement,...)

Les différents dispositifs

- appel à projets
- délibérations
- référentiels

L'utilisation

- articulation entre les dispositifs et les labels et certifications
- intégration de ces leviers dans le montage d'opérations
- exemples de montage de projets et mise en situation.

PUBLIC

Monteurs et chargés d'opérations. Responsables du développement, de la maîtrise d'ouvrage, du patrimoine.

L'immobilier dit "HQE®" et "durable"

OBJECTIFS

- connaître et s'approprier le cadre général des lois, labels et normes
- identifier les indicateurs prioritaires de la problématique complexe reliant environnement-énergie-santé.

CONTENU

La performance énergétique des bâtiments

- la réglementation énergétique en vigueur et à venir
- les labels 2005 pour le neuf
- les labels HPE 2009 pour l'existant
- lexique et enjeux
- déterminer les besoins énergétiques des projets
- comparaison des performances sur des exemples

La qualité environnementale et sanitaire portée par la démarche HQE® en France

- définitions, objectifs, fonctionnement
- les 6 indicateurs environnementaux

consensuels des bâtiments

- présentation des normes, référentiels et certifications disponibles
- démarches similaires l'étranger
- comparaison sur des exemples

La triple performance dite "durable"

- définitions et présentation de batteries d'indicateurs (Europe, Grenelle, Grille RST02, démarche HQE-Aménagement®)

Conclusions collectives

- quels objectifs et indicateurs prioritaires et pertinents retenir pour ses opérations ?

PUBLIC

Monteurs et chargés d'opérations. Responsables du développement, de la maîtrise d'ouvrage, du patrimoine.

MAÎTRISE D'OUVRAGE

Retrouvez toutes les informations sur ce stage

page 312

Conception de bâtiments en basse consommation d'énergie, vers le zéro énergie

OBJECTIFS

- analyser la façon de construire pour optimiser les besoins en énergie
- identifier et utiliser les matériaux et techniques pour maîtriser l'énergie et concevoir un logement basse consommation d'énergie
- connaître les différents dispositifs réglementaires.

CONTENU

Une consommation d'énergie, c'est quoi ?

Comment concevoir un logement performant d'un point de vue énergétique ?

- le rôle de l'enveloppe et le choix des matériaux ou l'architecture bioclimatique
- le secret des anciens ou l'importance de la prise en compte de l'environnement
- les techniques existantes

Les différents dispositifs réglementaires

- l'évolution des réglementations
- l'approche BBC
- l'architecture passive

Les exemples à l'étranger

Les principes a minima de la construction d'un

logement performant

- l'isolation thermique, la ventilation... la maîtrise des besoins

- le choix des énergies pour compenser les besoins

- les principales solutions... les techniques existantes

La nécessité d'une démarche systémique

- le changement des pratiques de travail
- le management de la performance énergétique

- l'organisation des acteurs, vers la démarche PCI

Retour d'expériences

- maison individuelle, logement collectif

Des fiches techniques

- coût, ratios ...

PUBLIC

Directeurs, responsables de gestion locative, sociale ou patrimoniale, chargés de projet, chargés de développement durable.

MAÎTRISE D'OUVRAGE

Retrouvez toutes les informations sur ce stage

page 313

De la RT 2005 à la RT 2012 en passant par la RT existant

OBJECTIFS

- interpréter les objectifs de la RT 2012 et de la RT existant
- maîtriser les effets de la RT 2012 sur les technologies et les modes constructifs
- connaître le cadre réglementaire et les exigences de la RT 2012 et de la RT existant.

CONTENU

Introduction

- présentation du contexte général
- présentation des exigences actuelles pour le résidentiel individuel et collectif
- comment et pourquoi la RT 2012 est un bouleversement
- RT 2012 : le calendrier et les bâtiments concernés
- RT existant : le dispositif général

Les évolutions et les nouveautés de la RT 2012

Les exigences de résultat de la RT 2012

Les exigences de moyen de la RT 2012

La RT existant

- le cadre réglementaire
- les exigences des huit points de la RT élément par élément
- la RT existant globale : les exigences
- le label "BBC-Effinergie Rénovation"
- les aides et subventions pour le parc existant
- exemples de rénovation.

PUBLIC

Chargés d'opérations. Responsables des services techniques.

La réhabilitation des bâtiments existants : BBC, bâtiment basse consommation

OBJECTIFS

- fournir des repères pour atteindre la performance énergétique
- préciser les limites de la basse consommation dans le bâti existant
- donner des solutions compatibles avec le facteur 4.

CONTENU

Le développement durable et la réhabilitation

- les grands enjeux, la situation
- énergie primaire/finale/utile
- consommation d'énergie et étiquette énergie
- l'expression du bilan énergétique et thermique

La rénovation thermique du bâti existant

- la réglementation thermique
- l'approche statique ou dynamique
- le fonctionnement thermique et hygro-métrique du bâti ancien

Les actions possibles compatibles avec le facteur 4

- la nécessité d'isoler
- les nouveaux matériaux (isolation thermique)
- les nouvelles technologies (chaudière basse puissance...)
- les énergies disponibles (EnR ...)

Un nouveau rôle pour la maîtrise d'ouvrage

- la nécessité de travailler ensemble
- une nouvelle approche pour la maîtrise d'œuvre
- sensibilisation des locataires à la maîtrise des charges d'énergie.

PUBLIC

Monteurs et chargés d'opérations. Responsables du développement, de la maîtrise d'ouvrage, du patrimoine.

Gestion et valorisation des eaux pluviales

OBJECTIFS

- réduire la facture du locataire
- enseigner une utilisation rationnelle de l'eau sans pénaliser son quotidien
- exploiter les eaux grises sereinement avec une installation adaptée et contrôlée.

CONTENU

Quels usages pour l'eau de pluie : les procédés existants

Les procédés, les choix en matériels et énergies, les conformités réglementaires, les obligations en matière de VRD

Construction neuve

- le dimensionnement et le positionnement de ces installations de l'APS au DOE
- les budgets d'investissement et de fonctionnement
- la mise en œuvre de l'installation

Cas pratiques

- les erreurs à éviter

- les équipements "raccordables"
- les risques environnementaux

La récupération d'énergie sur les équipements de stockage d'eau pluviale ou de bassin de rétention

Dimensionnement et valorisation en interne ou revente

Les aides possibles selon les choix techniques de récupération de pluie ou de production d'énergie

Calcul des retours sur investissements et consommations de gaz à effet de serres (GES).

PUBLIC

Chargé de projets neufs ou grosse réhabilitation/ rénovation. Responsable de Maîtrise d'Ouvrage ou Patrimoine. Responsable Bâtiments en Collectivités.

Choisir les matériaux & équipements éco-durables de l'habitat pour la maîtrise des charges et une meilleure santé des occupants

OBJECTIFS

- mieux connaître les systèmes de construction et les modes constructifs de l'habitat à faible consommation d'énergie
- identifier quelles solutions techniques efficaces mettre en œuvre et à des prix "raisonnables"
- connaître et débattre des matériaux présents dans l'habitat et apprendre à les choisir.

CONTENU

Les défis et grands enjeux environnementaux et d'énergie quasi-immédiats

Construire l'habitat neuf et rénover l'ancien en qualité environnementale. Les principes types BBC & dispositions techniques à mettre en œuvre

L'habitat neuf

L'habitat ancien

Les coûts & incidences financières, l'économie des projets et les optimisations techniques à rechercher.

PUBLIC

Responsables des services de la maîtrise d'ouvrage, techniques et du développement. Monteurs et chargés d'opérations.

MAÎTRISE D'OUVRAGE

Retrouvez toutes les informations sur ce stage

page 316

MAÎTRISE D'OUVRAGE

Retrouvez toutes les informations sur ce stage

page 317

Solaire thermique et production d'eau chaude sanitaire

OBJECTIFS

- maîtriser le principe de fonctionnement d'un système solaire thermique
- connaître les technologies existantes
- identifier les indicateurs de performance
- évaluer la rentabilité d'un projet.

CONTENU

Introduction

- les enjeux énergétiques du XXI^e siècle
- l'évolution du marché
- synthèse de la loi ENE

Le gisement solaire

- le rayonnement comme source d'énergie
- les données d'ensoleillement
- les masques

Les techniques et les principes de fonctionnement

- les capteurs
- les systèmes de stockage
- les principes de fonctionnement

Conception et dimensionnement

- les critères de conception

- l'intégration architecturale des systèmes
- l'évaluation des besoins en ECS
- la limitation des surchauffes
- les outils de calcul et leurs limites
- les indicateurs de performance
- la maintenance
- les ratios techniques

L'environnement financier

- les ratios financiers
- la rentabilité économique d'un projet
- les aides financières des acteurs institutionnels

L'exploitation.

PUBLIC

Chargés d'opérations. Responsables des services techniques.

Solaire photovoltaïque : production raccordée au réseau

OBJECTIFS

- maîtriser le principe de fonctionnement d'un système solaire photovoltaïque
- appréhender l'environnement réglementaire et technologique
- évaluer la rentabilité d'un projet.

CONTENU

Introduction

- les enjeux énergétiques du XXI^e siècle
- l'évolution du marché du solaire photovoltaïque en France
- synthèse de la loi ENE

Le gisement solaire

- le rayonnement solaire comme source d'énergie
- les données d'ensoleillement
- les masques

Aspects techniques et principes de fonctionnement

- le capteur solaire
- l'onduleur
- le raccordement aux réseaux

Conception et dimensionnement

- les critères de conception
- l'intégration architecturale
- les ratios techniques

L'environnement financier et administratif

- les ratios financiers
- le tarif de rachat du kWh actuel et à venir
- la rentabilité économique d'un projet
- le contrat d'obligation d'achat
- le montage du dossier de raccordement aux réseaux
- les aides et les subventions

L'exploitation

- la maintenance : coût et modalités
- la télégestion d'un système PV.

PUBLIC

Chargés d'opérations. Responsables des services techniques.

L'achat public durable

OBJECTIFS

- appréhender les engagements du développement durable dans le secteur de l'habitat social
- comprendre l'intérêt d'adopter une démarche de cette nature
- identifier les méthodes et les outils d'une démarche d'achat éco-responsable.

CONTENU

Introduction aux achats publics durables

- contexte et enjeux
- quels outils, actions et ressources au plan national et européen

La qualité écologique et sociale des produits et services

- définition de la qualité écologique et sociale et du cycle de vie
- les différentes formes de promotion écologique et sociale des produits et services : à quels labels se fier ?
- les sources d'informations pour identifier les enjeux environnementaux
- les alternatives possibles et leur disponibilité sur le marché

Intégration des considérations environnementales et sociales dans les marchés publics

- les différents aspects juridiques
- la définition des besoins
- la formalisation du cahier des charges
- la sélection des candidats
- le choix des offres

Que faire concrètement après la formation ?

- méthodes et outils pour la mise en œuvre d'une démarche d'achat éco-responsable
- les obstacles à lever
- exemples de réalisation.

PUBLIC

Responsables des services généraux ou techniques, susceptibles de préparer ou passer des marchés de produits ou services.

GESTION DE L'ENTREPRISE

Retrouvez toutes les informations sur ce stage

page 351

Développement durable et charges locatives

OBJECTIFS

- connaître les enjeux liés au développement durable et les transposer à la gestion patrimoniale
- amorcer la réflexion sur la révision des stratégies de l'organisme
- savoir analyser ses propres charges et raisonner en coût global
- repérer les actions possibles pour conduire les évolutions nécessaires
- préparer la mise en place d'un plan d'action et des modes d'organisation pour assurer le suivi des résultats : choix des installations, révision des contrats d'entretien, co-gestion avec les personnels et avec les locataires...

CONTENU

Le développement durable et les enjeux pour la gestion patrimoniale

- pressions diverses sur les acteurs
- origine, contenu de la notion et conditions de mise en application
- mesurer la "triple" performance

Le parc social : état des lieux environnemental et énergétique

- chiffres et tendances
- nouvelles exigences et responsabilités des acteurs (gestionnaires, locataires, ...)

Outils de management environnemental

- management environnemental ?
- modes d'organisation et réussite de la

démarche

- indicateurs de performance

L'approche économique d'une politique patrimoniale renouvelée

- approche économique en coût global : à la construction, lors des réhabilitations, en gestion

Travaux de groupe

- l'analyse des coûts de fonctionnement
- les pratiques des prestataires et des locataires
- les obstacles et les leviers.

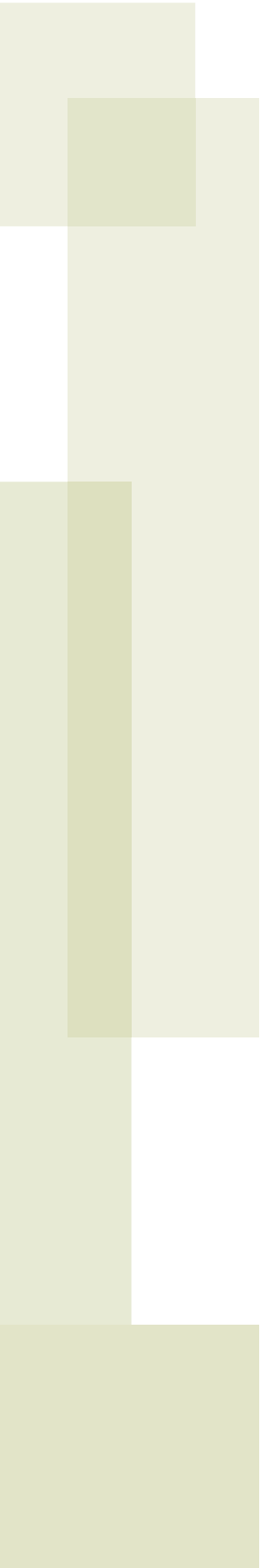
PUBLIC

Directeurs, responsables de gestion locative, sociale ou patrimoniale, chargés de projet, chargés de développement durable.

GESTION DE L'ENTREPRISE

Retrouvez toutes les informations sur ce stage

page 352



Qualité



Piloter la qualité

Méthodes et outils de la qualité

Pourquoi une formation à la qualité ?
Les enjeux de qualité de service sont de plus en plus forts dans le secteur de l'habitat social, avec le conventionnement d'utilité sociale, le lancement de la nouvelle vague d'enquête de satisfaction triennale ou encore le diagnostic conseil HQS®.

Afin d'étayer la fonction qualité au sein des organismes, d'apporter une meilleure connaissance sur ce que peut être l'intégration de la qualité dans la gestion d'un organisme, et de donner de réelles pistes méthodologiques de déploiement opérationnel, l'afpols propose 6 formations à destination des personnels impliqués dans l'amélioration de la qualité de service au sein des organismes.

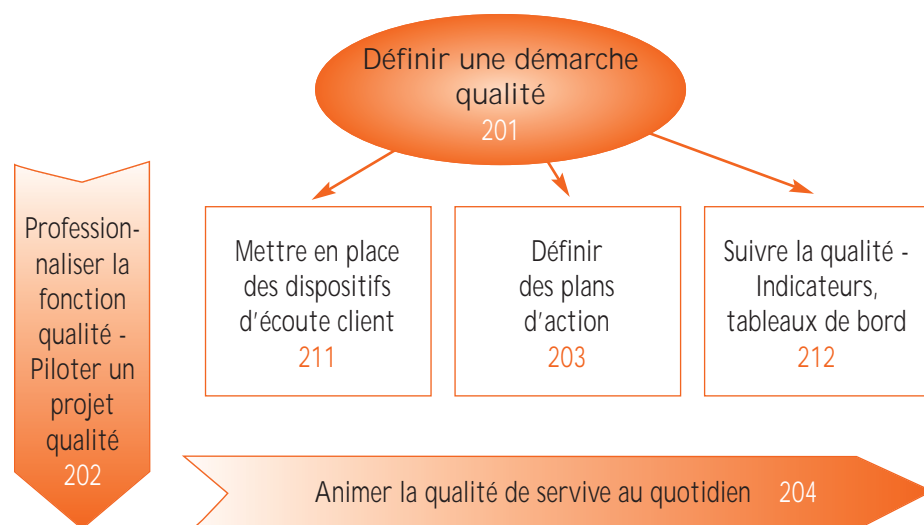
Ces formations sont conçues de façon à répondre à tous les besoins liés au déploiement ou à la consolidation d'une démarche qualité. Ils peuvent être suivis indépendamment, en réponse spécifique à une problématique, ou constituer un cycle complet.

Pour qui ?

Une démarche d'amélioration devant être portée par la direction générale, l'afpols a conçu une journée à destination des dirigeants d'organismes qui souhaitent s'appuyer sur une démarche qualité pour consolider leur projet et leurs orientations stratégiques.

Les autres formations s'adressent aux responsables (ou chargés de mission) qualité mais également à tout cadre qui a pour mission de déployer des démarches qualité, de définir des dispositifs d'écoute client, des modalités d'adéquation entre attentes des clients et procédures, ou encore de manager la qualité au quotidien.

Quelle formation pour quels objectifs ?



L'approche de l'afpols sur la qualité

Trois grands principes :

- la qualité est une préoccupation partagée par tous, initiée par la direction générale,
- la production de la qualité s'appuie sur les personnels de proximité qui, en relation directe et quotidienne avec les clients locataires et les entreprises, ont un rôle primordial à jouer,
- la qualité est co-produite par les clients locataires, dont leurs représentants siègent au CA, d'où l'importance de s'appuyer sur les instances de concertation pour impliquer les locataires dans la définition des engagements qualité.

La contribution de l'afpols au diagnostic conseil HQS®

L'afpols a été choisie par l'USH pour former et valider l'ensemble des auditeurs HQS.

Responsable du domaine

Barbara PFLÜGER • 01 40 75 68 55 • b.pfluger.afpols@union-habitat.org

Assistante

Véronique MORELON • 01 40 75 79 06 • v.morelon.afpols@union-habitat.org

Choisir sa démarche qualité : les chartes, normes, référentiels, au service de la stratégie d'un organisme

ENJEUX

L'amélioration durable des performances d'un organisme et du service rendu sont des sujets de préoccupation pour l'ensemble des dirigeants.

Cependant, comment s'y prendre pour mettre en œuvre cette amélioration ?

Les démarches qualité permettent d'améliorer la performance des organismes. Face à la diversité des outils et référentiels, il est nécessaire de choisir le plus pertinent au regard des orientations stratégiques et de la situation de l'organisme.

OBJECTIFS

- comprendre les enjeux de la démarche qualité et les principes de mise en œuvre
- acquérir une vision globale des outils et référentiels existants dans le secteur du logement social
- être en mesure d'identifier la démarche la plus adaptée à son organisme.

CONTENU

Les définitions et le vocabulaire

- la qualité, la démarche qualité, le management de la qualité
- labels et certifications

Les enjeux stratégiques, économiques, humains et clients

L'analyse de la situation actuelle

Les grands principes de mise en œuvre d'une démarche qualité

- l'orientation clients
- le rôle de la direction, le pilotage de la démarche, les acteurs
- la politique en matière de qualité et les objectifs associés
- la mise en œuvre de la démarche
- la mesure des progrès et la pérennisation
- la gestion des ressources et l'implication du personnel
- la communication

Les outils et les référentiels qualité existants

- les chartes d'engagements qualité
- les diagnostics conseils Habitat-Qualité-Services®
- l'ISO 9001
- les référentiels spécifiques aux activités de maîtrise d'ouvrage : NF Logement, Qualiprom, Qualimo, Maison Qualité,...

- les référentiels spécifiques à la gestion locative : Qualibail®, Qualirésidence,...
- analyse comparative et complémentarités des référentiels

Exemples de démarches qualité

- exemples de démarches qualité engagées, illustrés de témoignages - échanges avec les participants.

PUBLIC

Dirigeants et cadres dirigeants. Responsables qualité.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Apports théoriques et méthodologiques, présentation de cas et échanges d'expérience.

ANIMATION

Patrick ROUSSEL

Consultant formateur, auditeur ICA

PRIX NET

545 €

Déjeuner gratuit pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Véronique MORELON

Tél. 01 40 75 79 06

v.morelon.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

P I L O T E R
LA QUALITÉ

2 0 1

RÉGION PARIS

nouveau

Professionaliser la fonction qualité dans les organismes

ENJEUX

Le/la responsable qualité est davantage qu'un garant du respect de la procédure, il/elle est le véritable pilote de la qualité. Il/elle porte, en transversal dans l'organisme, les actions d'amélioration continue, et doit savoir mettre en place les outils et la communication associés.

Cette formation, destinée à des responsables qualité débutants ou cherchant à consolider leurs compétences, s'articule autour de deux axes : la gestion de projet transversal et les méthodes et outils de la qualité.

OBJECTIFS

- acquérir et utiliser une méthodologie et des outils d'animation de projet
- prendre en compte la dimension humaine du pilotage de la qualité
- comprendre les enjeux de la démarche qualité et les principes de mise en œuvre.

CONTENU

MODULE GESTION DE PROJET - 3 JOURS

Les caractéristiques de la conduite de projet et son mode d'organisation

- caractéristiques d'un projet, un management moins stable, les différentes composantes de l'organisation, les rôles du chef de projet, des modes de management et de régulation distincts

La structuration et le phasage du projet ou cycle de vie

- initialisation, les erreurs à éviter, étapes 1 à 5, la place particulière du diagnostic, dans les 5 processus à l'œuvre, recommandations

Le contrat de projet : remise et présentation du guide pour élaborer un contrat de projet

Les principaux outils de gestion de projet et d'animation de réunion

- les méthodes de questionnement, le diagramme cause-effet (5M), matrice multi-critères, revue de projet ou de plans d'actions, méthodes de résolution de problème et de pondération

La communication de projet et la communication de changement – mobiliser, convaincre, expliquer

Analyser et traiter les formes de résistance au changement

Développer une communication interpersonnelle efficace pour animer et mobiliser des équipes transverses

MODULE PILOTAGE DE LA QUALITÉ – 3 JOURS

Les concepts clés de la qualité

- l'écoute du client, la qualité, les démarches qualité et le management de la qualité, les parties prenantes : clients, partenaires, salariés, prestataires, l'approche processus, l'amélioration continue, les chartes d'engagement, les labels et la certification (chartes d'engagements qualité, ISO 9001, Qualibail®, ...)

Les éléments communs aux systèmes de management de la qualité : principes et modalités pratiques de mise en œuvre

- la qualité au service de la stratégie d'un organisme, l'orientation clients, l'identification des attentes et la mesure de la satisfaction, le traitement des sollicitations clients, la gestion des réclamations, la gestion des ressources et la gestion des compétences, la maîtrise des prestataires

Les éléments de réussite d'une démarche qualité

- la mobilisation de la direction et du personnel, l'analyse de la situation initiale, le plan d'action qualité : identifier, planifier et mettre en œuvre les actions d'amélioration, l'évaluation de l'efficacité des actions et du système qualité, la gestion et le traitement des dysfonctionnements, les difficultés de mise en œuvre.

PUBLIC

Chargés de mission qualité, Responsables qualité.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Cette formation s'effectue sur 3 registres :

- apport de connaissances par présentation d'outils, méthodes et textes de référence
- mise en pratique par des séquences d'entraînement et exercices pratiques
- échanges avec les participants sur leurs expériences.

Cette formation peut être complétée par un accompagnement intra. Voir les modalités avec le consultant de votre région.

ANIMATION

Patricia MAHOT Consultante en management de projet
et Patrick ROUSSEL Consultant formateur, auditeur ICA

PRIX NET

Déjeuners gratuits pris en commun

3 260 €

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Véronique MORELON Tél. 01 40 75 79 06
v.morelon.afpols@union-habitat.org
site internet : <http://www.afpols.fr>

Du résultat des enquêtes de satisfaction aux plans d'action

ENJEUX

Les enquêtes de satisfaction, lancées au minimum tous les 3 ans, sont une source d'informations précieuse sur la qualité perçue par les clients.

Les résultats, comparés aux précédents et aux engagements qualité (quand ils existent), s'ils sont bien exploités, permettent de mettre en œuvre des actions d'amélioration continue et ainsi participent à manager l'exigence "qualité de service" de l'organisme.

OBJECTIFS

- faire le lien entre les résultats aux enquêtes et l'activité de l'organisme
- bien identifier les acteurs et les clés de réussite
- définir les axes de progrès à entreprendre
- définir les plans d'action en fonction des ressources internes et des capacités des fournisseurs et partenaires
- établir les modalités de mise en œuvre des plans d'action.

CONTENU

Les enquêtes de satisfaction, état des lieux de la qualité perçue par les clients

Les autres sources d'écoute

- audit HQS®
- retours des collaborateurs
- entretien avec les parties prenantes

Analyse comparative

- enquêtes précédentes
- écarts entre résultats réalisés et résultats attendus

Analyse des causes de défaillance, des situations de demi-échec et des succès et en tirer des leçons

Les axes de progrès, les plans d'actions

- définition des orientations et objectifs d'amélioration
- analyse des risques
- définition des indicateurs et des mesures
- définition des moyens et des ressources
 - RH : organigramme, effectif, niveau de compétence
 - organisationnelles : management, répartition des activités, contrôle, gestion des interactions
 - outils : informatique, charte qualité,...
- actions de communication
- déclinaisons opérationnelles

Modalité de suivi des plans d'action

- suivi des améliorations
- les outils : tableau de bord, tableau de suivi des fournisseurs.

PUBLIC

Chargés de mission ou Responsables qualité, directeurs de services, chefs d'agences, et toute personne ayant en charge l'animation de démarches de progrès.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Exposés, apports didactiques et méthodologiques, présentation d'outils, retours d'expériences.

Les participants sont invités à se munir de résultats d'enquêtes, d'évaluations spécifiques et autres résultats et source d'écoute.

PROLONGEMENTS

- Animer la qualité de service au quotidien • 204

ANIMATION

Dominique VOISIN

Consultant Qualité

PRIX NET

1 090 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Véronique MORELON

Tél. 01 40 75 79 06

v.morelon.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

Animer la qualité de service au quotidien

5 jours (3+2)

ENJEUX

La qualité de service, pour devenir une réalité pérenne dans un organisme nécessite d'être pilotée au quotidien. Cette dynamique, en lien avec la stratégie de l'organisme, dans une démarche d'amélioration continue, est animée par le responsable qualité avec les directeurs des services et les différents niveaux managériaux. Pour autant, si l'on veut qu'elle ne soit pas qu'un cadre rigide, ou une suite de bonnes intentions émises par un siège en décalage des réalités de terrain, c'est à tous les échelons qu'elle doit être portée.

OBJECTIFS

- mettre en place des actions qui permettent l'adhésion des managers et leurs équipes aux démarches d'amélioration de la qualité de service
- s'approprier les outils d'un Système de Management de la Qualité
- optimiser le progrès continu en facilitant la capitalisation
- donner la capacité à l'organisme de maîtriser sa qualité de service.

CONTENU

Rappel : la qualité = satisfaction client : tout le monde est concerné

Le rôle de la Direction, rôle de l'animateur qualité

De la mesure de la satisfaction (enquêtes) et de la performance interne (ex : audit HQS®) à la définition d'une politique d'engagements qualité

L'organisation et le management par la qualité au sein de l'organisme

- l'écoute : locataires, salariés, l'environnement
- la politique qualité : diffusion des objectifs, coordination avec les parties prenantes
- la planification : organisation de la démarche, suivi des actions, mise en œuvre (test / appropriation / application)
- la communication qualité

Impliquer les acteurs dans la définition des critères QS et l'amélioration des résultats

Planifier les moyens : acteurs, ressources, matériels, locaux

Gérer les documents QS, tableaux de suivi et résultats

Travailler avec les prestataires, les partenaires, les clients internes

Les instances d'animation de l'amélioration permanente

Communiquer sur les résultats et les nouveaux objectifs.

PUBLIC

Chargés de mission ou Responsables qualité, directeurs de services, chefs d'agences et toute personne ayant en charge l'animation de démarches de progrès.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

2 sessions complémentaires avec une inter-session durant laquelle les participants ont à réaliser une action (mener une réunion, interviewer des gardiens, récolter des documents pour une procédure, étude du marché prestataire de nettoyage,...). Alternance d'exposés et de mises en situation.

Les stagiaires sont priés de se munir de tous documents concernant la qualité de service de l'organisme (enquête triennale, audit HQS®, diagnostics, orientations qualité de service, charte qualité, pistes d'amélioration ainsi que méthodes, procédures ou modes opératoires...).

ANIMATION

Dominique VOISIN

Consultant Qualité

PRIX NET

2 730 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Véronique MORELON

Tél. 01 40 75 79 06

v.morelon.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

P I L O T E R
LA QUALITÉ

2 0 4

RÉGION PARIS

nouveau

Mettre en place un dispositif d'écoute client

ENJEUX

Le préalable à la définition d'engagements et au succès d'une politique de qualité de service est la compréhension des attentes et des besoins des clients. Il faut donc définir qui sont les clients, internes et externes, et développer des dispositifs d'écoute client.

Les enquêtes triennales constituent une source d'informations importante sur la satisfaction du client locataire. Or, les locataires s'expriment aussi à l'accueil, auprès des personnels de terrain, au siège... La sensibilisation des personnels de proximité à la qualité de service, la collecte des retours client et leur traitement sont autant de leviers pour agir sur la qualité de service. Par ailleurs, au-delà du locataire, l'écoute client doit se préoccuper d'autres bénéficiaires ou parties prenantes comme les partenaires et financeurs, les entreprises prestataires, ou encore les relations interservices qui fonctionnent aussi selon les règles clients/fournisseurs internes.

OBJECTIFS

- s'approprier méthodes et outils d'écoute client (locataires, personnels, parties prenantes, entreprises,...), conformément à HQS®
- identifier les clés de la conception, de la mise en oeuvre, de l'animation d'un dispositif d'écoute de toutes les parties intéressées à la qualité de service
- savoir définir une politique d'amélioration de la satisfaction à partir des enquêtes clients, des remontées internes (non-conformité, réclamations, réussites, remontée du personnel de proximité,...) et retours des entreprises.

CONTENU

Les clients / parties intéressées

- identifier les parties intéressées : utilisateur final, clients internes (personnels de proximité, service de gestion des contrats d'entretien...) et externes (entreprises mandatées...)
- prendre en compte les besoins de l'ensemble des parties intéressées
- articuler les attentes des locataires à celles des clients internes

Les outils de l'écoute client

- l'enquête, l'entretien, la fiche de recueil, la grille de performance, les indicateurs, la fiche d'amélioration

L'orientation client

- de l'orientation produit/prestation à l'orientation client : les changements culturels à prendre en compte
- inscrire les écoutes clients dans la démarche qualité de l'organisme

Recueillir les attentes du client

- le portage d'une politique qualité de service par la direction
- le manager et son équipe en position stratégique d'écoute et de satisfaction clientèle

- traduire les besoins et attentes en exigences qualité de service
- élaborer une stratégie d'anticipation des réponses
- besoins et attentes implicites et explicites.

PUBLIC

Responsables Qualité, Directeurs de services, chefs d'agences.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Apports théoriques, présentation d'expériences, échanges.

ANIMATION

Dominique VOISIN

Consultant Qualité

PRIX NET

1 090 €

Déjeuner gratuit pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Véronique MORELON

Tél. 01 40 75 79 06

v.morelon.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

Mettre en place des indicateurs et des tableaux de bord qualité

ENJEUX

La définition d'engagements de qualité de service a pour corollaire la mise en œuvre d'un système de mesure et d'indicateurs de performance permettant l'amélioration continue. Il s'agit d'un enjeu fort puisque la Convention d'Utilité Sociale a rendu obligatoire la mesure de la performance de l'organisme en matière de qualité de service. Cette formation apporte la démarche et les outils nécessaires au pilotage de l'amélioration continue.

OBJECTIFS

- identifier les indicateurs en fonction des engagements qualité et de la stratégie de l'entreprise
- concevoir et exploiter un tableau de bord en cohérence avec les objectifs de l'organisme
- motiver les différents acteurs en démontrant la liaison Discours-Décisions-Mesure-Actions.

CONTENU

Du projet de l'entreprise aux indicateurs

- la définition d'une Politique qualité et des objectifs
 - la performance économique
 - l'écoute Client (satisfaction, attentes...)
 - les relations avec les différents acteurs (actionnaires, salariés, fournisseurs, collectivité locale, locataires...)
 - la performance technique (produit, service...)
- les indicateurs
 - définitions
 - typologie des indicateurs (performance, pilotage...)
 - le choix et la visualisation des indicateurs

Conception d'un tableau de bord qualité

- les cibles, le fond, la forme, les représentations possibles
- l'évolution du tableau de bord (est-il toujours pertinent ?)

L'exploitation du tableau de bord qualité

- pilotage et planification : la revue des indicateurs
- la détection des dysfonctionnements et la résolution des problèmes
- les prises de décisions (processus d'amélioration permanente)
- communiquer et impliquer les collaborateurs.

PUBLIC

Chargés de mission ou responsables qualité, directeurs de services, chefs d'agences et toute personne ayant en charge l'animation de démarches de progrès.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Apports conceptuels et échanges d'expérience.

Étude et diagnostic personnalisé : chaque participant devra se munir d'un de ses tableaux de bord qui fera l'objet d'une étude de cas en groupe.

ANIMATION

Pascal ROMAND

Consultant Qualité

PRIX NET

560 €

Déjeuner gratuit pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Véronique MORELON

Tél. 01 40 75 79 06

v.morelon.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

MÉTHODES ET OUTILS DE LA QUALITÉ

2 1 2

RÉGION PARIS

ENJEUX

Dans le cadre du Plan d'action 2010-2015 pour la Qualité du Service, approuvé au Congrès de Toulouse, le mouvement Hlm s'est doté d'un nouvel outil afin d'améliorer le niveau de service rendu aux locataires et de résoudre les situations de non qualité : le diagnostic conseil HABITAT-QUALITE-SERVICES.® HQS® doit porter un regard extérieur sur la réalité de la qualité de service rendu et apporter un appui aux bailleurs en indiquant des leviers à actionner par l'organisme afin d'améliorer le niveau de service.

Habitat-Qualité-Services® est une marque déposée auprès de l'INPI, démarche de diagnostic conseil labellisée dont les règles, les éléments audités et les modes de restitution ont été définies collectivement.

OBJECTIFS

- situer la démarche Habitat Qualité Services® dans le contexte des approches qualité existant au sein des organismes
- maîtriser les "règles du jeu" du diagnostic Conseil Hlm Habitat Qualité Services®
- maîtriser la boîte à outils du diagnostic Conseil Hlm Habitat Qualité Services®
- participer à l'amélioration continue du diagnostic Conseil Hlm Habitat Qualité Services®.

CONTENU

La démarche Habitat Qualité Services®

L'enjeu de la qualité de service au sein des organismes Hlm

Les dispositifs traitant de qualité de service au sein du secteur professionnel

- les enquêtes de satisfaction triennales
- une pluralité d'approches qualité pratiquées par les organismes

La valeur ajoutée de la démarche Habitat Qualité Services®

Les "règles du jeu" du diagnostic Conseil Hlm Habitat Qualité Services®

- le management de la qualité
- les thématiques de l'engagement professionnel

Les démarches qualité dans le monde Hlm

- les figures imposées du diagnostic conseil
- la charte de déontologie

La boîte à outils du diagnostic Conseil Hlm Habitat Qualité Services®

- la grille d'évaluation de la qualité de service
- le rapport de diagnostic conseil
- la fiche évaluation de l'intervention.

PUBLIC

Consultants ayant des expériences professionnelles dans le conseil et l'audit en matière de qualité, dans le secteur du logement social.

L'afpols forme les candidats référencés par l'USH et certifie leur niveau de compétences pour la réalisation des HQS®.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Exposés théoriques, études de cas pratiques, échanges et débats.

L'afpols a formé en 2009 et 2010 les auditeurs HQS® et reste le partenaire de l'USH pour d'éventuelles futures sessions de formation.

ANIMATION

Daniel GLAESNER

Consultant afpols

avec l'appui de :

Patrick ROUSSEL

Consultant formateur, auditeur ICA

Christine ROUDNITZKY

Conseillère technique qualité USH DLAP

Des exemples de formation en intra.

Développement durable et stratégie d'entreprise : une charte pour capitaliser l'expertise et dégager des axes d'engagement

CUS HABITAT a choisi de renforcer l'engagement de l'entreprise dans une démarche éco-responsable, par l'élaboration d'une charte du développement durable. La vocation de l'outil est de fonctionner comme un document de communication interne faisant apparaître :

- la cohérence entre les orientations de l'organisme et les enjeux sociétaux et environnementaux auxquels nous sommes collectivement confrontés
- l'expertise des équipes acquise sur les nombreux projets déjà menés
- des axes d'engagement qui intègrent le développement durable dans la politique de l'entreprise.

Pour formaliser cette charte, l'afpols a mené une mission d'assistance à maîtrise d'ouvrage en 3 étapes :

1. Diagnostic qualitatif et quantitatif des projets existants en matière de développement durable :

- état des lieux et élaboration d'une note stratégique

décrivant l'organisation des ressources actuelles

- identification des démarches d'éco-responsabilité menées par l'entreprise
- recensement des indicateurs de performance en place
- description des constructions environnementales
- résultats des bilans énergétiques, de la gestion des déchets...

2. Identification des axes stratégiques : animation d'un groupe de travail en Comité de Direction dans l'objectif de faire émerger les principaux enjeux du développement durable pour CUS HABITAT

3. Élaboration d'une maquette de la charte décrivant les objectifs de développement durable de l'organisme à travers 3 axes stratégiques : la production de logements durables, la maîtrise des charges des locataires à travers des solutions techniques innovantes et l'engagement de la responsabilité sociale et environnementale de l'entreprise.

Affirmer le positionnement des DRH dans les démarches qualité et RSE

RSE et RH : quelles articulations ?

Les DRH contribuent activement à la mise en place et à la conduite des démarches qualité, RSE ou de chartes de développement durable quand ils ne sont pas eux-mêmes en position de pilote interne de ces projets. Partant de ce constat nous avons conçu et animé un séminaire inter-entreprises d'une durée de 2,5 jours à destination de deux groupes de DRH d'organismes et de groupes immobiliers. Les points abordés ont permis de mieux cerner la contribution des DRH aux démarches qualité et au management des organismes, de mieux connaître les référentiels qualité les plus utilisés dans le logement social, de développer les échanges de pratiques sur le positionnement des DRH dans ces démarches : pilote ou chef de projet, contributeur en fournissant les compétences et ressources nécessaires au projet, conseil interne auprès des autres directions.

Le rôle des DRH dans ces démarches

Le second thème abordé, davantage prospectif, la place des DRH dans les démarches de responsabilité sociale/sociétale de l'entreprise a suscité un grand intérêt. Après avoir précisé le concept de RSE en tant que projet d'entreprise au cœur du développement durable, différentes pistes d'action ont été abordées puis approfondies au cours de trois ateliers thématiques d'échanges mettant en exergue les défis d'une GRH durable : RSE, non discrimination et diversité dans les pratiques de recrutement, RSE et qualité du dialogue social, RSE et développement des compétences professionnelles tout au long de la vie. Une illustration de démarche RSE engagée par un groupe d'ESH et de partenaires européens (DELPHIS – réseau EURHONET) a ensuite été présentée, mettant en évidence l'enjeu d'une communication régulière des performances des sociétés auprès de l'ensemble des parties prenantes sous forme de reporting de la responsabilité sociale et environnementale.

MÉTHODES ET OUTILS
DE LA QUALITÉ

intra

Des exemples de formation en Intra.

Accompagnement à l'élaboration et à la mise en œuvre d'une démarche qualité

Un OPH du Languedoc-Roussillon a fait procéder à une enquête de satisfaction auprès de ses locataires, et à une étude miroir auprès de ses salariés. Les résultats globalement positifs quant à la qualité de service, montrent aussi une mobilisation notable des salariés. Le directeur a souhaité s'appuyer sur cet atout pour répondre aux attentes légitimes et non satisfaites de ses locataires, et pour impulser en interne une démarche qualité au sein de ses services. L'afpols est chargé d'accompagner l'OPH à la construction de son plan de qualité de services et, par la formation des personnels, à l'intégration des changements dans les méthodes et comportements par la formation des personnels.

Les interventions d'accompagnement s'inscrivent dans une démarche prévue en 5 grandes étapes : la définition des orientations qualité, la formation de l'encadrement aux méthodes et outils de la qualité, l'élaboration de l'organisation et du plan d'action n°1, la mise en œuvre et l'élaboration des procédures, la mesure des résultats et les axes d'un plan d'action n°2.

En cours de démarche, on peut déjà souligner une implication très active du directeur lors de chaque groupe de travail du comité de direction, le choix de ne pas nommer de chef de projet mais plutôt de responsabiliser chacun devant sa direction, et la recherche et l'analyse des résultats au fur et à mesure de l'avancement du plan d'action.

Accompagnement personnalisé de la chargée de mission qualité au management de qualité

Meurthe-et-Moselle Habitat, office départemental de 13 000 logements, engagé depuis 10 ans dans une importante démarche d'amélioration de la qualité de service, a souhaité consolider les compétences de sa chargée de mission qualité. En poste depuis 2 ans, elle avait mené plusieurs actions, dont l'élaboration d'une charte qualité, mais souhaitait gagner en efficacité dans le pilotage de ces plans d'actions. Un des axes de la démarche qualité de l'organisme étant de se certifier QUALIBAIL®, l'afpols a proposé un accompagnement personnalisé en deux temps :

- 2 jours sur la communication et l'organisation de projet, la gestion des résistances aux

changements induits par la démarche qualité

- 2 jours sur le management de la qualité, l'exploitation d'outils tels qu'enquête, réclamation, etc dans une démarche qualité en référence à la charte qualité et en prévision de la démarche de certification QUALIBAIL®. Cette formation, qui s'est apparentée à du coaching, a été animée par deux intervenants dont les approches et l'expertise sont complémentaires.

À l'issue de ces 4 jours, la chargée de mission qualité s'est dite armée pour mettre en œuvre la démarche de certification, tant au niveau de sa connaissance des outils de la qualité et du référentiel que des modalités d'animation de la qualité au sein de son organisme.

Des exemples de formation en intra.

Renforcer les compétences pour harmoniser les pratiques et développer la qualité du service rendu

La **SHLMR** gère un patrimoine locatif de 20 000 logements, répartis sur l'ensemble de l'île. Elle compte 309 salariés dont 70 % travaillent dans le secteur de la gestion locative assurée actuellement par 6 agences.

La volonté de renforcer la Qualité de Service rendu quotidiennement aux locataires a conduit la Direction de la SHLMR à la Réunion à organiser entre 2007 et 2008 un dispositif de formation conséquent à la fois pour professionnaliser les personnels des agences (environ 115 personnes), pour homogénéiser les pratiques et pour intégrer, à tous

les niveaux, la posture qualité de service.

Les modules de formation, centrés sur des situations professionnelles et axés sur la qualité, ont permis d'aborder, les aspects techniques, réglementaires et relationnels de la gestion locative

En 2009 la SHLMR a formé les autres métiers de l'organisme, secrétaires DGAG et de gérances, et Responsables administratifs notamment, dans la continuité de ce qui a été fait en 2007 et 2008 afin de renforcer l'harmonisation des pratiques professionnelles.

QUALI-SERVICE : acquérir une "culture client" et améliorer la qualité du service aux clients

Quand cet OPH de Normandie a axé sa stratégie sur la satisfaction du client, il a naturellement été question, pour que la stratégie devienne réalité, de former les personnels de terrain et les personnels des services fonctionnels pour qu'ils acquièrent une culture client.

La solution retenue est une mise en situation pédagogique qui s'appuie sur les situations réelles dans tous les domaines de la qualité au quotidien : accueil et communication, propreté, réclamations, cadre de vie, tranquillité... Répartis en 3 équipes représentant 3 bailleurs sociaux en concurrence sur le même territoire, les participants sont acteurs et responsables collectivement d'une agence et reçoivent une mission ambitieuse : rétablir des relations positives avec les clients, améliorer la qualité du service et restaurer l'image de l'entreprise sur leur secteur.

Ainsi, grâce à la dimension ludique, ils s'impliquent fortement dès le départ, aidés par un logiciel qui fournit, pour chacun des quartiers, les conséquences des actions engagées par les équipes : niveau de la propreté, état

du patrimoine, qualité des relations, taux de vacance et de rotation, qualité du cadre de vie, indicateur d'image auprès des clients et des élus...

Regroupant agents d'accueil, techniciens, correspondants de secteur, responsables d'antenne, chargés de clientèle, conseillères sociales et gardiens, la formation a permis aux participants, à partir de points de vue différents voire contradictoires, de partager la même perception de la stratégie qualité de l'entreprise, de faire le lien entre cette stratégie (inévitavelmente un peu abstraite) et sa traduction au quotidien en termes de qualité de service.

Au travers des jeux de rôles, la formation a permis de lever les divergences entre social et «commercial» et de mieux comprendre les besoins et attentes des clients. Les participants ont vu évoluer leurs représentations des clients, ils les ont mis au centre de leurs préoccupations, et ont travaillé en équipe à des propositions concrètes d'amélioration de la qualité du service.

Trois sessions ont déjà été organisées.

MÉTHODES ET OUTILS
DE LA QUALITÉ

intra

Un exemple de formation en Intra.

Qualité de service : comment la développer à travers le relationnel client et le traitement des réclamations techniques ?

Pierres & Lumières réalise, tous les ans, auprès de ses clients une enquête de satisfaction. En 2009, pour améliorer et conforter ses résultats, Pierres & Lumières a sollicité l'afpols pour mettre en place un dispositif de formation centré sur la qualité de service et le relationnel client. Nous avons opté pour une démarche en trois modules :

1 - Un module, de trois jours, sur la qualité de service qui s'est déroulé sous la forme d'une simulation pédagogique. Elle s'appuyait sur des situations professionnelles réelles dans tous les domaines de la qualité au quotidien : accueil et communication, propreté, réclamations, cadre de vie, tranquillité...

2 - Deux jours sur la communication quotidienne avec les locataires visant à développer la notion de qualité de service à travers le relationnel client.

3 - Deux jours sur le traitement des réclamations techniques et notamment sur la réalisation des diagnostics et sur la distinction des responsabilités (bailleur / locataire).

Cette démarche a permis aux participants :

- d'acquérir une vision globale des responsabilités et des missions des différents services de Pierres & Lumières ainsi que de leurs interactions.
- de développer des savoir être et des savoir faire relationnel et communicationnel ainsi que des compétences techniques en terme de réclamation.

Le plus de ce cycle : l'implication de la Direction dès le démarrage du projet a permis une adhésion totale des acteurs concernés.

QUALI-SERVICE

Les personnels de la proximité sont les ambassadeurs de la politique qualité de leur organisme, que cette politique soit ou non adossée à une démarche qualité spécifiée. Afin de les sensibiliser durablement à la culture client, l'afpols a développé QUALI-SERVICE.

Cette simulation pédagogique, animée sur 3 jours, a pour objectifs :

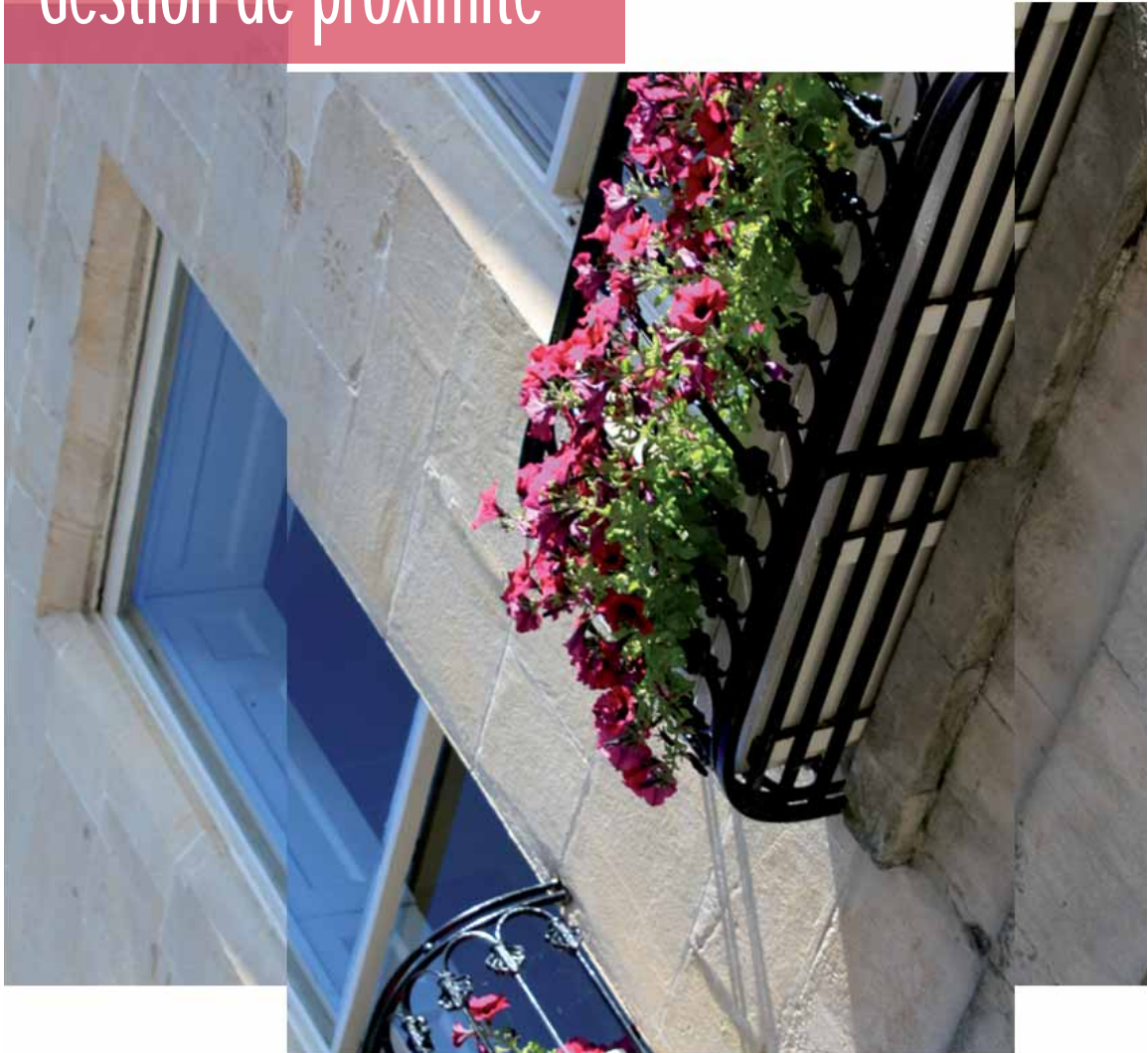
- d'améliorer la qualité de service rendu au client
- de développer une culture client partagée.

Les participants sont répartis en 3 équipes en compétition. Chacune, sur son secteur, doit mener des actions afin d'améliorer la satisfaction des clients. Pour cela, à partir

d'un budget prédéfini et de propositions d'actions référencées dans un catalogue, les équipes définissent une stratégie sur 3 ans. Les effets de chaque action sont suivis par des indicateurs (taux de rotation, vacance, impayés et propreté, environnement, sécurité – tranquillité et relation avec les locataires) et modélisés sur des tableaux de bord.

Ainsi les participants suivent de façon très concrète les impacts de leurs actions sur la satisfaction des clients. Ils développent ainsi une écoute client plus forte, des capacités de négociation (par jeux de rôles) et intègrent de façon très pragmatique les notions de service et de qualité.

Gestion de proximité



Certifications afpols pour les métiers de proximité

Management des équipes de proximité

Connaissance des habitants

Relations avec les habitants

La proximité relais de la gestion locative

Gestion technique et durable

Propreté et entretien

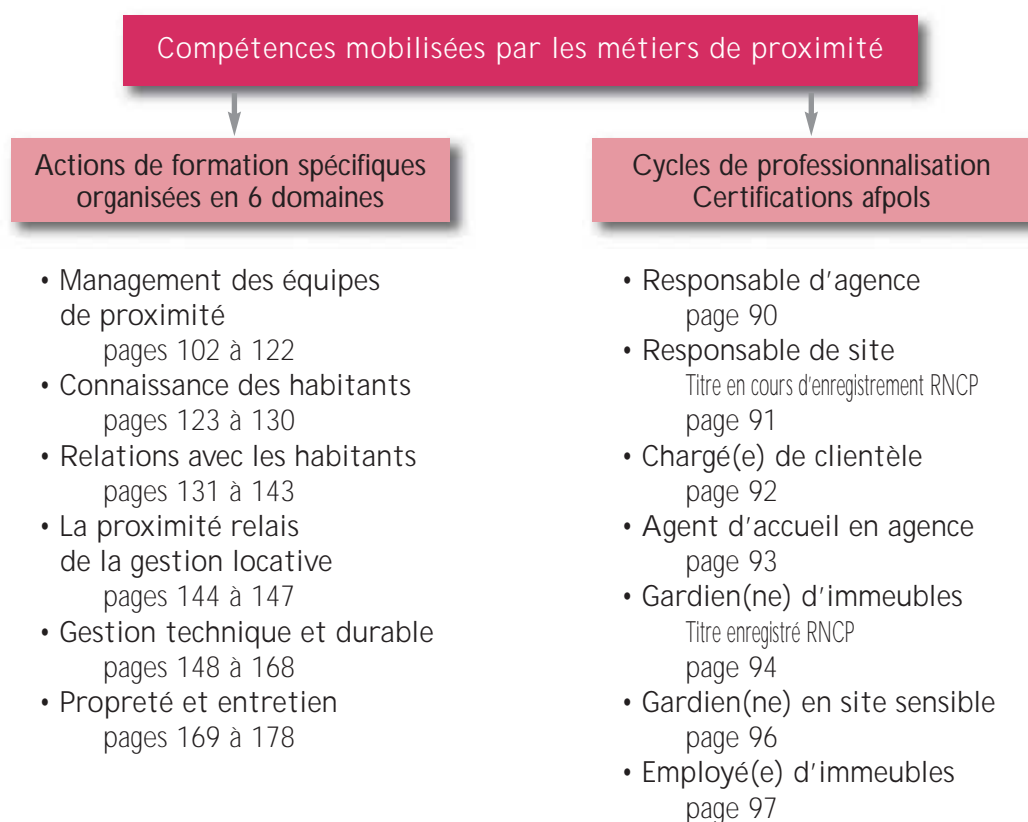
Depuis une quinzaine d'années, les bailleurs ont renforcé leur gestion de proximité, considérant qu'une gestion rapprochée des habitants permet de mieux appréhender, voire anticiper, les problèmes spécifiques auxquels sont confrontées les diverses cages d'escalier de leur patrimoine, afin d'y trouver les solutions appropriées. C'est aussi pour eux, une façon d'être au plus près des projets des quartiers et développer, ainsi, des relations personnalisées avec les partenaires institutionnels, sociaux, associatifs ...

C'est pourquoi, l'afpols, a décidé, à partir des années 2000, de faire une place privilégiée à la problématique de la gestion de proximité dans son offre annuelle de formations.

Cette offre n'a cessé de progresser afin que l'intégralité des situations de travail rencontrées par les personnels de proximité, du responsable d'agence à l'employé d'immeubles, donne lieu à des actions de formation visant l'acquisition ou le perfectionnement des compétences nécessaires à l'exercice des diverses fonctions.

De plus, les organismes d'habitat social intègrent dans leur stratégie d'entreprise les nouveaux enjeux du secteur professionnel (développement durable, renouvellement urbain, évolution législative, CUS, politique de peuplement, outils RH et nouvelle classification, implication des habitants, projets de quartier ...). Ces mutations modifient en profondeur la mission de bailleur social, par conséquent celle de la proximité, et donnent de nouvelles dimensions aux différents métiers.

Pour accompagner les organismes dans ces projets, l'afpols propose des actions de formation qui permettent soit de renforcer des compétences spécifiques soit de professionnaliser de nouveaux collaborateurs (en évolution interne ou récemment recrutés).



Responsable du domaine

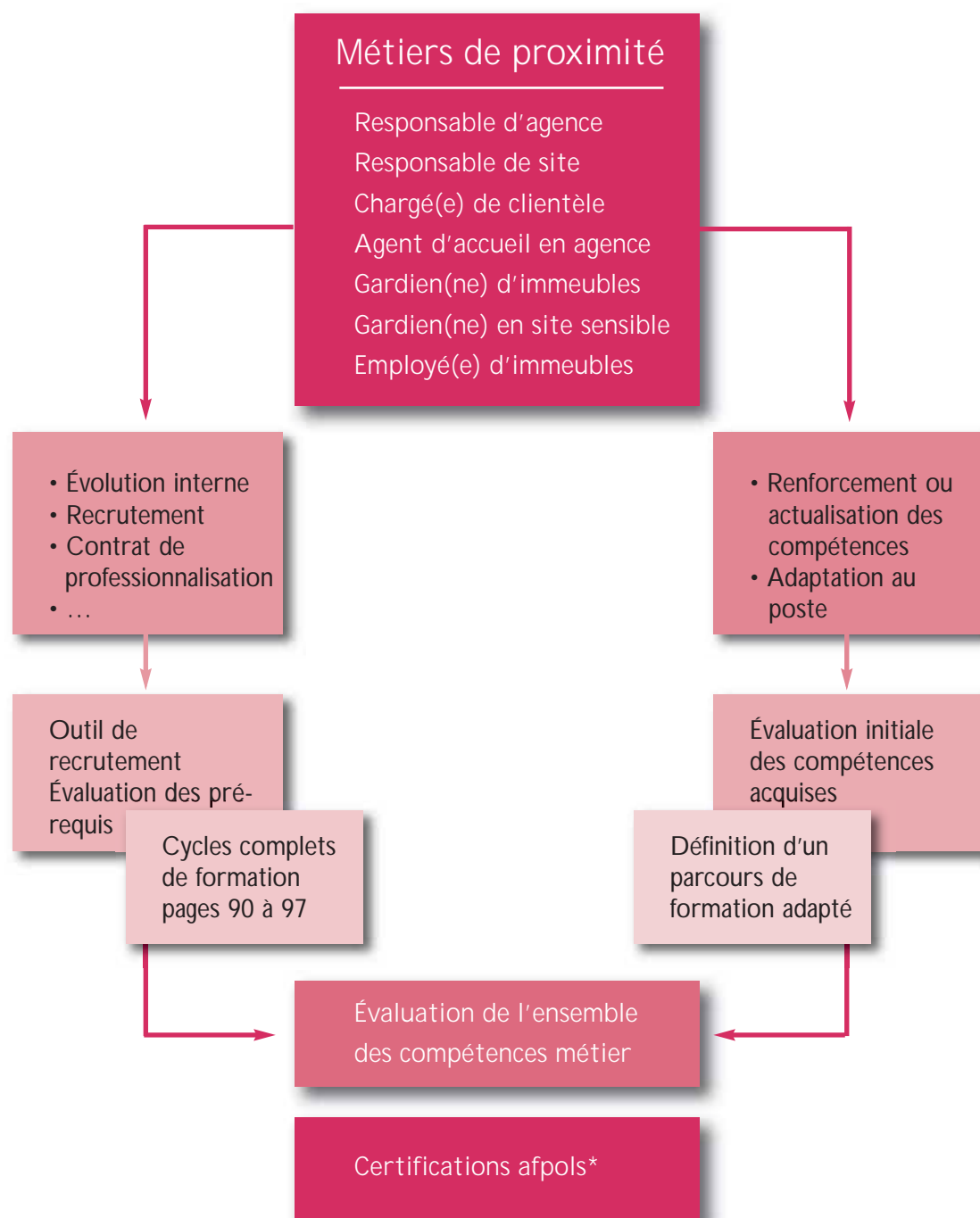
Régine BAUSSIAN • 01 41 83 23 91 • r.baussian.afpols@union-habitat.org

Assistante

Catherine BOURDIN • 01 41 83 23 90 • c.bourdin.afpols@union-habitat.org

Des outils pour...
 Professionnaliser,
 Faire évoluer les compétences,
 Recruter et former...

CERTIFICATIONS
 AFPOLS POUR
 LES MÉTIERS DE
 PROXIMITÉ



* Les métiers identifiés et décrits par des référentiels de compétences ainsi que les dispositifs d'évaluation de ces compétences sont validés par le Conseil d'Orientation et de Perfectionnement de l'afpols composé de représentants des employeurs, de représentants d'organisations syndicales, de techniciens du secteur professionnel et de personnalités qualifiées.

Responsable d'agence

Le responsable d'agence assure, en position d'interface entre l'organisme, les clients et les partenaires de son territoire, le management des produits et services. Il gère les ressources humaines de l'unité, gère et pilote les moyens qui lui sont alloués, organise et anime les équipes dans le cadre des délégations confiées par la direction.

Responsable d'une structure autonome, mais intégrée dans un ensemble complexe dont il partage les stratégies, les objectifs et les contraintes, le responsable d'agence doit être capable, à la fois, d'assurer le suivi qualitatif de la demande de service des clients et de garantir l'adaptation de la compétence de son équipe à une demande en perpétuelle mutation. Une telle polyvalence suppose des connaissances dans les domaines technique, administratif, juridique, mais également la capacité à participer à l'évolution de l'organisation de son agence.

Ses activités dépendent du niveau de décentralisation de l'organisme. Il prend en charge tout ou partie des activités de management de l'agence, de gestion de la clientèle, du contentieux et pré-contentieux, de gestion du patrimoine et de participation aux politiques locales (partenariat, communication, concertation,...).

L'afpols développe un cycle de formation professionnalisant de 44 jours qui répond aux caractéristiques de ce métier.

MANAGEMENT DE L'AGENCE 8 jours	<ul style="list-style-type: none"> • environnement professionnel du logement social, rôles et enjeux d'une agence, gestion de proximité, enjeux du secteur, les métiers • gestion financière à l'échelle de l'agence • gestion de budget • participation et conduite de réunion • démarche de résolution de problème
MANAGEMENT DE L'ÉQUIPE 10 jours	<ul style="list-style-type: none"> • piloter une équipe autonome • travail en site sensible • conduite d'entretiens : régulation, évaluation, recrutement/intégration • droit du travail
PILOTAGE DES ACTIVITÉS 14 jours	<ul style="list-style-type: none"> • réglementation de la gestion locative • politique d'attribution : méthodes et outils • prévention des discriminations • procédures de commercialisation locative, de mobilité résidentielle, de fidélisation • charges récupérables et développement durable • prévention et gestion des situations contentieuses avec les locataires en place • mise en place de l'entretien prévisionnel • prévention des risques et sécurité du patrimoine
MANAGEMENT DE LA QUALITÉ 6 jours	<ul style="list-style-type: none"> • pilotage d'une démarche qualité de service - tableaux de bord • processus de traitement des réclamations • politique de propreté et plan de nettoyage
ACTIONS PARTENARIALES 5 jours	<ul style="list-style-type: none"> • l'agence au cœur des quartiers : management de projet - gestion de site - GUP • travail avec les représentants des locataires et les acteurs locaux • concertation
ÉVALUATION 1 jour	<ul style="list-style-type: none"> • épreuves théoriques en contrôle continu • projet et soutenance

Responsable de site

Parfois appelé “responsable de secteur” ou “manager de proximité” le responsable de site est, dans tous les cas, un hiérarchique intermédiaire présent sur le terrain. Relais entre le responsable d'agence et les personnels de terrain, le responsable de site est le garant de la qualité des prestations et de l'entretien courant sur un patrimoine donné. Véritable manager, il anime, suit et contrôle l'activité d'une équipe de gardiens et veille à la propreté des immeubles. Il peut participer à leur formation, et notamment, lors de l'intégration de nouveaux collaborateurs.

Le responsable de site organise et contrôle, pour et avec son équipe de terrain, la relation de proximité avec les locataires dans le cadre d'une démarche qualité.

Pour accompagner la professionnalisation de ces personnels, l'afpols propose un cycle de formation qualifiant de 48 jours, organisé en modules à un rythme à déterminer avec l'entreprise.

CERTIFICATIONS
AFPOLS POUR
LES MÉTIERS DE
PROXIMITÉ

M 0 2 0

ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL 3 jours	<ul style="list-style-type: none"> • cadre institutionnel et juridique du logement social • le salarié dans l'entreprise
GESTION LOCATIVE 10 jours	<ul style="list-style-type: none"> • attributions de logements • contrat de location : forme et contenu • loyer, charges, supplément de loyer, aides au logement • impayés • troubles de voisinage • assurances • accession et gestion de copropriétés
GESTION PATRIMONIALE 14 jours	<ul style="list-style-type: none"> • le bâti et le fonctionnement des équipements communs et privatifs • sécurité du patrimoine : réglementation et contrôles • demandes d'interventions techniques • états de lieux (constat, chiffrage, visite-conseil) • étapes de la remise en état du logement dans le processus de relocation • suivi et contrôle des travaux • contrôle des prestations de nettoyage • gestion du budget entretien
COMMUNICATION ET PARTENARIAT 5 jours	<ul style="list-style-type: none"> • communication de proximité avec les locataires • gestion des conflits
MANAGEMENT 8 jours	<ul style="list-style-type: none"> • animation d'une équipe de terrain • gestion des plannings et des priorités, délégation et reporting • conduite des entretiens annuels d'évaluation • participation et conduite de réunion
DÉVELOPPEMENT PERSONNEL 6 jours	<ul style="list-style-type: none"> • démarche de résolution de problème • rédaction d'écrits professionnels
ÉVALUATION 2 jours	<ul style="list-style-type: none"> • épreuves théoriques, pratiques et orales

PRIX NET 11 500 €

Déjeuners gratuits pris en commun

Nous consulter pour des actions intra ou en région

Chargé(e) de clientèle

Pour **faire face aux mutations sociales, culturelles et financières des locataires**, les bailleurs sociaux ont mis en place une politique de gestion sociale et administrative plus centrée sur la connaissance des clients. Ainsi le métier d'agent de gestion locative a évolué vers celui de "chargé de clientèle".

Depuis la demande de logement et jusqu'au départ du locataire, parfois au-delà, le chargé de clientèle assure, dans un souci de qualité de service rendu, **l'accompagnement du client-locataire** aussi bien dans ses démarches quotidiennes que dans la régulation des incidents. Ce métier, en constante évolution, et notamment sur le plan juridique (accession, mobilité résidentielle, application du SLS...) requiert l'actualisation des connaissances et l'appropriation d'une démarche d'analyse permettant d'adapter ses réponses aux multiples situations rencontrées.

L'afpols développe un cursus de formation professionnalisant qui répond aux caractéristiques de ce métier en tenant compte des particularités de chaque organisme.

Essentiellement centré sur l'acquisition et/ou le développement de connaissances juridiques et sur la connaissance des populations accueillies, ce cycle, d'une durée de 38 jours, intègre les nouveaux enjeux du secteur professionnel.

GESTION LOCATIVE 15 jours	<ul style="list-style-type: none"> • attributions de logements et mobilité résidentielle • ressources de la famille • contrat de location • aspects économiques du bail • baux commerciaux • recouvrement des loyers et impayés locatifs • troubles de voisinage
LES HABITANTS 8 jours	<ul style="list-style-type: none"> • relation quotidienne • accueil commercial et visite de logement • fonctionnement social d'un immeuble et d'un quartier • gestion des conflits
MÉTHODOLOGIE 11 jours	<ul style="list-style-type: none"> • démarche de résolution de problème • communication écrite et déontologie • organisation du travail
ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL 3 jours	<ul style="list-style-type: none"> • le métier de chargé de clientèle • cadre institutionnel et juridique du logement social
ÉVALUATION 1 jour	<ul style="list-style-type: none"> • épreuves théoriques en contrôle continu • projet et soutenance

PRIX NET 9 500 €

Déjeuners gratuits pris en commun

Nous consulter pour des actions intra ou en région

Agent d'accueil en agence

L'accueil en agence est une des clés de la **qualité de service** apportée au quotidien aux locataires et autres utilisateurs. Les personnels en charge de cette relation de proximité sont amenés à gérer une multitude de situations très diverses qui, parfois, se télescopent. Ils doivent faire preuve d'une capacité à **répondre de façon professionnelle** aux différentes sollicitations de leurs interlocuteurs, que ce soit en face à face ou au téléphone et à veiller à la **diffusion efficace** des informations recueillies.

S'organiser, s'informer, accueillir, apporter une première réponse, transmettre, suivre, sont les maîtres mots de ce métier et demandent, de la part du salarié, une parfaite maîtrise de son temps et de son espace.

La pluralité des demandes et les comportements parfois difficiles des visiteurs nécessitent de s'approprier des techniques de communication efficace et de gestion du stress.

L'afpols propose un cycle de 29 jours couvrant l'ensemble de ces connaissances et savoir-faire s'appuyant en grande partie sur une pédagogie active centrée sur les situations d'accueil.

COMMUNICATION 10 jours	<ul style="list-style-type: none"> • situations d'accueil • valeurs liées au poste • relations en face à face • relations téléphoniques • analyse de la demande et questionnement • informations à recueillir • gestion des situations conflictuelles, d'agressivité • gestion du stress • comportements à adopter
LES RÉPONSES PROFESSIONNELLES 8 jours	<ul style="list-style-type: none"> • bases de la gestion locative • principaux désordres techniques dans les logements et les parties communes • partenaires : missions et personnes ressources • supports de communication à destination des clients
MÉTHODOLOGIE 6 jours	<ul style="list-style-type: none"> • organisation de l'accueil, gestion des priorités • aménagement de l'accueil, moyens • prise de notes • transmission et circuits d'informations • suivi des dossiers
ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL 3 jours	<ul style="list-style-type: none"> • le métier et les enjeux de l'accueil • cadre institutionnel et juridique du logement social
ÉVALUATION 2 jours	<ul style="list-style-type: none"> • épreuves théoriques, pratiques et orales

PRIX NET 7 250 €

Déjeuners gratuits pris en commun

Nous consulter pour des actions intra ou en région

CERTIFICATIONS
AFPOLS POUR
LES MÉTIERS DE
PROXIMITÉ

M 0 4 0

Gardien(ne) d'immeubles

Titre enregistré au RNCP

Pour répondre à la nécessité de **professionnaliser les personnels de proximité**, l'afpols propose un cycle de formation qualifiant débouchant sur l'obtention du titre "Gardien d'immeubles", de niveau V. Ce titre, inscrit au Répertoire National des Certifications Professionnelles, est accessible en voie directe ou par une démarche de Validation des Acquis de l'Expérience - VAE, voir page ci-contre.

Ce cycle de 40 jours est organisé en séquences de 2 ou 3 jours à un rythme à déterminer avec l'entreprise. L'alternance des phases théoriques et pratiques, privilégiant une approche par centre d'intérêt, permet de fonder les apprentissages sur une analyse collective des pratiques de chacun. Ce dispositif est composé d'un tronc commun (32 jours) et de modules optionnels (8 jours) définis par les entreprises en fonction de la fiche de poste.

TRONC COMMUN	32 jours (dont 2 jours d'évaluation)
ENTRETIEN DU PATRIMOINE 8 jours	<ul style="list-style-type: none"> fonctionnement technique d'un immeuble et surveillance du bâti équipements, revêtements et supports intérieurs des immeubles sécurité des biens et des personnes traitement des réclamations
COMMUNICATION QUOTIDIENNE 7 jours	<ul style="list-style-type: none"> accueil quotidien des locataires fonctionnement social de l'immeuble gestion des situations sociales complexes et régulation des conflits
GESTION QUOTIDIENNE 6 jours	<ul style="list-style-type: none"> environnement professionnel accès au logement contrat de location
MÉTHODOLOGIE 9 jours	<ul style="list-style-type: none"> les écrits professionnels méthode de résolution de problèmes <p><i>Un travail personnel de recherche, centré sur l'étude d'un problème identifié sur site, est conduit tout au long de la formation. Des tuteurs, salariés de l'entreprise, les accompagnent dans la conduite de ce travail.</i></p>
ÉVALUATION 2 jours	<ul style="list-style-type: none"> épreuves théoriques, pratiques et orales
MODULES OPTIONNELS	8 jours
	<ul style="list-style-type: none"> collecte des ordures ménagères, tri et hygiène entretien des parties communes, gestes et postures menus travaux d'entretien courant préparation à l'habilitation H0B0 troubles de voisinage constat d'EDL visite-conseil accueil commercial premières relances d'impayés.

PRIX NET 10 000 €

Déjeuners gratuits pris en commun

Nous consulter pour des actions intra ou en région

Validation des Acquis de l'Expérience - VAE

Titre Gardien d'immeubles enregistré au RNCP

Des enjeux personnels et professionnels

Les compétences identifiées par le référentiel de certification "Gardien d'Immeubles" de l'afpols* sont parfois maîtrisées, en tout ou partie, par des gardiens en poste après plusieurs années d'expérience. La reconnaissance de cette pratique peut être réalisée dans le cadre d'une démarche VAE. Il suffit, dans un premier temps, de montrer que le candidat est, depuis au moins 3 ans, dans l'emploi correspondant au titre.

L'approche par la VAE a un impact fort dans la valorisation du travail et sa mise en œuvre quotidienne, comme lieu de production, de connaissances, de savoir-faire, d'aptitudes et d'attitudes adaptées et évolutives, donc de compétences.

Une démarche de reconnaissance des acquis conduit le candidat à formuler une description de son activité éventuellement avec l'aide de son responsable direct.

S'appuyant sur l'ensemble des savoirs qu'il a accumulés à travers sa pratique, le salarié ou les équipes peuvent ainsi s'inscrire dans une dynamique de développement et poursuivre leurs projets en relation avec celui de leur entreprise : formation, mobilité, nouvelles responsabilités.

Dans tous les cas individuels ou collectifs, la constitution du dossier est une occasion d'auto-évaluation des pratiques professionnelles et d'identification des axes de progrès. De plus, cette démarche, développée pour plusieurs personnes d'une même entreprise, est l'occasion d'une réflexion partagée sur les compétences.

Le dispositif permet d'envisager plusieurs hypothèses de validation

- démarche VAE individuelle
- démarche VAE collective
- démarche collective mixte (VAE sur un ou plusieurs CCP* + formation/évaluation sur les autres)

L'équipe pédagogique de l'afpols peut accompagner les gardiens dans le montage de leur dossier et les préparer aux questions du jury**.

* le référentiel de certification : les 28 compétences identifiées sont regroupées en 4 domaines : surveillance quotidienne du patrimoine, entretien courant, participation aux actes de gestion locative et gestion des relations quotidiennes avec les habitants. Chacun de ces domaines constitue une unité indépendante et complémentaire aux autres appelée "Certificat de Compétences Professionnelles – CCP". Ces CCP peuvent être obtenus par une démarche globale ou séparément. Dans ce dernier cas, ils peuvent être capitalisés dans un délai maximum de 5 ans, à partir de l'obtention du premier CCP.

** Un jury national est réuni au moins 2 fois par an. Il est toutefois possible d'organiser des jurys régionaux.

CERTIFICATIONS
AFPOLS POUR
LES MÉTIERS DE
PROXIMITÉ

M 0 5 1

VAE INDIVIDUELLE

- le(s) candidat(s) dépose(nt) une demande individuelle
- l'afpols valide la(les) demande(s) et remet un dossier VAE à chaque candidat
- accompagnement possible par l'équipe pédagogique de l'afpols
- retour du(des) dossier(s) complet(s) à l'afpols
- présentation devant le jury (validation totale ou partielle).

PRIX NET • VAE seule 900 €

PRIX NET • VAE + accompagnement 2 200 €

Déjeuners gratuits pris en commun

Nous consulter pour des actions intra ou en région

Gardien(ne) en site sensible

La gestion des situations tendues des banlieues affecte tout particulièrement la profession de gardien. Les facteurs qui engendrent des situations d'agression et/ou de violence sont aussi nombreux que complexes. Comprendre ces mutations sociales pour s'approprier des outils de prévention et de gestion des risques, tel est l'enjeu pour les équipes de terrain.

Par nature, le gardien est exposé quotidiennement aux atteintes physiques et psychiques, les premières conséquences sont la culpabilité et la dévalorisation, la tendance à s'isoler du groupe. La prise en charge de ces situations doit, alors, être collective.

Dans ce contexte, le métier de gardien se transforme autant dans la nature de ses activités que dans son rôle. Les organismes intègrent dans leurs stratégies une nouvelle manière de concevoir le métier de gardien.

Sans la prise en compte de ces données, les conséquences peuvent être très lourdes, sur le plan des individus bien sûr mais également dans la gestion globale du secteur et le maintien du patrimoine.

Les procédures de gestion de proximité doivent permettre au gardien d'être acteur des projets locaux, d'être impliqué dans le développement des relations partenariales – institutionnelles, sociales et associatives, afin d'identifier des pistes d'actions à mener et ainsi, donner du sens à l'ensemble de ses activités.

L'afpols propose un cycle spécifique, d'une durée totale de 38 jours, comprenant des modules cœur de métier et des modules centrés sur la gestion de situations complexes.

SURVEILLANCE DU PATRIMOINE 5 jours	<ul style="list-style-type: none"> surveillance technique d'un immeuble et des équipements communs et privatifs sécurité des biens et des personnes traitement des réclamations
GESTION QUOTIDIENNE 7 jours	<ul style="list-style-type: none"> bases de la réglementation de gestion locative constat des états des lieux encaissement des loyers et premières relances
CONNAISSANCE DES HABITANTS 5 jours	<ul style="list-style-type: none"> fonctionnement social de l'immeuble et du quartier relations interculturelles jeunes et groupes de jeunes addictions et risques (drogues, alcools) les comportements à risque (agressivité, violence ...)
GESTION DES SITUATIONS RELATIONNELLES 11 jours	<ul style="list-style-type: none"> accueil quotidien des habitants situations de relation interpersonnelle à risque : relation individuelle et relation collective gestion des situations sociales complexes et régulation des conflits la médiation l'affirmation de soi développement d'un réseau de partenaires limites d'intervention et relais internes et externes procédures en cas d'agression
MÉTHODOLOGIE 8 jours	<ul style="list-style-type: none"> démarche de résolution de problèmes conception et mise en œuvre de micro-projets la rédaction de constats et de rapports
ÉVALUATION 2 jours	<ul style="list-style-type: none"> épreuves théoriques, pratiques et orales

PRIX NET 9 500 €

Déjeuners gratuits pris en commun

Nous consulter pour des actions intra ou en région

Employé(e) d'immeubles

La **qualité de service** est indéniablement **une des priorités** actuelles des bailleurs sociaux qui en font souvent une ambition stratégique. **La propreté** des parties communes et des abords d'immeubles, tient une place capitale dans la perception que les locataires ont de la **qualité de vie dans leur quartier**.

L'entretien courant de ces espaces communs nécessite de mobiliser les techniques de nettoyage adaptées, d'intégrer dans son travail les enjeux de la propreté, d'identifier et dépasser les obstacles rencontrés. Les employé(e)s d'immeubles peuvent être confronté(e)s à des difficultés pour maintenir en état de propreté des espaces communs et peuvent alors se démobiliser.

Savoir bien nettoyer ne suffit pas, il est essentiel de relier cette tâche à un projet global de Qualité de service et permettre ainsi, aux salariés de **donner du sens** à une activité jugée parfois ingrate.

L'afpols propose un cycle de 22 jours, essentiellement pratique et ancré sur des situations professionnelles quotidiennes.

ENTRETIEN COURANT 10 jours	<ul style="list-style-type: none"> techniques de nettoyage : matériels, produits, surfaces réalisation de menues réparations d'entretien courant traitement des ordures ménagères tri des déchets et recyclage préparation à l'habilitation électrique H0B0 équipements de protection individuelle risques liés à l'entretien courant gestes et postures
LA SURVEILLANCE DU PATRIMOINE 4 jours	<ul style="list-style-type: none"> surveillance des espaces surveillance du bâti et des équipements transmission des constats et des informations
LES RELATIONS QUOTIDIENNES 4 jours	<ul style="list-style-type: none"> situations de communication information et orientation situations complexes
DÉVELOPPEMENT PERSONNEL 3 jours	<ul style="list-style-type: none"> enjeux de l'entretien courant qualité de service et propreté compte-rendu écrit
ÉVALUATION 1 jour	<ul style="list-style-type: none"> épreuves théoriques, pratiques et orales

PRIX NET 5 500 €

Déjeuners gratuits pris en commun

Nous consulter pour des actions intra ou en région

CERTIFICATIONS
AFPOLS POUR
LES MÉTIERS DE
PROXIMITÉ

M060

Des exemples de formations certifiantes.

Les contrats de professionnalisation : une réponse au recrutement et à la formation prise de poste de gardiens d'immeubles

Au-delà de permettre à des demandeurs d'emploi de (re)trouver une activité professionnelle, le Contrat de Professionnalisation aide les bailleurs à recruter et former de nouveaux salariés. C'est le cas pour Côte d'Azur Habitat et Habitat 29 qui ont choisi ce dispositif pour recruter de nouveaux gardiens, pour le premier ou pour intégrer un nouveau métier pour le second. L'afpols a accompagné ces projets et adapté le contenu de son titre aux spécificités de l'entreprise.

La première action avec Côte d'Azur Habitat a permis de former une douzaine de salariés. Centrés sur des situations professionnelles, les modules de formation ont permis aux personnes de s'approprier les contenus et d'intégrer progressivement de nouvelles activités par leur pratique quotidienne. La mobilisation interne des autres salariés, aussi bien

du siège qu'en agences, a favorisé le bon déroulement du projet. La réussite à l'examen a permis à chacun de se voir remettre le titre de "Gardien d'immeubles" inscrit au RNCP. Une action similaire s'est déroulée avec Habitat 29. Il s'agissait, dans ce projet, d'intégrer un nouveau métier dans l'entreprise. L'afpols a animé la formation mais a également organisé le recrutement des candidats en partenariat avec l'organisme et les ANPE locales. Le déroulement de la formation a été conçu en tenant compte du planning d'intégration des activités dans la pratique des gardiens. Un dispositif de suivi, composé des responsables internes et de l'équipe pédagogique, a permis d'adapter la nature ou le rythme des modules aux situations rencontrées. La réussite d'un tel projet repose sur la forte implication de tous les acteurs, hiérarchie, tuteurs et gardiens.

Accompagner des bailleurs d'Ile-de-France dans leur recrutement de responsables de site, par une formation qualifiante

Afin de faire face aux difficultés de recrutement de Responsables de Site, les bailleurs franciliens ont souhaité développer un dispositif de formation en amont des embauches. Pôle Emploi Est francilien a soutenu financièrement ce projet qui visait à qualifier des demandeurs d'emploi à ce métier. Le recrutement des candidats a été réalisé, à l'aide d'un outil afpols, en étroite collaboration avec les bailleurs franciliens et avec le concours d'une ANPE locale. Deux promotions, en 2008 et 2009, ont permis de former une trentaine de personnes.

Cette formation se déroule sur 87 jours (65 jours en centre et 22 jours en entreprise). Les modules, essentiellement centrés sur des situations professionnelles, permettent de couvrir l'ensemble des activités du responsable de site : gestion locative et patrimoniale,

communication et partenariat de proximité, management d'une équipe.

La clé du succès de ce dispositif repose sur le dynamisme d'un réseau de partenaires. Ce groupe de travail a défini les moyens nécessaires à l'aboutissement du projet, et notamment les profils des candidats et les axes de formation. À l'initiative du projet, les bailleurs et l'AORIF ont maintenu leur implication tout au long de l'action : intense participation aux journées de sélection et de constitution du groupe, organisation de l'accueil des personnes en stages pratiques et enfin, participation au jury d'examen.

La formation est terminée, mais le projet continue. L'afpols accompagne les stagiaires dans leur recherche d'emploi et, à ce jour, un grand nombre d'entre eux sont déjà en poste.

Création d'un cycle professionnalisant pour le métier de Chargé de clientèle en Amélioration de l'Habitat

*Entretien avec la consultante afpols en charge
du montage de la formation.*

Qui est le client ?

C'est une entreprise qui gère un parc immobilier de 65 000 logements issus des compagnies minières des Houillères du Nord/Pas-de-Calais.

Pourquoi souhaitait-il créer un cycle professionnalisant ?

Le service RH s'est fixé comme objectif, la création de cycles de professionnalisation pour l'ensemble des métiers.

Quel est le public concerné ?

Les chargés de clientèle en Amélioration de l'Habitat. Leurs missions : mener des enquêtes sociologiques, techniques et financières auprès des clients. Obtenir l'accord des clients pour les réhabilitations. Ils travaillent de concert avec les Monteurs d'opérations et les Correspondants Amélioration de l'Habitat.

Comment avez-vous procédé pour élaborer le dispositif de formation ?

Le client dispose, pour l'ensemble de leurs métiers, de Référentiels Activités Compétences (REAC). Ces REAC décrivent les missions,

les activités ainsi que les macro compétences. Nous sommes donc partis de ce document pour élaborer, conjointement, le dispositif de formation.

Quel est le dispositif mis en place ?

La démarche proposée comporte :

1. un module, de deux jours, sur le "vocabulaire technique" du second œuvre pour permettre aux chargés clientèle de présenter avec des termes simples les plans remis par les monteurs d'opérations.
2. un module, de deux jours, sur les "aides sociales" afin que les chargés de clientèle puissent conseiller au mieux les clients sur les aides et sur les dispositifs dont ils peuvent bénéficier.
3. quatre modules, de 6 jours au total, sur les aspects relationnels de la fonction : la prise de rendez-vous, l'entretien de face à face, les spécificités de l'âge et les cultures étrangères.

Quels ont été les plus de ce dispositif ?

Les participants ont apprécié les aspects concrets de la formation et notamment la possibilité de travailler sur les plans pour le vocabulaire technique. Ils ont également apprécié les jeux de rôle proposés qui correspondaient, ont-ils dit, parfaitement à leur réalité terrain.

CERTIFICATIONS
AFPOLS POUR
LES MÉTIERS DE
PROXIMITÉ

intra

Un exemple de formation en Intra.

Positionner le métier de gardien dans la démarche qualité et la politique globale de l'organisme

Dans le cadre de sa démarche qualité du service rendu aux locataires, cette structure a souhaité former ses gardiens au relationnel client. Ce travail était important pour l'organisme dans la mesure où les gardiens percevaient essentiellement la partie nettoyage de leur métier. Il était donc nécessaire de faire évoluer leur perception au regard des attentes du client et de la démarche qualité mise en place en interne. L'afpols a organisé une formation spécifique, en intra, en deux modules. Lors du premier module l'intervenant a travaillé sur les représentations des

gardiens concernant leur métier, leur rôle au sein de la structure et leur positionnement vis-à-vis de l'interne et de l'externe. Le second module a porté sur les aspects relationnels du métier : l'accueil client et les situations de communication perçues, par les gardiens, comme difficiles.

Cette formation a permis aux gardiens de prendre de la hauteur concernant leur métier en comprenant comment celui-ci s'inscrit dans la politique plus globale de l'organisme et de développer leurs compétences relationnelles en situation d'interface clients.

Des exemples de formation en intra.

Le service client à l'honneur

Gros investissement formation de 22 jours pour 3 salariés de cette petite esh de 23 collaborateurs, afin que le service rendu aux locataires soit hautement qualitatif !

Soucieuse de proposer un service de qualité à ses locataires, l'esh Le Foyer Normand (1 000 logements) a totalement réorganisé son service Gestion locative et a créé 3 secteurs de gestion.

Trois Chargés de Secteur ont été nommés pour être les interlocuteurs quasiment uniques des locataires de leur secteur, avec pour mission de les suivre tout au long de leur vie à l'esh. Pour les professionnaliser sur

ce métier nouveau pour eux, ces collaborateurs se sont vu proposer un dispositif de formation conséquent : 22 jours de formation comprenant 9 modules traitant des aspects juridiques, techniques et relationnels de la fonction.

Le cursus de formation s'est déroulé sur une durée d'environ 9 mois au cours de l'année 2009 et a permis aux Chargés de Secteur d'acquérir les connaissances, les savoir-faire et les comportements dont ils avaient besoin. Ils sont aujourd'hui en capacité d'assurer efficacement leurs missions et répondre ainsi aux attentes de qualité voulues par le Foyer Normand.

Répondre aux attentes des habitants
par la professionnalisation des gardiens

Les enjeux

Brennus Habitat s'est engagé dans un projet de redéfinition du métier de gardien et de développement des compétences de ces 28 collaborateurs. En effet, les résultats de l'enquête de satisfaction réalisée auprès des habitants ont souligné la nécessité de progresser dans le traitement des réclamations et la propreté des immeubles.

Le projet

Un dispositif de formation professionnalisant, centré sur l'amélioration de la qualité de service rendu au quotidien a accompagné l'organisme dans ce projet. Un premier groupe a participé activement à ce parcours de 40 jours à raison de 2 à 3 jours par mois. La formation a permis de renforcer les compétences techniques, relationnelles, réglemen-

taires et méthodologiques. L'implication des gardiens a favorisé une dynamique de groupe efficace qui, au-delà des apprentissages, a initié l'harmonisation des pratiques, l'entraide et la mobilité professionnelle pour certains d'entre eux.

La validation

Ce dispositif de formation s'est terminé par une évaluation portant sur l'ensemble des compétences mobilisées par le métier. Tous les participants ont obtenu la certification «Gardien d'immeubles», titre de niveau V enregistré au RNCP. Le jury d'examen, composé de la direction de Brennus Habitat, de la Déléguée du Préfet dans les quartiers de SENS, d'un représentant d'une association de locataires et de l'afpols, a souligné la qualité du travail réalisé par bon nombre de gardiens.

CERTIFICATIONS
AFPOLS POUR
LES MÉTIERS DE
PROXIMITÉ

intra

Nouveau responsable d'agence décentralisée : nouvelles missions, nouvelles compétences

ENJEUX

Responsable d'une structure autonome, mais intégrée dans un ensemble complexe dont il partage les stratégies, les objectifs et les contraintes, le responsable d'agence décentralisée doit être capable, à la fois, d'assurer le suivi qualitatif de la demande de service des clients et de garantir l'adaptation de la compétence de son équipe à une demande en perpétuelle évolution. Il se doit d'être force de proposition car il est sollicité dans des situations particulièrement variées, telles que la réception d'un chantier, les recrutements, la négociation d'un accord collectif, l'organisation de réunions de concertation ou d'information avec les locataires...

Une telle polyvalence suppose non seulement des connaissances dans les domaines technique, administratif, juridique, mais également la capacité à participer à l'évolution de l'organisation de son agence.

OBJECTIFS

- repérer les missions de l'agence et ses articulations avec le fonctionnement de l'organisme
- disposer d'outils et méthodes permettant d'assumer la multiplicité de ses tâches
- définir le cadre de ses responsabilités sur les plans techniques, administratifs et juridiques
- développer ses compétences en matière d'organisation personnelle et de prise de décision
- participer aux évolutions en étant force de proposition.

CONTENU

Le mode d'organisation de l'agence

- les ressources et les compétences
 - clarification des rôles dans son équipe
 - évaluation des ressources
 - optimisation de l'utilisation des compétences
 - pratique de la délégation
- les objectifs de politique générale
 - l'implication du responsable d'agence dans la politique de l'organisme
 - le degré de participation du responsable d'agence aux décisions de la DG
- les objectifs opérationnels
 - déclinaison des objectifs généraux en objectifs opérationnels
 - marges de manœuvre
 - organisation du suivi de réalisation et de la mesure des résultats dans le cadre de la CUS

La fonction "organisation et méthode"

- mobilisation des équipes
- circuit et système d'information
- organisation des activités : les outils
- organisation du contrôle qualité par rapport
 - aux fournisseurs
 - à la satisfaction des clients

Le travail en partenariat

- les institutions et les collectivités territoriales
- les diverses commissions (CAL, concertation,...)
- la Gestion Urbaine de Proximité

La qualité de service et les relations avec les locataires

- la propreté
- la tranquillité et la sécurité
- la réactivité aux réclamations

PUBLIC

Responsables d'agences et cadres récemment nommés à ce poste.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Ce cycle est organisé en 2 modules de 2 jours et prend appui sur les connaissances pratiques des participants.

Entre les deux sessions, les stagiaires seront invités à procéder à l'analyse et la description de leur situation particulière.

Il est indispensable que chaque participant apporte des documents utilisés dans son agence : contrat de location, livret du locataire, journal interne, indicateurs à renseigner et autres documents qui lui paraîtront utiles d'étudier...

Pour une plus grande efficacité, ce cycle aurait avantage à être précédé du stage sur "l'Habitat social : acteurs, métiers et enjeux" (101).

Pour poursuivre ce parcours de formation, plusieurs stages sont envisageables, tels que :

- 302 - Manager l'équipe d'une agence décentralisée
- 308 - Initier un projet de gestion de site
- 310 - Prévenir et manager des situations difficiles
- 811 - Les concepts financiers indispensables à la fonction d'encadrement

ANIMATION

Claude FIELD

Consultant formateur

PRIX NET

2 210 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Catherine BOURDIN

Tél. 01 41 83 23 90

c.bourdin.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

Le responsable d'agence, manager de la proximité et force de proposition

- le fonctionnement de l'équipe
 - assurer une approche "ressources humaines"
 - valoriser la diversité
 - repérer et prévenir l'usure professionnelle
- la sécurité des biens et des personnes
 - surveillance du patrimoine
 - les contrats d'entretien
 - le plan de prévention "fournisseurs"
 - le document unique et la prévention des risques
- le développement durable dans l'approche technique
 - économie d'énergie
 - traitement des déchets
 - formation des collaborateurs et sensibilisation des locataires
- l'équilibre économique - budget et maîtrise des dépenses
 - gestion des impayés
 - politique de lutte contre la vacance
- l'équilibre sociologique et la vie sociale dans les quartiers.

Manager l'équipe d'une agence décentralisée

ENJEUX

Manager une équipe demande des compétences organisationnelles et relationnelles. Le responsable d'agence a pour mission de donner et évaluer les objectifs mais aussi d'accompagner les salariés, confrontés à des réalités sociales et humaines parfois délicates à gérer. C'est pourquoi la notion d'équipe est essentielle, sa cohésion étant le moteur de la motivation de tous et de l'efficacité du travail de chacun.

L'implantation en quartiers sensibles, la mise en œuvre des projets, le développement du travail en partenariat nécessitent d'autant plus de renforcer ses compétences de régulation, de gestion des conflits et de pilotage d'équipe.

OBJECTIFS

- développer une méthodologie managériale avec des outils adaptés aux situations
- repérer et maîtriser l'impact de sa communication et de ses comportements sur les autres
- repérer ses points forts et ses points faibles pour définir des axes de développement de ses compétences managériales
- s'entraîner, en formation et sur le terrain, à mobiliser ses connaissances et à utiliser les outils de management appropriés.

CONTENU

Etre un manager opérationnel

- concilier la double dimension du management
 - repérer son propre style de management (relation à l'autorité, à la délégation...)
 - appliquer une méthodologie commune : objectifs, contrat managérial, évaluation des compétences et des résultats, accompagnement des difficultés et autonomisation des salariés
 - repérer en quoi sa gestion du temps peut être améliorée

Gérer une équipe

- créer une ambiance d'équipe propice à l'efficacité du travail
- mener un entretien pour faire le point
- animer une réunion efficace
- utiliser les leviers de la motivation
- assumer son rôle formateur et de coach

Communiquer

- repérer l'impact de ses attitudes sur l'autre en entretien ou en groupe
- prendre en compte le cadre de référence de l'autre, écouter, reformuler et définir clairement une situation, une demande ou une observation
- gérer oppositions et conflits.

PUBLIC

Responsables de structures décentralisées.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

La pédagogie est active et s'appuie à la fois sur les expériences des participants, les apports de l'animatrice, les jeux de rôles et les debriefing du groupe.

Les actions menées pendant l'intersession seront commentées lors de la seconde session et chaque participant élaborera son projet personnel de management.

PROLONGEMENTS

- Les entretiens de face-à-face • 304
- L'entretien annuel d'évaluation • 305
- Gestion des priorités, délégation, conduite de réunion • 306
- Prévenir et manager les situations difficiles • 310

ANIMATION

Christiane ROLIN

Consultante en management

PRIX NET

2 220 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Catherine BOURDIN

Tél. 01 41 83 23 90

c.bourdin.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

Animer une équipe terrain

ENJEUX

Parmi les fonctions dévolues aux responsables d'équipes de petite taille, la fonction d'encadrement occupe désormais une place importante. En effet, les situations que les équipes rencontrent au quotidien se sont complexifiées et nécessitent une vision claire de l'implication du "responsable", afin qu'il intervienne de manière pertinente et rapide. Il doit aussi communiquer sur la politique de l'entreprise et ses objectifs, dans un souci d'adhésion des équipes. Enfin, il est impératif qu'il puisse apporter des réponses pratiques aux questions de ses collaborateurs et qu'il acquière des outils et méthodes opérationnels. La formation doit permettre de prendre le recul nécessaire pour mesurer l'importance de ce management de proximité.

OBJECTIFS

- cerner le rôle d'encadrement des équipes de terrain
- mieux connaître les moyens permettant d'organiser le travail de son équipe
- s'approprier de nouvelles méthodes d'animation
- utiliser des outils qui contribuent à renforcer l'efficacité de l'équipe
- acquérir les comportements attendus dans la fonction.

CONTENU

Rôle et responsabilité du chef d'équipe

- mission, champ d'application, niveau de décision, pouvoirs et devoirs

Les fonctions du responsable d'équipe

- 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
- conduire des réunions efficaces
- préparer et mener des entretiens d'évaluation
- suivre les actions, mesurer les résultats et mettre en place des actions correctives

La fonction d'animation

- informer, motiver, fédérer
- savoir donner des signes de reconnaissance
- aider les collaborateurs en difficulté
- réguler les tensions dans une équipe de travail
- intégrer un nouveau collaborateur
- actualiser les connaissances des collaborateurs.

PUBLIC

Responsables d'équipe de proximité, responsables de sites ou de secteurs, responsables gardiens, régisseurs ...

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Les apports théoriques et méthodologiques alterneront avec des mises en situation. L'entraînement proposé, à partir des échanges d'expériences, favorisera l'appropriation d'outils concrets.

PROLONGEMENTS

- Les entretiens de face-à-face • 304
- L'entretien annuel d'évaluation • 305
- Gestion des priorités, délégation, conduite de réunion • 306
- Prévenir et manager les situations difficiles • 310

ANIMATION

Christiane BESSON Consultant formateur
ou Geneviève CHANDELLIER Consultant formateur

PRIX NET

Déjeuners gratuits pris en commun

1 750 €

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Catherine BOURDIN Tél. 01 41 83 23 90
c.bourdina.afpols@union-habitat.org
site internet : <http://www.afpols.fr>

MANAGEMENT
DES ÉQUIPES
DE PROXIMITÉ

3 0 3

RÉGION PARIS

Outils de management
Les entretiens de face-à-face

ENJEUX

Les entretiens de face-à-face occupent une place très importante dans l'activité d'un manager, importance dans le temps mais également dans les enjeux qu'ils recouvrent en matière d'efficacité et d'impact sur le fonctionnement de la structure. Leur qualité est fondamentale pour résoudre les situations quotidiennes et garder une relation constructive avec les collaborateurs et autres interlocuteurs.

La préparation et la maîtrise des techniques de conduite d'entretiens sont les points phares de cette formation pour réussir ses entretiens et être à l'aise dans ce type de relation.

OBJECTIFS

- identifier la nature et les enjeux des différents types d'entretiens de face-à-face
- maîtriser les techniques d'entretien de la phase de préparation au suivi
- développer des comportements attendus par chaque type d'entretien
- s'adapter aux différents éléments entrant en jeu dans les situations d'entretien.

CONTENU

Typologie des entretiens : nature et enjeux

- accueil d'un nouveau collaborateur
- suivi pour optimiser la période d'essai
- intégration
- régulation
- formulation d'un refus

Comportements attendus

- attitude constructive
- importance du non verbal
- climat propice aux échanges
- qualité de la relation en fin d'entretien

Avant l'entretien

- modalités de l'entretien – rendez-vous, lieu, durée
- objet et objectifs de l'entretien
- préparation du contenu et du déroulement de l'entretien

Pendant l'entretien

- rappel du sujet, du but, de la durée
- suivre un canevas rigoureux
- ne pas perdre de vue l'objectif
- traiter le sujet en profondeur
- établir une conclusion claire
- organiser le suivi

Après l'entretien

- traçabilité
- les suites à donner.

PUBLIC

Responsables d'équipes de proximité, responsables d'agences, responsables de sites, responsables de régie.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Apports méthodologiques, échanges de pratiques, implication active par du training.

ANIMATION

Christiane BESSON
ou Josyane RELLAND

Consultant formateur
Consultant formateur

PRIX NET

1 090 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Catherine BOURDIN Tél. 01 41 83 23 90
c.bourdina.afpols@union-habitat.org
site internet : <http://www.afpols.fr>

Outils de management

L'entretien annuel d'évaluation

ENJEUX

Évaluer est pour un manager un acte majeur et complexe. Point capital de cette activité, l'entretien d'évaluation constitue bien souvent le seul outil pour évaluer la performance individuelle et collective, un moment privilégié de rencontre et d'échange constructif entre un manager et son collaborateur. Conduit de manière objective et concertée, l'entretien annuel d'évaluation est un véritable outil de management et de développement des compétences en lien avec les objectifs globaux de l'activité et de l'entreprise.

OBJECTIFS

- collecter les éléments nécessaires à la conduite de l'entretien
- maîtriser les techniques d'entretien
- savoir formuler et négocier des objectifs pertinents
- faciliter l'expression de ses collaborateurs pour permettre des échanges productifs
- rapprocher l'évaluation des procédures RH.

CONTENU

De l'utilité de l'entretien d'évaluation

- pour le collaborateur, le manager, l'entreprise

Les étapes de l'entretien

- préparer
 - rendez-vous et formulaire d'évaluation
 - inciter à préparer l'entretien
 - les informations nécessaires : éléments factuels, résultats, tableau de suivi
 - préparer les objectifs, élaborer les plans d'actions
- évaluer
 - bilan du collaborateur
 - les faits marquants, atteinte des objectifs
 - évaluation des résultats
- progresser
 - point sur l'évolution des compétences
 - nouveaux objectifs
 - plan d'action et suivi
 - besoins en formation
 - souhaits d'évolution de carrière

Conduite de l'entretien

- le cadre commun à l'entreprise
- formulaire et étapes de l'entretien

Comportements attendus

- attitude bienveillante et constructive
- l'écoute active
- le questionnaire facilitant l'expression
- expression claire et factuelle
- valoriser les réussites
- développer la motivation et l'autonomie.

PUBLIC

Responsables d'équipes de proximité, responsables d'agences, responsables de sites, responsables de régie.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Apports méthodologiques, échanges de pratiques, training.

ANIMATION

Christiane BESSON	Consultant formateur
ou Josyane RELAND	Consultant formateur

PRIX NET

Déjeuners gratuits pris en commun

1 090 €

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Catherine BOURDIN	Tél. 01 41 83 23 90
c.bourdin.afpols@union-habitat.org	
site internet : http://www.afpols.fr	

MANAGEMENT
DES ÉQUIPES
DE PROXIMITÉ

3 0 5

RÉGION PARIS

nouveau

Gestion des priorités, délégation, conduite de réunions

ENJEUX

Afin de pouvoir répondre aux nouveaux enjeux du secteur professionnel et à l'impact de ces mutations sur leur territoire, les managers de proximité doivent s'approprier des outils concrets et performants en matière de gestion des équipes et de l'activité. Ces méthodes et techniques centrées sur l'organisation et la coordination des activités permettent au manager de prioriser ses tâches et celles de ses collaborateurs, de favoriser la délégation réfléchie et de rendre les réunions efficaces par la maîtrise de leur préparation et de leur conduite. L'ensemble de ses outils tend également, à impliquer davantage les membres de l'équipe par une information partagée, à développer la concertation et à améliorer la circulation de l'information.

OBJECTIFS

- acquérir des outils pour optimiser l'organisation et le suivi du travail de son équipe
- hiérarchiser les tâches pour diminuer les pertes de temps
- organiser la délégation d'une partie de ses tâches
- préparer et animer une réunion efficace et y participer activement
- identifier la forme et la transmission des suites à donner.

CONTENU

Organiser, suivre et contrôler le travail de son équipe

- organisation du travail de son équipe
- travail individuel et travail d'équipe
- objectifs et moyens opérationnels
- suivi et contrôle des activités

Optimiser la gestion de son temps

- les outils (dissocier l'important et l'urgent)
- plans de travail et gestion des imprévus
- l'organisation (temps de travail, activités, interruptions, téléphone...)
- le travail en équipe
- les pistes pour mieux travailler ensemble

Mise en œuvre de la délégation

- tâches qui peuvent être déléguées
- déléguer, former, contrôler
- étapes de la délégation et choix du collaborateur

Préparation et organisation d'une réunion

- objectifs, convocation et ordre du jour, organisation matérielle, prise de notes, compte-rendu

Participation à une réunion

- freins, écoute et questions
- s'exprimer clairement et positivement
- formuler des propositions argumentées

Animation d'un groupe

- la production

- faciliter les échanges, réguler

Suivi des réunions

- compte-rendu et/ou relevé de décisions
- transmission, diffusion
- programmation et mise en œuvre des actions.

PUBLIC

Responsables d'équipes de proximité, responsables d'agences, responsables de sites, responsables de régie.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Apports méthodologiques, échanges de pratiques, training.

ANIMATION

Christiane BESSON
ou Christiane ROLIN

Consultant formateur
Consultant formateur

PRIX NET

1 090 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Catherine BOURDIN Tél. 01 41 83 23 90
c.bourdina.afpols@union-habitat.org
site internet : <http://www.afpols.fr>

Le responsable de site, relais des projets de quartier

ENJEUX

Les projets de Gestion Urbaine de Proximité tout comme la Convention d'Utilité Sociale, recouvrent généralement des actions concrètes, souvent associées à des transformations et/ou évolutions des quartiers. Elles peuvent toucher l'aménagement des espaces, les accès, la sécurité, la propreté, la gestion des ordures ménagères..., actions dans lesquelles l'équipe de proximité est un partenaire incontournable.

Il est indispensable que le responsable de site soit, pour le moins, l'interface principale des tenants et aboutissants des projets, avant leur mise en œuvre, afin de définir et repérer le rôle qu'il devra tenir avec son équipe et anticiper les éventuelles remarques et questions que les locataires ne manqueront pas de lui poser.

OBJECTIFS

- identifier les grandes lignes d'un projet de GUP ou de la CUS
- repérer son rôle et celui des gardiens
- recueillir les propositions de l'équipe
- organiser les méthodes d'investigation auprès des locataires
- animer l'équipe de proximité
- mesurer les effets et les impacts du projet
- appréhender cette démarche, son contenu et les principaux outils pour la conduire.

CONTENU

Le projet GUP et la CUS

- les acteurs et leur implication
- les aspects du projet concernant directement le responsable de site
- les choix retenus dans le projet
- l'enquête locataires, les outils du montage, du projet au bilan en passant par les évaluations intermédiaires

Le projet au quotidien

- identifier sa pratique actuelle, l'analyser en fonction du projet, adapter ses comportements
- communiquer avec les habitants sur les objectifs et les moyens du projet
- adapter son management au projet
- recueillir et transmettre les interrogations et remarques des locataires et de son équipe

La gestion des situations résultant de la démarche

- les priorités à donner concernant les projets
- les désagréments occasionnés par les travaux
- l'accompagnement aux nouveaux comportements à adopter
- l'anticipation par rapport aux exigences des locataires et les "surenchères" éventuelles.

PUBLIC

Responsables de sites, de secteurs.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Cette formation s'appuiera sur la réalité du terrain et des différents projets. Apports théoriques et méthodologiques, échanges d'expériences et d'outils des participants.

Les participants sont invités à se munir des documents présentant les projets de leur organisme.

ANIMATION

Hélène FEILDEL

Consultant formateur

PRIX NET

1 090 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Catherine BOURDIN

Tél. 01 41 83 23 90

c.bourdin.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

MANAGEMENT
DES ÉQUIPES
DE PROXIMITÉ

3 0 7

RÉGION PARIS

Initier un projet de gestion de site

ENJEUX

Les responsables d'unité locale de gestion ont, aujourd'hui, à faire face à toute une série d'orientations et d'objectifs à appliquer à la gestion de proximité :

- les orientations stratégiques patrimoniales leur donnent un cadre pour cette gestion en définissant la vocation de chaque groupe et le niveau d'investissement à y consentir
- les démarches qualité leur fixent des engagements de service et des procédures à respecter
- les politiques partenariales les engagent dans des coopérations nouvelles, notamment au plan de la gestion urbaine.

S'ajoutent à cela les réalités spécifiques du terrain, les demandes et les attentes toujours particulières des habitants.

Le responsable d'agence doit pouvoir développer une gestion territoriale adaptée à ses objectifs et à ses contraintes, tout en mobilisant ses équipes.

La démarche de projet de gestion de site propose une approche spécifique pour répondre à ces enjeux.

OBJECTIFS

- situer les enjeux territoriaux et managériaux auxquels la démarche de projet de gestion de site permet de répondre (PSP, qualité de service, CUS...)
- appréhender cette démarche, son contenu, les principaux outils pour la conduire
- mesurer ses effets et ses impacts, notamment au plan de la gestion urbaine de proximité.

CONTENU

Les fondements de la démarche "projet de gestion de site"

- genèse de la démarche
- les difficultés de mise en œuvre des stratégies patrimoniales
- les limites des démarches qualité classiques (charte qualité, certification qualité)
- les nécessités de coopération induites par les démarches GUP

Les caractéristiques de la démarche

- principes
- élaboration d'un projet de gestion de site et points-clés
 - le pilotage de direction générale
 - le dispositif de conduite de projet
 - la communication avec les habitants
 - du diagnostic au plan d'actions

Principaux outils

- le diagnostic "en marchant"
- le suivi du plan d'actions
- les modalités d'évaluation (panels d'habitants...).

PUBLIC

Responsables d'agences. Responsables de patrimoine, de clientèle, de proximité, chefs de projet.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Présentation d'expériences en alternance avec des exposés méthodologiques et différents exercices pratiques.

ANIMATION

Éric AMANOU

Socio-urbaniste, consultant

PRIX NET

1 070 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Catherine BOURDIN

Tél. 01 41 83 23 90

c.bourdin.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

Le diagnostic "en marchant"

Première étape d'un projet adapté aux situations locales

ENJEUX

La méthode de diagnostic "en marchant" est de plus en plus exploitée ou attendue par les bailleurs et les collectivités territoriales. Cette approche directe d'un patrimoine ou d'un espace urbain produit des effets de cohésion au démarrage d'une dynamique de projet (en interne ou avec ses partenaires). De plus, les bénéfices de l'observation collective des caractéristiques d'un site, de sa gestion ou des usages qui s'y développent, en font un passage obligé.

La méthode, introduite dans les politiques urbaines à la fin des années 90, répond à des règles précises, suppose d'en maîtriser les principes d'intervention et les principaux points de cadrage.

OBJECTIFS

- poser et expliciter les finalités, les objectifs et les résultats attendus du diagnostic en marchant
- identifier les différentes configurations et modalités dans lequel le diagnostic peut être conduit et avec quels préalables
- projeter les exploitations possibles de l'exercice
- se placer en situation d'animer en propre ce type d'exercice ou la démarche qu'il induit.

CONTENU

Cadre théorique et méthodologique

- règles du jeu : techniques d'observation, de prise de note, de débriefing collectif, de formalisation... nature des échanges souhaités ou au contraire à éviter...
- préparation des circuits d'observation
- composition des groupes et information des participants
- place des habitants, des élus, des partenaires, des responsables hiérarchiques dans la démarche

Conduite d'un diagnostic en situation

à l'échelle d'un terrain d'application proche du lieu de formation

- l'observation sur site
- le débriefing
- le compte-rendu

Pilotage des différentes étapes (jeu de rôle)

Bilan de l'exercice

- l'exploitation des résultats
- leur communication.

PUBLIC

Responsables d'agences, responsables de secteurs ou de sites, chefs de projet, chargés d'opérations.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Apports méthodologiques et pratiques, mise en situation.

ANIMATION

Éric AMANOU

Socio-urbaniste, consultant

PRIX NET

560 €

Déjeuner gratuit pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Catherine BOURDIN

Tél. 01 41 83 23 90

c.bourdin.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

Prévenir et manager des situations difficiles

ENJEUX

Les managers de proximité sont souvent confrontés à des situations tendues et difficiles, mettant en jeu la communication avec des locataires, le management des personnels et l'élaboration de partenariats.

Le traitement de ces situations se révèle quelquefois délicat et nécessite de savoir graduer les réponses à apporter, en développant une démarche rigoureuse d'analyse et de recherche de solutions. L'outil CD-Rom proposé initie à la fois une démarche générale et apporte des réponses exhaustives pour différents types de situations que les responsables terrain peuvent avoir à gérer : le bruit, la propreté, la détention d'animaux, les rassemblements de jeunes, les troubles comportementaux (addictions, santé mentale), les risques d'agression du personnel...

OBJECTIFS

- analyser sa pratique managériale des situations difficiles
- caractériser les situations et repérer les acteurs concernés
- repérer les étapes-clés d'une démarche méthodologique en termes de management, de communication, d'organisation et de traitement des situations difficiles
- mobiliser et développer les partenariats
- utiliser les potentialités des outils proposés.

CONTENU

Contexte

- typologie et critères pour définir les situations difficiles
- orientations et moyens mis en œuvre par l'organisme
- définition d'argumentaires pour mobiliser la direction

Les différents partenaires externes

- le cadrage juridique de leur mission, de leur rôle et des moyens de traitement de la situation

Les missions du manager de proximité

- l'implication des collaborateurs
- les compétences à mobiliser et la limite du rôle des personnels terrain
- les actions de prévention auprès des personnels et des locataires
- les outils de communication et de management et la préparation de l'action

La finalisation d'une procédure

- l'organisation des phases amiables
- les phases précontentieuses et contentieuses du traitement de la situation

L'évaluation des actions engagées.

PUBLIC

Responsables de gestion locative, responsables d'agences, responsables de sites, toute personne encadrant des équipes de terrain travaillant en relation avec les locataires.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Cette formation alterne les apports méthodologiques, l'échange d'expériences et l'entraînement à l'utilisation du CD-Rom remis à chacun en cours de formation.

Conçu par l'afpols avec l'USH-DLAP, ce support très complet constitue un outil mis à disposition des participants pour les aider dans le diagnostic des situations et la mise en œuvre d'actions avec les équipes terrain, les partenaires et les habitants.

ANIMATION

Annie JOARY

Consultant formateur

PRIX NET

1 680 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Catherine BOURDIN

Tél. 01 41 83 23 90

c.bourdin.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

Organiser l'accueil de l'agence

ENJEUX

L'accueil du public en agence doit répondre aux enjeux de la qualité de service et aux attentes plurielles des habitants. Il est nécessaire de pouvoir gérer à la fois le flux et la nature des demandes, les besoins de précision, de rapidité et de confidentialité des demandeurs, tout en régulant les comportements parfois excessifs de locataires consommateurs avertis. Repenser l'accueil dans ses dimensions spatiales et temporelles mais également par le développement des compétences des personnes en charge de cette activité, permet de mesurer les dysfonctionnements, de définir les enjeux et objectifs attendus et de piloter un projet global d'optimisation de l'accueil.

OBJECTIFS

- définir les missions attendues du pôle accueil à l'égard des services de l'agence
- définir des objectifs de progrès en matière d'accueil du locataire
- élaborer et négocier une charte d'accueil en interne
- organiser l'espace accueil et le poste de travail du chargé d'accueil.

CONTENU

Les enjeux d'un espace accueil

- les modalités d'accueil (face à face, téléphone)
- les accueils dédiés – réclamations, demande de logement...
- la confidentialité
- la fonctionnalité, le confort et la sécurité
- les plages d'accueil du public

Évaluation de la qualité de l'accueil

- analyse des insatisfactions de la clientèle
- analyse des dysfonctionnements
- analyse des pratiques

Le projet de réorganisation

- implication des collaborateurs
- projet de charte d'accueil interne
- scripts adaptés à différents types d'entretiens
- supports de présentation et d'explication nécessaires à l'accueil
- principes de conception et d'organisation de l'espace accueil et du poste de travail
- optimisation des circuits d'informations

Approche managériale

- les phases du projet
- les étapes de mise en place du dispositif
- les acteurs concernés à chaque étape
- les outils et les méthodes d'animation.

PUBLIC

Encadrement des personnels d'accueil en charge de l'amélioration de la qualité de l'accueil.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Apports méthodologiques, échanges de pratiques, présentation d'outils et de supports.
Travail en sous groupes

ANIMATION

Christiane BESSON
ou Annie JOARY

Consultant formateur
Consultant formateur

PRIX NET

Déjeuners gratuits pris en commun

1 090 €

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Catherine BOURDIN Tél. 01 41 83 23 90
c.bourdin.afpols@union-habitat.org
site internet : <http://www.afpols.fr>

MANAGEMENT
DES ÉQUIPES
DE PROXIMITÉ

3 1 1

RÉGION PARIS

nouveau

Interventions du bailleur en matière de sécurité/tranquillité : rôles et limites

ENJEUX

Les Directeurs de Gestion Locative, les Directeurs d'agences et les responsables de sites ont à garantir la tranquillité sur leur patrimoine. Or ils sont confrontés à divers troubles ou incivilités, voire dans certains quartiers, à des situations beaucoup plus graves : trafic illicite, mise en danger des personnes, maltraitance, ... Il est essentiel que ces responsables appréhendent les risques, repèrent leur rôle et identifient les responsabilités et les limites d'intervention du bailleur. Les responsables d'agences doivent faire évoluer leur mode de participation dans les instances partenariales de traitement de ces difficultés, faire connaître leurs actions et dégager les priorités sur leur patrimoine.

OBJECTIFS

- repérer le cadre législatif et réglementaire de la responsabilité du bailleur social en matière de sécurité / tranquillité
- adopter une terminologie précise des faits d'insécurité
- appréhender le rôle des différents acteurs : État, ville, justice, police, gendarmerie, collectivités locales, éducation nationale, bailleurs sociaux, associations,
- connaître le cadre juridique des partenariats
- repérer les diverses modalités d'actions pour le bailleur : prévention, traitement.

CONTENU

Typologie des troubles

- trouble à l'ordre public, de voisinage

Traitement approprié

- le traitement civil : l'action en responsabilité
- le traitement pénal : le dépôt de plainte et les suites, la constitution de partie civile

Les modes alternatifs de règlement des conflits et les moyens à mettre en œuvre

- les acteurs du traitement
- concertation, médiation, médiation pénale

Les limites de la responsabilité du bailleur

- sollicitations des locataires et réorientation

Rôle des principaux acteurs

- le Procureur de la République : qualification des faits, opportunité des poursuites
- le Préfet
- le Maire
- la Police Nationale, la Gendarmerie...

Redéfinition des CLSPD

Les partenaires du traitement

- modalités de partenariat et outils
- partage d'information et secret professionnel.

PUBLIC

Responsables d'agences, responsables de sites, directeurs de la proximité, directeurs de gestion locative, cadres appartenant aux dispositifs partenariaux.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Les exposés didactiques alterneront avec des échanges d'expériences entre participants. Les stagiaires peuvent apporter des documents d'appui et de traitement des situations.

PROLONGEMENTS

- Prévenir et manager les situations difficiles • 310

ANIMATION

Christophe CHAUMANET

Avocat

PRIX NET

1 080 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Catherine BOURDIN

Tél. 01 41 83 23 90

c.bourdin.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

Le cadre juridique des discriminations : responsabilités des managers et des organismes

ENJEUX

Les actions en faveur de l'égalité de traitement et de la prévention des discriminations n'ont cessé d'augmenter. La HALDE dont l'action se développe rapidement, l'engagement des élus des villes et des communautés d'agglomérations (AMGVF) dans une convention signée avec la HALDE, la loi sur l'égalité salariale, la loi sur l'égalité des chances, démontrent le caractère central de ce thème dans toute politique.

L'Union Sociale pour l'Habitat a signé en mars 2007 une convention avec la HALDE pour permettre aux organismes d'exercer leurs responsabilités avec une sécurité suffisante quant à la légitimité de leurs pratiques. Le management engage au quotidien la responsabilité de l'organisme. Il doit être irréprochable et connaître le cadre juridique global des discriminations en lien avec les situations professionnelles sous sa responsabilité.

OBJECTIFS

- appréhender la notion de discrimination et ce qu'elle recouvre sur le plan juridique
- analyser les obligations et responsabilités des managers
- repérer et prévenir les situations professionnelles sensibles.

CONTENU

Qu'est-ce que la discrimination ?

- les différentes définitions légales
- les principaux critères exposés par la loi
- les différentes formes de discrimination
- un nouvel acteur prépondérant et indépendant, la HALDE
- les autres acteurs habilités pour intervenir

Quels sont les enjeux et les risques ?

- le fort décalage entre l'offre et la demande sur le marché du logement, une médiatisation dommageable, ...
- les procédures judiciaires
- les sanctions disciplinaires, financières, pénales

La responsabilité des managers
en situation professionnelle

- dans la relation avec le personnel en interne
- dans l'information des demandeurs
- dans la relation quotidienne avec le locataire

Les mesures de prévention

- le rôle de l'employeur
- le rôle moteur de l'encadrement
- la mise en place de procédures internes.

PUBLIC

Responsables en contact direct ou indirect avec les locataires, les demandeurs, ou dont les équipes sont en contact avec le public.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Ce stage proposera des apports juridiques, des cas concrets tirés de la jurisprudence et des bonnes pratiques capitalisées.

ANIMATION

Sylvie BADER

Consultant formateur

PRIX NET

570 €

Déjeuner gratuit pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Catherine BOURDIN

Tél. 01 41 83 23 90

c.bourdin.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

Mener un plan de prévention des discriminations liées à l'origine

ENJEUX

Le secteur de l'habitat social, dont une partie importante de la clientèle est issue de l'immigration, est directement concerné par la prévention des discriminations liées à l'origine.

Dans l'organisme, ce sont les cadres intermédiaires qui seront porteurs de cette démarche. Appuyés par une volonté politique claire, ils manageront leurs équipes dans le sens :

- d'une bonne compréhension des mécanismes de la discrimination et de leurs implications juridiques
- des comportements professionnels à adapter pour sécuriser le client en lui garantissant l'égalité de traitement
- des actions à mettre en œuvre par leurs équipes ou/et avec des partenaires.

OBJECTIFS

Permettre aux chefs de services et responsables d'agences

- de reconnaître et situer les risques de discriminations liées à l'origine pour pouvoir engager leurs équipes de terrain dans une réflexion et un positionnement
- de poser les grandes lignes d'un plan de prévention des discriminations adapté aux réalités de l'organisme, intégré dans les pratiques des personnels.

CONTENU

Définir la discrimination liée à l'origine

- les mécanismes de la discrimination : discrimination directe ou indirecte, réelle ou supposée
- les références juridiques : connaître les textes et s'y référer pour cadrer les situations à risques de discriminations liées à l'origine
- les institutions : la HALDE, convention signée avec l'USH

Traiter les situations vécues comme discriminantes

- le point de vue des locataires, le point de vue des professionnels
- retour sur des expériences de traitement menées par des bailleurs et leurs partenaires

Mettre en place un plan de prévention

- dégager des pistes d'action en fonction de la problématique de son organisme : patrimoine, mixité sociale, organisation interne
- coordonner, mobiliser les acteurs en interne
- méthodologie d'un plan d'action

Durant l'intersession, les candidats auront pour objectif d'élaborer les grandes lignes d'un plan d'action adapté aux réalités de leur organisme, en lien avec leur direction et les équipes de terrain.

PUBLIC

Chefs de services et responsables d'agences souhaitant mobiliser leurs équipes sur la prévention des discriminations liées à l'origine.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Forte interactivité avec les situations vécues des participants. Appel aux expériences menées dans le logement social pour enrichir les pistes d'action. Apports méthodologiques pour l'élaboration d'un plan d'action. Un accompagnement en intra peut être envisagé à l'issue de cette formation.

ANIMATION

Geneviève CHANDELLIER Consultante formatrice

PRIX NET

1 670 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Catherine BOURDIN Tél. 01 41 83 23 90
c.bourdina.afpols@union-habitat.org
site internet : <http://www.afpols.fr>

 Des exemples de formation en intra.

Animer son équipe d'agents d'entretien

En charge des parties communes, la Régie d'Entretien de cet OPH des Pays-de-la-Loire comprend 9 équipes de 4 à 7 agents, animées chacune par un chef d'équipe qui assure par ailleurs une mission identique à celle des agents d'entretien.

En réalité, les chefs d'équipe ne s'impliquaient pas dans l'activité d'encadrement car ils se mettaient au même niveau que ceux qu'ils étaient censés encadrer, ce qui pose, entre autres, le problème du contrôle du travail des agents. Or, l'OPH a élaboré une Charte Qualité qui inclut la propreté des parties communes. Les chefs d'équipe devaient donc être les promoteurs de cette logique de qualité de service vis-à-vis de leur équipe. Cela supposait

d'acquérir une véritable posture de chef d'équipe, et de savoir organiser et contrôler le travail de ses collaborateurs.

Autrement plus complexe que d'acquérir de nouvelles connaissances, modifier radicalement les comportements fait partie des choses les plus difficiles à réussir car il faut obtenir l'adhésion de l'intéressé et donc s'inscrire dans la durée. D'où le choix d'étaler les 6 jours de la formation sur 3 mois.

Quelques mois après la formation, le bilan qui est fait par le Responsable de la Régie est positif car ils s'affirment désormais comme de vrais chefs d'équipe, gérant eux-mêmes la plupart des problèmes qui se posent et contrôlent le travail avec sincérité.

Accompagner le changement d'organisation d'une agence

Sur un site présentant des difficultés de maintien de la propreté et d'occupation des halls, la responsable souhaite rétablir une qualité de service jugée encore insuffisante, tout en remotivant l'équipe qui y travaille. Or, de nouvelles missions apparaissent : assurer la surveillance du patrimoine, créer un espace d'accueil commun (EAC), installer une polyvalence.

La responsable veut être accompagnée pour définir un plan d'actions en lien avec son équipe et installer le nouveau fonctionnement collectif. Elle attend un appui pour mettre en place des procédures et des outils

concrets et faire fonctionner l'EAC avec l'implication de tous. Elle souhaite développer une coordination et une coopération dans l'intérêt du client en fonction des compétences complémentaires de chacun.

L'afpols aide à établir un diagnostic sur le fonctionnement actuel et les compétences spécifiques de chaque membre de l'équipe. Les problématiques liées au dispositif cible sont identifiées. Un plan d'actions est défini, avec les acteurs, sur le fonctionnement futur et les moyens à mettre en œuvre au vu du diagnostic. Un suivi des actions permet de conforter le management dans le déploiement.

MANAGEMENT
DES ÉQUIPES
DE PROXIMITÉ

Des exemples de formation en Intra.

Professionnaliser le management de proximité

Une vision partagée du management

Cet Établissement Public local (70 000 clients) spécialisé dans le logement des personnes et des familles aux ressources modestes, s'est engagée dans un vaste processus de modernisation des services à la clientèle, de la proximité et de la rénovation de son patrimoine. Dans ce contexte, elle a fait appel à l'AFOLS pour mettre en œuvre une formation au management d'équipes de proximité, pour les directeurs d'agence, les directeurs de centres de demandeurs d'asile et les responsables de l'entretien et de la maintenance, trois fonctions d'encadrement qui doivent se coordonner sur les mêmes territoires et développer leurs compétences managériales.

Après plusieurs échanges avec le service formation, nous avons proposé un séminaire

management de trois jours pour deux groupes de managers.

Des outils adaptés

Chaque séminaire a porté sur les outils et techniques de management (mobiliser, donner du sens, déléguer) pour développer le niveau d'autonomie de leurs collaborateurs en adoptant des comportements managériaux plus efficaces.

La formation leur a permis de prendre conscience de leurs styles de management, d'identifier les leviers de la motivation des collaborateurs et de la délégation, d'acquérir des techniques complémentaires (conduite d'entretiens, animation d'équipe) plus adaptées à des équipes multi-métiers qu'ils managent parfois à distance. À l'issue du séminaire, chaque encadrant a élaboré un plan individuel de développement de ses pratiques de management.

Accompagner le management de proximité dans la prévention des usures professionnelles

Alliade-Habitat (600 salariés, 30 000 logements) était confronté à un absentéisme grandissant des régisseurs, âgés de plus de 50 ans notamment.

L'intervention de l'afpols, dans le cadre d'un programme européen Equal, avait pour objectifs, pour le management intermédiaire, de prendre conscience des difficultés et des risques d'usure du personnel de proximité et de dégager un plan d'action de prévention des usures.

La formation-action a fait alterner des sessions de formation et des applications sur le terrain. Six Gestionnaires Habitat ont suivi la formation et de nombreux acteurs ont été associés : régisseurs, médecins du travail, différents chargés de prévention, représentants du CHSCT...

L'intervention a permis la mise en évidence

des facteurs susceptibles de fragiliser les régisseurs et la constitution d'équipes projets transverses sur les trois thèmes retenus dans un premier temps :

- comment réduire et faciliter la maintenance liée au traitement des déchets ?
- comment conforter le régisseur sur sa résidence pour qu'il soit reconnu comme interlocuteur légitime par les collaborateurs d'Alliade-Habitat qui interviennent sur le site ?
- comment optimiser le transport de l'eau pour nettoyer les parties communes en respectant les techniques de nettoyage ?

Les Gestionnaires Habitat impliqués ont fait évoluer leur management dans le sens d'une attention plus grande portée aux risques d'usure. Les participants ont souhaité ensuite approfondir le travail en équipe-projet pour décliner les pistes de solutions en plan d'actions.

Des exemples de formation en intra.

**Instaurer des modes de coopération
entre les différents niveaux hiérarchiques**

Des formations à l'OPH d'Aubervilliers avaient fait remonter des problèmes dans le fonctionnement des quartiers, avec des pistes d'actions mises en place par la suite. Certains étant récurrents, la Direction a choisi une formation-action pour traiter le problème de fond (le fonctionnement des managers de proximité entre eux) à l'occasion d'un travail sur la résolution de ces problèmes. Trois groupes de responsables de secteurs, de quartiers différents, ont été créés, avec à leur tête un responsable de quartier autre que celui des stagiaires. Chaque groupe a été investi d'un micro-projet à conduire sur un problème ciblé. Il s'agissait d'installer un mode de management plus fluide entre les strates hiérarchiques, ainsi

qu'un mode de management plus homogène entre les secteurs et les quartiers. Le travail sur des micro-projets a permis d'expérimenter la circulation et le partage d'informations, les échanges constructifs pour résoudre les problèmes, la tenue structurée et la réalisation de plans d'actions concrets, et de comprendre les pratiques spécifiques dans certains secteurs. Les groupes ont travaillé ensemble, puis seuls avec un accompagnement ou bien, entre responsables de quartiers/chefs de projets. Au final chaque groupe a présenté ses résultats aux équipes terrain et à la Direction. Cette formation-action a été très appréciée pour l'interactivité et la responsabilisation des niveaux hiérarchiques.

**Comprendre les mécanismes de la discrimination
et identifier les actions de prévention à mener**

À l'initiative de l'Association Régionale Bourgogne et sur financement ACSE, 8 organismes régionaux se sont investis sur un dispositif visant à mieux comprendre les mécanismes de discrimination et à identifier des possibilités d'actions de prévention.

Un premier groupe de travail constitué de cadres intermédiaires a permis d'identifier les pistes d'action à soumettre au niveau des directions de chaque organisme.

Un second groupe de travail constitué de cadres de direction a étudié ces propositions et envisagé les actions à mettre en place.

Il en ressort qu'un travail de fond serait à mener :

- en interne pour qu'une politique d'attribution claire renforce le positionnement du représentant de l'organisme sur la CAL
- avec les acteurs de la CAL pour l'établissement d'un règlement intérieur qui définisse un code de déontologie de la commission en matière de lutte contre les discriminations
- ce code de déontologie ne saurait se passer d'un travail commun sur la définition et la compréhension de 2 problématiques interconnectées : la discrimination et la mixité sociale, cette dernière n'étant pas juridiquement définie.

MANAGEMENT
DES ÉQUIPES
DE PROXIMITÉ

intra

Des exemples de formation en Intra.

Projet EQUAL : Prévenir au quotidien les discriminations liées à l'origine

Pendant 3 ans, 17 groupes de travail ont été menés par des OPH et des esh dans le cadre du projet européen EQUAL sur les risques de discriminations liées à l'origine dans l'habitat social. Chaque organisme s'est impliqué dans un souci de qualité du service rendu, et pour cela a souhaité faire le point sur cette question.

À l'occasion de chaque groupe de travail la Direction de chaque organisme a réaffirmé auprès de tout son personnel, la place centrale de cette prévention dans les valeurs qu'il défend. Les groupes de travail étaient composés a minima de 2 métiers terrain différents, et de l'encadrement de chacun des métiers concernés. En effet les managers occupent une place privilégiée pour impulser des valeurs, des pratiques et des comporte-

ments professionnels adaptés.

En amont de chaque groupe de travail les opinions d'habitants d'origine immigrée ont été recueillies, puis dans les groupes de travail, ce sont les difficultés vécues par les salariés à l'égard de ces familles qui ont été entendues. Ces deux points de vue ont ensuite été travaillés par les salariés, qui ont aussi réfléchi à leurs représentations, et découvert le cadre juridique. Ils ont identifié des situations quotidiennes dans leur travail pouvant présenter des risques d'être perçues comme discriminantes, et pour prévenir ces dysfonctionnements, des pistes d'actions collectives ont été trouvées.

Soulignons que 6 organismes ont associé le service logement de leur mairie à ces groupes de travail.

Impliquer les personnels de terrain dans une dynamique de gestion urbaine de proximité

En réponse aux attentes des membres du CA, le DRH de l'Office Public d'Habitat de l'Agglomération et le directeur de la proximité ont préparé avec l'afpols une action de formation destinée aux personnels de proximité et à leurs responsables, pour accompagner la création de la division Gestion de Proximité. Dans ce contexte de rénovation urbaine, une formation était nécessaire pour aider les collaborateurs à améliorer leur écoute des besoins et à développer le travail de proximité avec les associations. Les gardiens, les agents de proximité et les responsables d'antennes ont d'abord suivi deux modules de deux jours, centrés sur les enjeux de la participation puis sur la méthodologie de micro-projets (prévention des incivilités et des dégradations, respect de la propreté, etc.).

En fin de formation, les participants ont pu présenter l'avancement de leurs actions devant le responsable de la proximité et l' élu, en charge du plan urbain. Un module complémentaire leur a permis d'apprendre à repérer les types de troubles de voisinage et à intervenir efficacement (amiable ou contentieux) de façon graduée, avec l'entretien, la gestion d'une confrontation entre deux locataires, ...

Structurée à partir d'apports méthodologiques, d'observations, d'enquêtes et d'échanges entre participants, l'ensemble de la formation a permis de nombreux apprentissages et a suscité une réflexion importante sur le métier de gardien et ses évolutions. Une réflexion interne a été engagée pour poursuivre le développement des compétences dans ce domaine.

Un exemple de formation en intra.

Élaborer une procédure de prévention des agressions et renforcer les compétences relationnelles et managériales en proximité

À la suite de diverses agressions, l'encadrement de proximité d'un OPH départemental a souhaité développer des réponses adaptées aux difficultés rencontrées par leurs équipes

De fortes tensions s'étaient développées sur leurs territoires créant sur certaines zones d'habitat, un climat extrêmement tendu pour les gardiens comme pour les habitants victimes d'insultes ou de menaces. Les responsables d'agence et de site voulaient être accompagnés dans la mise en place d'un dispositif interne de prévention des agressions, au-delà des solutions au coup par coup.

Une réunion initiale d'une journée a rassemblé les managers

À cette occasion, chacun a précisé la nature des difficultés à surmonter sur son territoire : situations à risques, gestion des comportements agressifs ou délinquants, relations avec les partenaires institutionnels (police, justice, travailleurs sociaux), et leurs attentes : écoute et soutien de la part des hiérarchiques et des autres services, développement des compétences relationnelles des gardiens.

Une formation sur-mesure a été conçue pour tenir compte à la fois des besoins des managers de proximité et des personnels de terrain et pour travailler à la définition d'une procédure de prévention adaptée à leur patrimoine. La démarche de formation structurée en plusieurs étapes sur trois mois a fait l'objet de bilans réguliers entre consultant, formateur et responsable des ressources humaines.

Une première étape de travail de 3 jours avec intersession s'adressait aux responsables d'agences

Ils ont été amenés à identifier les situations d'agression et d'incivilités, à les caractériser et à repérer les éléments de procédures existants et les compléments à apporter (gestion post-agression, prise en charge du salarié agressé, dépôt de plainte...). Les participants se sont engagés dans une réflexion sur leur rôle d'encadrement. L'implication de l'ensemble de la chaîne

hiérarchique dans la gestion d'une situation traumatique a été formalisée.

La procédure de prévention élaborée par le groupe en formation a été validée par la direction générale et le responsable de la gestion locative

Avec l'ensemble des outils de veille, de recueil d'informations et de suivi des interventions dans chaque agence, la procédure permet une prise en charge ajustée et partagée des situations à traiter, d'autant plus que les agences sont très éloignées géographiquement du siège de l'organisme.

Une formation de deux jours pour tous les personnels de terrain pour les aider à prévenir les tensions et à développer une relation qualitative avec les locataires

Les gardiens ont pu travailler les aspects relationnels de leur mission et plus particulièrement les situations à caractère conflictuel. Cette formation s'est inscrite naturellement dans le prolongement des travaux entrepris par les managers de terrain, abordant par les jeux de rôles et les mises en situation, différents aspects de la procédure de prévention lors des entraînements à la communication et à la maîtrise de soi, de ses émotions.

Une journée de sensibilisation aux techniques de management d'équipe a été organisée pour répondre aux souhaits des managers de terrain. À l'issue de cette formation-action, ils ont souhaité poursuivre le développement de leurs compétences d'animation d'équipe et de conduite d'entretien individuel.

En conclusion, une forte mobilisation de l'ensemble des équipes de proximité avec sept jours de formation et diverses réunions, pour intégrer de nouveaux outils de gestion des personnels dans leur relation avec les habitants, des démarches à poursuivre en interne et avec les partenaires pour renforcer les capacités d'actions du bailleur et une présence active de tous les acteurs dans les quartiers.

MANAGEMENT
DES ÉQUIPES
DE PROXIMITÉ

intra

Un exemple de formation en Intra.

Développer les compétences managériales des nouveaux chefs de site

L'OPIEVOY gère plus de 48 000 logements sociaux sur les 8 départements de la région Île-de-France et compte plus de 1 000 collaborateurs. Pour optimiser la gestion de la proximité, la fonction de chef de site a été créée. Sous la responsabilité du chef d'agence, le chef de site de l'OPIEVOY prend en charge un secteur d'environ 1 000 logements et manage une équipe de proximité. Ses missions sont à la fois techniques, commerciales, organisationnelles et managériales. Il a la responsabilité de la qualité de la propriété sur son patrimoine, et de la satisfaction des locataires en général. Pour ce faire, il organise le travail de son équipe de gardiens d'immeubles, au recrutement desquels il participe. Depuis plusieurs années, l'OPIEVOY confie à l'afpols la formation de ses chefs de site par l'animation, en intra et en inter-organismes, d'un cycle complet de formation. Par ailleurs, nous avons été sollicités pour monter des modules de formation "à la carte" : un module de management et un module technique.

Le module MANAGEMENT, présenté ici, devait permettre à ces nouveaux managers de prendre en main au mieux, et rapidement, la gestion de l'activité de leur site et la gestion de leur équipe.

Certains des chefs de site nouvellement nommés avaient travaillé auparavant avec des gardiens sans relation hiérarchique et allaient être amenés, dans leur nouvelle fonction, à être leur responsable. Aussi, la formation a tenu compte de ce contexte en insistant sur les fonctions d'un responsable d'équipe. Cette formation a été conçue de façon opérationnelle et de façon à mettre en pratique les préconisations de méthode ou comportementales. Des exposés permettant d'apporter des éléments théoriques ont alterné avec des mises en situation afin que les participants s'exercent d'emblée aux nouvelles pratiques présentées. Les jeux de rôles ont été analysés par le groupe et l'intervenante qui a apporté des conseils à chacun des participants, tenant compte de ces marges de progrès.

Descriptif du dispositif de 5 jours :



- Acquérir des clés de lecture de ses pratiques de management et s'adapter au niveau d'autonomie de ses collaborateurs
- Développer ses capacités d'animation d'équipe
- S'affirmer dans un positionnement de manager
- S'approprier les moyens permettant d'organiser le travail de son équipe
- Utiliser des outils qui contribuent à renforcer l'efficacité de l'équipe
- Acquérir les comportements attendus dans la fonction
- Renforcer les outils de communication inter-personnelle.

À l'issue de la formation, les participants ont tous exprimé avoir acquis les bases du management d'équipe : l'organisation des activités,

le relationnel, l'animation des équipes et se déclarent prêts à mettre en œuvre ce qu'ils ont appris.

Jeunes et personnel de proximité : renforcer le dialogue

ENJEUX

La politique de gestion de proximité et d'amélioration de la qualité de vie des habitants dans les quartiers, se heurte parfois à des attitudes de rejet et de violence de la part des jeunes. Chercher à renouer le dialogue et mobiliser les jeunes sur des dynamiques constructives à l'échelle de leur quartier constitue une entreprise délicate, qui dépasse souvent le cadre des missions des personnels de proximité. La mise en place de partenariats avec d'autres acteurs devient alors une dimension indispensable.

OBJECTIFS

- développer des stratégies de communication pour désamorcer les tensions
- établir une procédure interne qui balise le mode d'intervention des agents de proximité
- savoir identifier et mobiliser des partenaires externes.

CONTENU

Adolescence et zones sensibles

- construire son identité dans une cité qui concentre souvent les problèmes sociaux
- le besoin de lieux pour se regrouper
- le problème de la disqualification sociale
- le poids des conflits familiaux
- le rapport à la loi, aux institutions, aux règles, aux adultes

La recherche de reconnaissance sociale

- le fonctionnement de la bande et la logique de territoire
- la tendance au mimétisme
- les logiques de "promotion sociale" au sein du groupe ou comment "être quelqu'un"

Le passage à la violence

- les mécanismes d'auto-exclusion
- les modes d'expression de la violence
- délinquance économique et reconnaissance sociale
- la justice des mineurs

Recréer le dialogue

- se détacher de la peur, gérer son stress
- le rôle majeur de l'écoute
- identifier les enjeux concrets sur lesquels travailler avec les jeunes
- maintenir la communication en situation de conflit
- comment ne pas céder aux provocations, aux polémiques, aux dérives
- argumenter, développer sa force de propositions

Développer des actions partenariales

- les limites de l'intervention des personnels de proximité
- de la médiation au projet de développement local de quartier
- associations de quartier et institutions locales
- le rôle de la Justice et de la Police.

PUBLIC

Tous les personnels de terrain (techniciens, agents de gestion, gardiens ...) en relation avec les jeunes.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Présentation d'expériences conduites dans le secteur professionnel et témoignages. Mises en commun des difficultés, jeux de rôle.

ANIMATION

Jean-Pierre YAHY

Formateur psychosociologue

PRIX NET

1 120 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Catherine BOURDIN

Tél. 01 41 83 23 90

c.bourdin.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

CONNAISSANCE
DES HABITANTS

3 2 1

RÉGION PARIS

Accompagner le vieillissement des locataires, monter des partenariats

ENJEUX

La majorité des personnes âgées choisissent désormais de vieillir chez elles. Pour les bailleurs, il devient essentiel de prendre en compte, dans leur politique de service, les attentes et les besoins de cette clientèle. Faut-il privilégier un accompagnement spécifique, adapter les logements, spécialiser une partie du parc ? Vers quels partenaires externes se tourner ? Quels sont les réseaux déjà existants sur le territoire ?

Cette formation a pour objectif de faciliter la prise en compte du vieillissement dans les pratiques de gestion locative et patrimoniale de l'organisme et met en perspective les actions futures à mener.

OBJECTIFS

- savoir adapter l'accompagnement et les services aux besoins liés à l'âge
- se situer en tant que bailleur dans le paysage gérontologique et développer des partenariats
- être reconnu dans le champ médico-social comme un acteur à part entière dans la problématique de l'habitat des personnes âgées.

CONTENU

Comprendre les spécificités de l'âge

- les attentes en matière de sécurité du logement et de l'immeuble, de relation de voisinage, de services
- déficits, incapacités et pathologies pouvant accompagner le vieillissement
- les mesures de protection juridique des majeurs (tutelle, curatelle...)

L'organisme dans le paysage gérontologie

- responsabilisation et limites du champ d'action des personnels
- politiques publiques et acteurs : les aides mobilisables et les partenariats possibles
- analyse des réseaux médico-sociaux et sanitaires mobilisables dans le territoire

Adapter le service rendu

- intégrer la problématique de l'âge aux engagements de service de l'organisme
- associer offre de logement et services à la personne : le bailleur "concepteur" ou "facilitateur"

Les réponses possibles à la perte d'autonomie.

PUBLIC

Directeurs de services, responsables d'agences, conseillers sociaux, chargés de clientèle.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Des apports théoriques et des échanges d'expérience permettront de situer la problématique de l'âge. La formation s'appuiera sur les projets de prise en charge du vieillissement développés dans l'habitat social.



Ce stage est réalisé
en collaboration avec l'ANRESPA

ANIMATION

Patricia MALLET Gérontologue, consultante à l'ANRESPA

PRIX NET

1 120 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Catherine BOURDIN Tél. 01 41 83 23 90
c.bourdina.afpols@union-habitat.org
site internet : <http://www.afpols.fr>

Adapter son mode de communication aux spécificités de l'âge

ENJEUX

La clientèle âgée de plus de 65 ans représentera demain en moyenne 1 locataire sur 3. Cette donnée doit être prise en compte par les organismes qui s'engagent dans des démarches de qualité de service où l'accueil et l'accompagnement des locataires jouent un rôle prépondérant.

Pour les personnels en lien avec les locataires, il devient essentiel de comprendre les attentes et les besoins liés à l'âge. Les modalités de communication doivent être adaptées de façon à créer une relation efficace et constructive.

OBJECTIFS

- comprendre comment évoluent les attentes et les besoins avec l'âge
- savoir mettre en place des modalités de communication adaptées aux personnes âgées
- savoir relier les engagements de service de l'organisme à la problématique de l'âge.

CONTENU

Comprendre les spécificités de l'âge pour adapter sa communication

- repères démographiques et socioéconomiques
- l'approche typologique des personnes âgées
- le processus de vieillissement et l'évolution des habitudes de vie
- les handicaps liés à l'âge
- les comportements et les valeurs
- l'émergence de besoins liés à l'âge

Construire un relationnel qui fonctionne

- travailler sur ses propres représentations de la vieillesse
- gérer les situations difficiles (absence et/ou difficultés de communication, gestion du temps des entretiens,)
- prendre en considération l'importance du réseau de la personne (famille, proches, médecin traitant)
- amener la personne âgée à exprimer ce qu'elle pense ou ressent à la place où elle est
- faire passer un message et être entendu

Se situer dans une logique de service

- adapter la communication sur les engagements de service de l'organisme à la problématique de l'âge
- comprendre les liens entre vieillissement et sous occupation, parcours résidentiels, mixité sociale (intergénérationnelle).

PUBLIC

Tous personnels en relation directe avec la clientèle : agents d'accueil, personnels de proximité, conseillers sociaux, responsables d'agences...

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Des apports théoriques permettront de situer la problématique de l'âge. Une large part sera donnée aux jeux de rôle pour une bonne assimilation des techniques de communication. Des échanges d'expérience permettront de consolider la réflexion.



Ce stage est réalisé
en collaboration avec l'ANRESPA

ANIMATION

Patricia MALLET

Gérontologue et spécialiste
en communication, consultante à l'Anrespa

PRIX NET

1 120 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Catherine BOURDIN

Tél. 01 41 83 23 90

c.bourdin.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

CONNAISSANCE
DES HABITANTS

3 2 3

RÉGION PARIS

Comprendre les cultures étrangères pour mieux communiquer

ENJEUX

L'exercice quotidien des métiers de proximité requiert de savoir maintenir une relation constructive avec tous les locataires, quelle que soit leur appartenance culturelle et les modes de communication ou d'usage du logement qui peuvent en découler.

Comment se positionner pour éviter les incompréhensions d'origine culturelle ? Quelles passerelles établir pour construire le dialogue ? Comment éviter le piège du particularisme ?

OBJECTIFS

- disposer de notions-clés permettant de décoder concrètement les pratiques sociales et culturelles des locataires
- développer une compétence interculturelle permettant d'analyser, de comprendre et de gérer la relation avec une personne de culture différente
- savoir mobiliser des connaissances complémentaires ou des personnes ressources.

CONTENU

La notion de culture et les contextes d'expression

- les trois dimensions de la notion de culture
- culture d'origine / culture d'accueil : la question de l'intégration
- les modes de vie de l'autre : réflexion sur les points d'achoppement récurrents de la relation bailleur – locataire (occupation du logement, usage des espaces communs, gestion budgétaire, entretien du logement, approche éducative...)

Les bases de la communication interculturelle

- prendre du recul par rapport à ses propres repères
- exprimer et tenir compte de ses émotions et ressentis
- reconnaître et travailler ses stéréotypes et ses préjugés
- mesurer l'impact du contexte sur la relation
- tolérer l'ambiguïté et admettre les points de vue différents
- rechercher les conditions de la coopération et les accords possibles
- rechercher des ressources extérieures et construire des solutions innovantes.

PUBLIC

Conseillers sociaux, responsables d'agences, chargés de clientèle, tout personnel en contact direct avec les locataires et souhaitant approfondir la relation interculturelle.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Le formateur s'appuiera sur l'expérience vécue des participants en faisant alterner témoignages et apports théoriques.

ANIMATION

Thierry BEROT-INARD Consultant socio-urbaniste

PRIX NET

1 190 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Catherine BOURDIN Tél. 01 41 83 23 90
c.bourdin.afpols@union-habitat.org
site internet : <http://www.afpols.fr>

Communication interculturelle quotidienne

ENJEUX

La qualité des relations quotidiennes demande aux acteurs de terrain de mieux comprendre les codes culturels qui facilitent ou bloquent la communication et de maintenir une relation constructive. Les difficultés à communiquer avec les clients relèvent notamment de supports écrits non adaptés à tous les publics et les échanges oraux, attendus par les habitants n'entrent pas toujours dans les habitudes et les pratiques des professionnels.

Cette formation porte à la fois sur la compréhension des cultures étrangères et sur la thématique de la communication. L'objectif est de permettre aux participants de dépasser le champ du technique et du professionnel pour s'inscrire dans une démarche consistant à "aller vers l'autre". Cette étape est fondamentale dans le processus d'amélioration de la communication avec les clients d'origine étrangère. Elle permet d'inscrire un travail sur la relation à l'autre dans la réalité d'une situation de communication.

OBJECTIFS

- identifier ses propres perceptions dans la relation à l'autre
- identifier ses freins à la communication inter-individuelle
- repérer les postures facilitant la communication
- identifier et comprendre les différents codes culturels
- savoir s'appuyer sur les postures facilitant la communication pour entrer en contact avec l'autre au regard des codes culturels.

CONTENU

Les difficultés rencontrées dans l'exercice des métiers

- le rôle des préjugés et des stéréotypes
- les obstacles et leviers dans la relation inter-culturelle

La notion de code culturel dans les mécanismes de communication

- échanger sur les valeurs
 - liées aux croyances (religion, éducation, hygiène...)
 - liées au niveau socio professionnel
 - liées à la culture...
- identifier les comportements verbaux, physiques et vestimentaires qui en découlent

Communiquer dans l'acceptation de la différence

- entendre et comprendre l'autre
- connaître les codes et les croyances d'autrui et les comprendre
- développer des techniques de communication appropriées
- savoir faire face à des situations de communication perçues comme délicates.

PUBLIC

Personnels de proximité, responsables de sites, gardiens d'immeubles.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Pédagogie active qui fait alterner des temps d'échanges en grand groupe, des exercices, des études de cas et des jeux de rôle. Les apports intégreront les problématiques exprimées par les participants. Les apports théoriques viendront, donc, mettre en lumière les réflexions des participants et non pas alimenter une recherche de connaissances théoriques du sujet.

ANIMATION

Laurent HASSOUN Consultant formateur
ou Thierry BEROT-INARD
Consultant socio-anthropologue

PRIX NET

1 090 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Catherine BOURDIN Tél. 01 41 83 23 90
c.bourdin.afpols@union-habitat.org
site internet : <http://www.afpols.fr>

CONNAISSANCE
DES HABITANTS

3 2 5

RÉGION PARIS

nouveau

Troubles de santé mentale : adapter les réponses de terrain et l'accompagnement

ENJEUX

Les organismes de logement social sont confrontés à la présence dans leurs ensembles immobiliers de locataires présentant des troubles de santé mentale et pouvant représenter un danger pour eux-mêmes comme pour leur entourage. Comment maintenir dans le logement ces personnes, éviter leur expulsion tout en assurant la jouissance paisible du logement ? Quand la situation le demande, l'organisme doit définir un mode d'action qui interroge sa mission d'opérateur social et urbain et sa responsabilité juridique de gestionnaire immobilier.

OBJECTIFS

- comprendre les troubles du comportement que présente la personne pour adapter un mode de communication qui limite les tensions
- mettre en place une procédure de repérage des situations et de traitement adaptée
- orienter vers des partenaires qualifiés.

CONTENU

Santé mentale et souffrance psychique

- les interactions entre l'environnement (social, familial, professionnel), l'état physique et l'état psychique

Les troubles du comportement

- les maladies mentales caractérisées/la souffrance psychique
- les effets sur les comportements, la vie sociale, familiale, l'insertion professionnelle, l'appropriation du logement

Politiques publiques et missions de santé mentale

- la sectorisation psychiatrique (continuité des soins, rapprochement de l'offre de soins des lieux de vie...)
- les acteurs de la prise en charge et les modes d'hospitalisation
- la reconnaissance du handicap psychique
- les politiques locales en matière de santé mentale
- les lieux d'hébergement spécialisés

Construire une réponse pour prévenir et gérer les troubles de santé mentale : le plan d'action interne

- responsabilités juridiques
- définir une procédure de détection et de

signalement des troubles de santé mentale fondée sur le rappel au bail normalisé

- mettre en place des partenariats externes avec le milieu médico-social
- les expériences actuelles en organisme Hlm.

PUBLIC

Responsables d'agences (interface terrain-direction).
Tous les personnels de proximité ayant un lien direct avec la clientèle. Service juridique.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Apports théoriques, échange d'expériences de terrain et éclairage sur des projets menés par d'autres organismes.

ANIMATION

Raymond LAUB
ou Jean-Pierre YAHY

Formateurs psychosociologues

PRIX NET

1 220 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Catherine BOURDIN Tél. 01 41 83 23 90
c.bourdin.afpols@union-habitat.org
site internet : <http://www.afpols.fr>

Communication de terrain et troubles du comportement des habitants

ENJEUX

Les personnels de proximité sont confrontés, dans leurs quartiers, à la présence de locataires présentant des troubles de santé mentale - pouvant représenter un danger pour eux-mêmes comme pour leur entourage. Ils peuvent être aussi confrontés au quotidien, dans leur cadre professionnel, à des comportements, de groupe ou individuels, liés à des pratiques «addictives» de consommation de produits. Certaines conduites peuvent même les mettre en difficulté dans leur mission quotidienne, notamment lorsque les troubles de voisinage augmentent. Il est donc fondamental, qu'ils s'approprient des repères et des outils de base pour identifier, comprendre et gérer ces situations au quotidien. Cette démarche peut constituer, en interne, la base d'une action partenariale avec des spécialistes et d'autres acteurs relais de santé ou appartenant aux réseaux de soin.

OBJECTIFS

- repérer et comprendre les troubles les plus couramment rencontrés en matière de santé, de maladie mentale et d'addictions
- prendre du recul par rapport à ses propres représentations, et adapter ses attitudes d'écoute
- expliquer les principales causes et significations des comportements rencontrés
- assurer un premier relais pour un travail d'équipe dans son organisme et un premier niveau de partenariat avec les acteurs de la prévention et de la prise en charge de ces personnes.

CONTENU

Troubles de santé mentale
et conduites addictives

- troubles de santé mentale et souffrance psychique
- maladies mentales caractérisées : symptômes et expressions
- soins en prévention, place des médicaments
- dépendance et consommations addictives
- produits licites et illicites : alcool, drogues
- usages sociaux des produits
- troubles du comportement

Gestion de l'impact social des troubles

- personnes fragilisées : isolement, repli sur soi, marginalisation, précarisation, hygiène
- passages à l'acte dans le logement
- rassemblements dans les espaces collectifs
- conduites individuelles, agressives ou violentes

Compétences et moyens adaptés

- ressources humaines et professionnelles
- grille de compréhension de chaque situation
- ressources de l'écoute active et relation d'aide

Partenariat : interlocuteurs directs

- rôle et missions du bailleur et des partenaires
- par tenaires locaux pour gérer ces situations.

PUBLIC

Gardiens, responsables de sites et tous les personnels de proximité ayant un lien direct avec la clientèle.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Expression et échanges à partir des expériences de terrain, apports théoriques, exercices et mises en situation sur l'écoute et le positionnement.

ANIMATION

Raymond LAUB Formateurs psychosociologues
ou Jean-Pierre YAHY

PRIX NET

Déjeuners gratuits pris en commun

1 090 €

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Catherine BOURDIN Tél. 01 41 83 23 90
c.bourdin.afpols@union-habitat.org
site internet : <http://www.afpols.fr>

CONNAISSANCE
DES HABITANTS

3 2 7

RÉGION PARIS

nouveau

Des exemples de formation en Intra.

Les personnes âgées dans l'habitat social - Sensibilisation du personnel de proximité

Un tiers de ses locataires étant âgé de plus de 60 ans, Grand Lyon Habitat a mis en oeuvre plusieurs actions adaptées : produits logements spécifiques (construction et aménagements), création du label "Âge d'Or Habitat", partenariat avec des organismes spécialisés et développement d'une écoute adaptée auprès des locataires âgés.

Pour sensibiliser tout le personnel de proximité aux problématiques liées au vieillissement dans l'habitat social, GLH a souhaité leur proposer une formation sur ce thème.

Le dispositif a été composé en deux temps :

- Une demi-journée de sensibilisation aux problématiques du vieillissement ; à la com-

préhension des besoins, des attentes et du comportement des publics âgés ; aux spécificités de la communication avec ce public.

- Un second temps de présentation des partenariats locaux à mobiliser, animé par un prestataire local.

Cette journée s'est adressée à l'ensemble des personnels de proximité, soit une vingtaine de groupes et s'est déroulée au plus près de leur lieu de travail, dans les différentes agences. Bien que courte, cette formation a permis aux participants de réaliser combien leur rôle est important dans la qualité de la relation bailleur/locataires, pour cette catégorie de clients qui méritent une attention particulière.

Comprendre les cultures étrangères pour mieux communiquer ou comment aller vers l'autre

Cet OPH gère 120 000 logements, compte 2 600 collaborateurs, 80 métiers différents et 6 Directions Territoriales. Les collaborateurs de l'une des Directions territoriales ont exprimé des difficultés à communiquer avec les clients. En effet, les clients sont pour la majorité en situation précaire autant sur le plan financier que social et pour l'essentiel d'origine étrangère notamment des pays du Maghreb, d'Afrique Subsaharienne et des Comores.

La formation, en intra, proposée par l'afpols s'est déroulée en trois temps :

1. Une phase préparatoire au cours de laquelle l'intervenant est allé visiter un site, choisi par le client, afin d'avoir une vision précise des caractéristiques du patrimoine, du public logé et des difficultés rencontrées par les participants.

2. Une formation en deux modules non consécutifs d'une journée chacun.

- Un premier module consacré aux représentations des participants quant aux difficultés rencontrées dans l'exercice des

métiers, à la relation interpersonnelle, aux freins à la communication, à la compréhension des différents codes culturels ainsi qu'à l'élaboration d'un questionnaire d'enquête.

- Une intersession de 3 semaines, au cours de laquelle les participants, en binôme, dotés d'un dictaphone ont interviewé un client, de leur choix, sur ses codes cultures pour mieux comprendre certains comportements induits tels que : le regroupement dans les parties communes, les situations de gêne (ex : les femmes qui baissent les yeux lors d'un échange), le "non entretien" du logement...

- Un second module portant sur le debrief des questionnaires et sur des jeux de rôle.

Cette formation a concerné une centaine de personnes.

Le plus de cette formation : la phase d'enquête qui a permis aux participants de dépasser le champ du technique et du professionnel pour s'inscrire dans une démarche consistant à "aller vers l'autre".

La communication quotidienne avec les locataires

ENJEUX

La gestion de proximité implique une disponibilité vis-à-vis des habitants et une attitude constante d'accueil. La maîtrise des outils de communication permet au personnel de proximité de gérer les relations quotidiennes avec les locataires et de garantir la qualité du service rendu par l'efficacité des réponses apportées. Pour se sentir à l'aise, il lui faut développer ses capacités dans les domaines comportemental, pour s'adapter aux situations et établir un climat positif, technique, pour établir le contact et rechercher une solution avec un locataire, et méthodologique, pour analyser une situation et conduire un entretien.

OBJECTIFS

- situer son rôle en tant que représentant de l'organisme auprès des habitants
- créer les conditions d'accueil en fonction des situations
- communiquer les informations nécessaires à la vie pratique des habitants
- être à l'aise dans les différents types d'entretien : aide, orientation, négociation, information
- mettre en œuvre l'attitude adaptée à la situation rencontrée.

CONTENU

La qualité de service et la relation au client

- la typologie et les spécificités des situations
- le locataire est un habitant et un client

Gérer la relation au quotidien

- analyse des éléments entrant en jeu dans la communication
- les techniques favorisant la communication

Conduire différentes activités de communication

- recueillir de l'information
- transmettre une consigne
- donner une explication
- orienter vers un autre service

Adapter sa communication à différentes situations professionnelles

- la demande de logement
- la demande d'intervention technique
- le rappel des engagements liés au contrat de location
- le traitement du conflit de voisinage
- la visite de logement

Se positionner dans la relation

- maîtriser ses propres réactions et s'affirmer dans sa fonction
- développer une relation positive en maintenant une attitude professionnelle
- faire face à l'agressivité.

PUBLIC

Personnel de proximité en contact avec les locataires : chargés de clientèle, responsables de sites, gardiens.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Le stage fait alterner des apports méthodologiques et des entraînements intensifs à partir des situations professionnelles les plus couramment rencontrées par les participants. Les mises en situation réalisées par chaque participant sont filmées, réécoutées et analysées pour renforcer les atouts de chacun et indiquer des préconisations aidantes.

ANIMATION

Annie JOARY
ou Hélène FEILDEL

Consultant formateur
Consultant formateur

PRIX NET

Déjeuners gratuits pris en commun

1 090 €

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Catherine BOURDIN

Tél. 01 41 83 23 90

c.bourdin.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

RELATIONS AVEC
LES HABITANTS

3 3 1

RÉGION PARIS

Professionaliser la fonction d'accueil

ENJEUX

La gestion de l'accueil des habitants fait appel à des comportements de plus en plus élaborés pour permettre, d'une part, de s'affirmer dans la dimension relationnelle et d'autre part, d'apporter des réponses précises au regard des enjeux de la qualité de service. Afin de gérer la pluralité des situations rencontrées, qu'elles soient d'ordre technique, relationnel ou encore comportemental, la superposition des entretiens en face à face ou au téléphone et le flux des demandes, le personnel chargé de cette fonction doit être en mesure de communiquer avec aisance, de véhiculer une image de marque de qualité et d'optimiser les entretiens pour gagner en efficacité et en temps.

OBJECTIFS

- valoriser sa présentation, intégrer son rôle commercial, représenter l'organisme
- s'approprier l'organisation de l'espace d'accueil et les outils d'information
- développer des attitudes d'accueil.

CONTENU

La dimension commerciale de l'accueil

- se présenter
- les besoins et attentes des clients
- la relation client/fournisseur de l'accueil
- les critères de qualité de l'accueil

L'entretien en face à face ou au téléphone

- prise de contact et clarification de la demande
- orientation vers la personne ou le service concerné
- renseigner, donner une explication, prendre un message
- prise de congé

La dimension comportementale

- les attitudes d'ouverture
- la gestion du flux et des situations d'urgence
- dire non à une demande sans dire non à la personne
- la gestion des tensions

L'organisation de l'espace d'accueil et du poste de travail

- aménagement de l'espace pour assurer confidentialité, confort et prévention des risques
- organisation fonctionnelle du poste de travail et des outils spécifiques à l'accueil
- supports d'explication (livret de locataire, plans, quittance, schéma de présentation des réparations locatives...)
- circuits d'informations.

PUBLIC

Agents chargés d'accueil. Personnes en contact avec les locataires ou les entreprises.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Le stage fait alterner des apports méthodologiques et des entraînements intensifs à partir des situations professionnelles les plus couramment rencontrées par les participants. Les mises en situation réalisées par chaque participant sont filmées, réécoutées et analysées pour renforcer les atouts de chacun et indiquer des préconisations aidantes.

ANIMATION

Annie JOARY	Consultant formateur
ou Christiane BESSON	Consultant formateur

PRIX NET

Déjeuners gratuits pris en commun

1 700 €

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Catherine BOURDIN Tél. 01 41 83 23 90
c.bourdina.afpols@union-habitat.org
site internet : <http://www.afpols.fr>

Animer des réunions avec les locataires

ENJEUX

Dans des contextes parfois tendus, les cadres des organismes et les responsables de proximité ont à faire face à la gestion de rencontres avec des groupes de locataires, exigeant, de leur part, adaptation et initiative. Ils expriment la difficulté qu'ils ont à vivre des moments de tension, sinon d'affrontement, générés par les demandes ou les revendications collectives des locataires.

Par ailleurs, la conduite des réunions de locataires implique de savoir gérer des situations délicates, se faire entendre d'un groupe qui attend des réponses rapides à ses préoccupations, mais aussi de savoir tenir compte des avis et suggestions.

OBJECTIFS

- comprendre le sens et les enjeux des situations tendues avec les locataires
- développer une attitude adéquate vis-à-vis des réactions des locataires
- mettre en œuvre des capacités de prise de distance et d'objectivation en situation
- mesurer les enjeux d'un dialogue actif avec les locataires
- initier une démarche d'analyse, de résolution de problème et de participation à un projet.

CONTENU

Réunir les locataires

- une nécessité, une obligation, une opportunité
- réunions en salle, en pied d'immeuble, visite du site...
- la dynamique d'un groupe de locataires
- les règles de base et les fonctions d'une réunion

Faire face à un groupe revendicatif

- aller à l'essentiel, centrer les échanges
- identifier et maîtriser ses propres émotions
- organiser et adapter son expression
- repérer et impliquer les personnes ressources

Prendre la parole et adapter ses interventions

- savoir répondre, expliquer, argumenter
- écoute active, communication non verbale, affirmation de soi

Tenir compte des savoirs d'usage

- faciliter l'expression
- articuler des points de vue antagonistes
- structurer les échanges
- accompagner la recherche des améliorations et des solutions

Négocier des objectifs partagés

- comprendre la nature des demandes
- repérer les sources possibles de malentendus

- s'appuyer sur les principes de base de la négociation
- proposer un projet et des objectifs d'action
- définir les engagements respectifs.

PUBLIC

Responsables des services de proximité, responsables d'agences, responsables de sites.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Apports méthodologiques. Confrontations d'expériences. Mises en situation. Entraînements avec camescope.

ANIMATION

Geneviève CHANDELLIER	Consultant formateur
ou Jean-Pierre YAHY	Consultant formateur

PRIX NET

1 090 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Catherine BOURDIN Tél. 01 41 83 23 90
c.bourdina.afpols@union-habitat.org
site internet : <http://www.afpols.fr>

RELATIONS AVEC
LES HABITANTS

3 3 3

RÉGION PARIS

Impliquer les habitants dans des projets de quartier

ENJEUX

Bien que la loi SRU ait instauré le principe d'échanges réguliers entre bailleurs et locataires sur tous les aspects liés à la qualité de vie dans les quartiers, on sait pourtant que la participation des habitants ne se décrète pas. Comment faire pour favoriser la mobilisation des locataires ? Les expériences menées par divers bailleurs indiquent qu'elle reste encore trop exceptionnelle, malgré des contextes de changement urbain. Elle représente un atout pour l'évolution de la politique des organismes.

De plus, l'engagement sur la qualité de service impose une implication durable des locataires, afin de pérenniser les améliorations. Faire des habitants des acteurs de projets constitue un enjeu déterminant du "vivre ensemble".

OBJECTIFS

- connaître les possibilités offertes par la loi SRU en matière de concertation
- instituer un mode de relation approprié avec les représentants d'amicales, les référents associatifs et les habitants
- structurer une démarche de mobilisation sur des projets communs
- promouvoir des actions visant l'amélioration du cadre de vie, la prévention des incivilités et des dégradations ou d'autres projets locaux.

CONTENU

Concertation et participation

- le cadre réglementaire
- les modalités pratiques
- l'information des habitants
- la prise en compte des réactions et remarques
- les partenaires-ressources

Participation et implication des locataires

- les contextes favorables
- les registres de mobilisation : sécurité, problèmes de voisinage, cadre de vie, réhabilitation, construction...
- les habitants-relais

Manager un projet avec les habitants

- exemples d'expérimentations
- outils méthodologiques de mobilisation
- définition d'objectifs d'amélioration du cadre de vie
- conception de projets adaptés

Les comités et les chartes de voisinage

- statut et contractualisation annuelle
- recherche de la bonne échelle : cage d'escalier, immeuble, îlot, quartier...
- adhésion des locataires : comment communiquer ?
- les moyens et ressources à mettre à disposition
- le suivi et le pilotage.

PUBLIC

Personnel impliqué dans le plan de concertation et/ou dans la gestion des services rendus aux habitants dans des projets (propreté, prévention des dégradations, voisinage, réhabilitation...).

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Présentation d'expériences et d'expérimentations. Méthodologie et management de projet. Communication et animation de groupe.

PROLONGEMENTS

- Animer des réunions avec des locataires • 333

ANIMATION

Raymond LAUB	Consultant formateur
ou Jean-Pierre YAHY	Consultant formateur

PRIX NET

1 090 €

Déjeuner gratuit pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Catherine BOURDIN Tél. 01 41 83 23 90
c.bourdina.afpols@union-habitat.org
site internet : <http://www.afpols.fr>

La déontologie dans les pratiques quotidiennes

ENJEUX

Que peut-on écrire ou ne pas écrire dans un dossier locataire ou dans un rapport de conflit locatif ? Doit-on répondre à toutes les demandes émanant de tiers ? Comment combiner les concepts mixité, droit au logement, discrimination ? Engage-t-on sa responsabilité dans ces situations ? Autant de questions auxquelles sont confrontés les différents acteurs de la gestion quotidienne des relations bailleur – locataires – partenaires.

Cette formation s'adresse donc à des opérationnels qui ont besoin d'être sûrs de la portée de ce qu'ils disent, écrivent ou transmettent. Chaque salarié intervenant dans les chaînes de traitement doit pouvoir intégrer "ces bonnes pratiques" dans ses activités quotidiennes.

OBJECTIFS

- savoir prendre en compte les éléments déontologiques et juridiques de la communication en direction des habitants et des partenaires de l'organisme
- caractériser les différents niveaux de responsabilités du salarié ou de l'agent et les intégrer dans sa pratique quotidienne
- analyser les écarts entre les besoins du service et les contraintes légales et identifier les outils et procédures internes à développer.

CONTENU

La notion de déontologie

- définitions (code, charte, bonnes pratiques)
- obligations déontologiques (réserve, discrétion professionnelle, secret professionnel)
- valeurs et engagements du secteur professionnel

Les différentes responsabilités, cumul

- individuelles, collectives
- civile, pénale, contractuelle

Déontologie et relation bailleur / locataire

- les attributions
- la vie du contrat, le départ du locataire
- les relations découlant du contrat de travail
- les relations découlant du bail
- les relations avec les tiers

Éléments à intégrer dans sa pratique

- la discrimination, la diffamation
- la convention Halde/USH
- communication écrite ou orale

Applications dans le quotidien

- les procédures (internes, les partenariats...)
- les courriers types, les imprimés
- l'élaboration d'outils internes
- le management des équipes.

PUBLIC

Responsables d'agences, chargés de clientèle, conseillers sociaux, agents d'accueil, responsables de sites.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Ce stage s'appuie sur les situations rencontrées par les participants et sur les différents niveaux de responsabilités engagés. Il fera alterner des exposés portant sur les aspects juridiques et des études de cas.

ANIMATION

Philippe AXELROUDE Avocat
et Christiane BESSON Consultant Formateur

PRIX NET

Déjeuners gratuits pris en commun

1 190 €

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Catherine BOURDIN Tél. 01 41 83 23 90
c.bourdina.afpols@union-habitat.org
site internet : <http://www.afpols.fr>

RELATIONS AVEC
LES HABITANTS

3 3 5

RÉGION PARIS

La gestion des conflits avec les locataires : savoir négocier

ENJEUX

Dans un contexte économique difficile, les personnels de gestion des services de proximité ont à faire face, au quotidien, à des situations relationnelles conflictuelles. Pour éviter qu'une situation ne s'aggrave, et pour que le dialogue puisse continuer à exister entre les représentants du bailleur et les locataires, il est nécessaire de pouvoir anticiper les conflits éventuels et de réagir au mieux lorsque ceux-ci surviennent. Il peut, par exemple, s'agir d'une situation dans laquelle le locataire s'est vu opposer un refus - prise en charge d'une réparation, mutation dans un pavillon... - mais il peut également s'agir d'un locataire agressif avec lequel il faudra pourtant communiquer.

OBJECTIFS

- aborder et faire évoluer les situations conflictuelles de façon positive
- repérer le conflit le plus tôt possible
- savoir désamorcer un conflit
- utiliser les techniques de négociation
- développer des comportements adaptés en puisant dans les situations issues de sa pratique professionnelle.

CONTENU

Analyse des situations conflictuelles

- inventaire des situations conflictuelles
- enjeux des parties en présence
- analyse des causes : refus, délais dans l'attente de réponses, sentiment de discrimination
- place et rôle de l'émotion
- les difficultés tenant au comportement 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

Les comportements à développer

- se fixer des objectifs
- se définir une stratégie
- s'affirmer
- donner des marques d'apaisement.

PUBLIC

Personnel du siège et des agences en relation directe avec les locataires et vivant des situations conflictuelles. Agents du siège et des agences. Gérants. Personnel des services contentieux ayant à faire face à des situations conflictuelles avec les locataires.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Apports théoriques. Mises en situation : étude de cas réels, entraînement avec camescope.

ANIMATION

Geneviève CHANDELLIER	Consultant formateur
ou Annie JOARY	Consultant formateur

PRIX NET

1 910 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Catherine BOURDIN Tél. 01 41 83 23 90
c.bourdinafpols@union-habitat.org
site internet : <http://www.afpols.fr>

La démarche de médiation

ENJEUX

Depuis plusieurs années, les personnels de terrain ont eu à faire évoluer leurs compétences relationnelles. Il leur est ainsi, désormais, fréquemment demandé de jouer le rôle de médiateur. En effet, la bonne gestion des relations difficiles est primordiale pour développer la qualité de la relation du bailleur avec le locataire. Les bailleurs doivent se positionner comme des partenaires actifs dans les quartiers dont ils assument la gestion. Il est donc désormais indispensable pour les personnels de terrain de pouvoir discerner les situations qui nécessitent une médiation et le rôle qu'ils ont à tenir, avec l'aide des méthodes et outils spécifiques à l'entretien de médiation en situation professionnelle.

OBJECTIFS :

- mener une médiation, en utilisant les outils et méthodes à disposition
- réguler les situations de tension
- respecter la forme des échanges
- faire évoluer positivement les situations de conflit entre les différentes parties.

CONTENU

La médiation

- définition de la médiation, la relation triangulaire
- la médiation comme outil de gestion d'un conflit
- origine du désaccord : valeur, comportements, non-respect du règlement
- les différentes attitudes possibles face au conflit, et leurs conséquences sur la résolution du conflit

Les conditions de la médiation

- champ d'application pour le bailleur social
- les objectifs spécifiques de la médiation pour le bailleur
- les différentes étapes de la médiation pour déboucher sur une solution

L'entretien de médiation

- le rôle et la position du médiateur
- attitudes et comportements
- phases de l'entretien
- outils et méthodes.

PUBLIC

Personnel de terrain pouvant intervenir comme médiateur.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Analyse de cas réels.
Entraînements systématiques sous forme de jeux de rôle.

ANIMATION

Geneviève CHANDELLIER Consultant formateur

PRIX NET

Déjeuners gratuits pris en commun

1 840 €

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Catherine BOURDIN Tél. 01 41 83 23 90
c.bourdin.afpols@union-habitat.org
site internet : <http://www.afpols.fr>

RELATIONS AVEC
LES HABITANTS

3 3 7

RÉGION PARIS

Gestion des situations en site sensible

ENJEUX

Etre gardien en "site sensible" renvoie, la plupart du temps et de façon quasi univoque, à leur confrontation à des dégradations, des actes de violence et d'agressivité.

Or, si les actes de violence et de dégradation sont des faits avérés, ils prennent la plupart du temps leur source dans la dégradation des situations sociales individuelles et collectives auxquelles les populations logées sont soumises... La paupérisation grandissante, notamment, amène les personnels de terrain, non seulement à une incompréhension des phénomènes se déroulant au pied de leurs immeubles, mais également à une souffrance personnelle de plus en plus importante... Incompréhension, souffrance, manque de recul... bloquent leur créativité et les empêchent de réagir, de proposer, de suivre ou de participer à des actions d'amélioration du climat social... Analyser, comprendre, pour agir et réagir, tels sont les axes développés par cette formation.

OBJECTIFS

- définir un site sensible à partir de notions institutionnelles et sociologiques
- comprendre les enjeux de la proximité sur des sites particulièrement stigmatisés
- acquérir et mettre en pratique des techniques relationnelles complexes
- relever et analyser les problématiques rencontrées sur le terrain
- adapter les réponses par la réalisation de micro-projets réalistes et évaluer.

CONTENU

MODULE 1

Contexte général

- données institutionnelles et sociologiques
- définition d'une ZUS et d'un site sensible
- engagement des bailleurs et politique de la ville
- données sociologiques de ces quartiers

Contexte particulier

- problématiques : points communs et divergences
- actions menées

Gestion relationnelle en sites sensibles

- principaux outils de résolution de problème et de gestion de conflit
- les besoins, les attentes et les contraintes
- analyse des faits, sentiments et opinions
- recherche des causes et des conséquences
- amélioration de l'affirmation de soi
- gestion des signes d'agressivité subis et/ou exploités par les habitants

MODULE 2

Analyse des pratiques

- restitution et analyse des pratiques
- les progrès, les obstacles, les adaptations

Démarche de micro-projets

- caractérisation des situations à améliorer
- hiérarchisation des objectifs à atteindre
- repérage des moyens mis à sa disposition
- appropriation et utilisation des outils d'évaluation mis à disposition.

PUBLIC

Personnel de proximité, gardiens d'immeubles.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Alternance d'exposés et d'outils adaptés à la mise en place de micro-projets pour le public de proximité. Large place laissée aux échanges entre participants, structurés par le formateur de manière méthodologique et en appliquant la rigueur déontologique du secteur professionnel.

PRÉALABLES

- Avoir suivi une formation gestion de conflits.

ANIMATION

Geneviève CHANDELLIER	Consultant formateur
ou Hélène FEILDEL	Consultant formateur

PRIX NET

2 180 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Catherine BOURDIN	Tél. 01 41 83 23 90
c.bourdin.afpols@union-habitat.org	
site internet : http://www.afpols.fr	

Gestion du stress dans les relations professionnelles

ENJEUX

C'est dans le face à face avec les locataires que se situent généralement, pour le personnel des organismes d'Hlm, les facteurs de stress. Répondre immédiatement à des locataires agressifs ou de mauvaise foi, redonner pour la énième fois la même réponse, gérer des troubles de voisinage, faire admettre une décision avec laquelle on n'est pas nécessairement d'accord, répondre à des conditions professionnelles de plus en plus exigeantes, constituent quelques-uns des motifs de stress les plus fréquents. Le stress peut aussi survenir insidieusement à cause de contraintes internes que l'on se donne à soi-même.

Face à la multiplication des facteurs de stress, il apparaît indispensable que le personnel puisse l'appréhender pour mieux "le prévenir".

OBJECTIFS

- identifier les situations stressantes
- repérer les mécanismes du stress
- apprendre à prévenir les situations stressantes et leur impact
- apprendre à évacuer les effets du stress
- s'exercer aux techniques de concentration, de relaxation et de récupération.

CONTENU

Le stress au quotidien

- qu'est-ce que le stress ? bon stress et mauvais stress
- les manifestations physiologiques, psychologiques et comportementales du stress
- repérer les sources individuelles et les facteurs de stress dans les relations avec les locataires
- analyser ses propres mécanismes face au stress

Le contrôle du stress

- l'initiation aux différentes méthodes de relaxation par des exercices de concentration et de relaxation : gestion des énergies, respiration, élimination des tensions superflues
- le rôle et la place du sommeil, de l'hygiène de vie et de ses moyens de ressourcement
- reconnaître ses pensées parasites et ses émotions pour les transformer en pensée positive et en action adaptée à la situation
- instaurer un mode de communication efficace et apaisant.

PUBLIC

Personnel en contact avec des locataires : personnel des antennes, personnel d'accueil du siège, secrétaires d'agences, conseillers sociaux.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Alternance d'apports théoriques de l'animateur, d'exercices pratiques et de mise en commun des expériences des participants.

ANIMATION

Jeanine TEMIN Consultant formateur
ou Christiane ROLIN Formateur psychologue clinicienne

PRIX NET

Déjeuners gratuits pris en commun

1 860 €

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Catherine BOURDIN Tél. 01 41 83 23 90
c.bourdina.afpols@union-habitat.org
site internet : <http://www.afpols.fr>

RELATIONS AVEC
LES HABITANTS

3 3 9

RÉGION PARIS

Les troubles de voisinage : les actions à mener

ENJEUX

Aujourd'hui, les troubles de voisinage ont parfois des conséquences mettant en péril l'équilibre social et économique d'un immeuble : départ de locataires, logements vacants... De plus, le bailleur doit contractuellement la jouissance paisible du logement au locataire. Or les manquements aux règles de la vie collective sont fréquents : violation des clauses du bail, mais aussi problèmes liés aux comportements pathologiques, au manque d'hygiène, au vagabondage des animaux... Les limites du cadre juridique impliquent de trouver des réponses pratiques avant, ou à la place du recours en justice : réponses internes, recherche de relais, appel aux partenaires.

OBJECTIFS

- analyser les situations de troubles de voisinage pour définir les actions à mener
- s'appuyer sur le cadre juridique approprié pour juger de la légitimité à intervenir
- adopter les comportements adéquats pour prévenir ou résoudre à l'amiable ces troubles
- être capable de mener des actions avec les partenaires-relais
- connaître les moyens d'actions juridiques et leurs limites et les utiliser comme argumentation.

CONTENU

Définition des différents troubles

- relativité et subjectivité du trouble
- distinction avec les problèmes d'insécurité
- inconvénient normal de voisinage
- dimensions civiles et pénales des troubles
- jurisprudence
- les moyens d'action contentieux

Prévention des troubles de voisinage

- la charte de bon voisinage
- les réunions de concertation locative

Démarche d'investigation

- écouter le(s) plaignant(s)
- établir et analyser les faits
- apprécier le degré d'implication du bailleur

Moyens d'action

- conduire des entretiens amiables avec le fauteur de troubles
- rechercher des solutions pour chaque type de trouble
- concevoir des courriers-types gradués en fonction de l'étape de traitement du trouble
- conduire des entretiens en phase contentieuse
- conduire un entretien de médiation.

PUBLIC

Personnel de proximité. Agents de gestion locative. Agents de contentieux.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Les participants mettront en œuvre une méthodologie de résolution de problèmes, à partir de leur expérience.

Deux formateurs complémentaires enrichiront cette démarche par des apports méthodologiques, relationnels et juridiques.

Des exercices et des simulations seront également proposés.

Ce stage n'est réalisable en région que sous réserve d'adaptation.

ANIMATION

Annie JOARY	Consultant formateur
ou Geneviève CHANDELLIER	Consultant formateur
et Jean-Patrick DEPONT	Formateur juriste
ou Christophe CHAUMANET	Avocat

PRIX NET

1 990 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Catherine BOURDIN Tél. 01 41 83 23 90
c.bourdina.afpols@union-habitat.org
site internet : <http://www.afpols.fr>

Manager la phase amiable des troubles de voisinage

ENJEUX

La gestion des troubles de voisinage constitue une réelle difficulté pour l'ensemble des personnels intervenant sur le terrain. En effet, entre la volonté de satisfaire le plaignant et la lourdeur du traitement qui n'aboutit pas toujours, les personnels y laissent beaucoup d'énergie. L'obligation pour le bailleur d'intervenir lorsque le trouble d'occupation est constitué, nécessite de dérouler une procédure efficace où chaque acteur mesure l'importance de son rôle. Manager son équipe autour de cette activité, demande d'avoir défini les limites d'intervention de chacun et de s'appuyer sur une procédure fine.

L'objectif à atteindre, quel que soit le stade avancé, est de faire cesser le trouble, et non d'aboutir à une expulsion. Mais dans les cas les plus difficiles, il est essentiel, pour obtenir l'adhésion du juge, de constituer, dès le départ, un dossier solide à transmettre au service contentieux. On doit, à toutes les étapes, apporter la preuve de ce que l'on avance et ainsi démontrer la gravité, l'antériorité et la fréquence du trouble.

OBJECTIFS

- clarifier le rôle du bailleur et de la proximité en matière de troubles de voisinage
- inventorier les troubles les plus courants, et les plus difficiles à gérer
- choisir les acteurs, les actions et les procédures à mettre en œuvre
- identifier les éléments constitutifs du «dossier du locataire perturbateur»
- concevoir des supports de communication (chartes, courriers, affiches) et outils de suivi.

CONTENU

Rappel sur le cadre juridique

- l'obligation du bailleur en matière de troubles
- la qualification d'un trouble
- la procédure juridique

Les étapes du traitement amiable

- le rôle des différents acteurs
- les outils internes : courriers-types
- l'implication du plaignant
- la mobilisation des partenaires

Le dossier "fauteur de trouble"

- la traçabilité, les preuves
- attestations, pétitions, courriers
- les rapports des gardiens et/ou la fiche incident
- les comptes-rendus d'entretien

Le management de l'équipe

- rôle et limite d'intervention
- les supports de traitement et de suivi adaptés
- les outils pédagogiques pour conduire un entretien, et en rendre compte

La prévention des troubles

- la charte de bon voisinage
- communication préventive.

PUBLIC

Responsables de la gestion locative, responsables d'agences, responsables de sites, toute personne encadrant des équipes de terrain en relation avec les locataires dans la gestion des troubles de voisinage.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Cette formation alterne les apports méthodologiques, l'échange d'expériences, la présentation d'outils : procédures, chartes de voisinage, courriers, supports pédagogiques à destination des personnels de proximité.

ANIMATION

Annie JOARY

Consultant formateur

PRIX NET

1 080 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Catherine BOURDIN

Tél. 01 41 83 23 90

c.bourdin.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

RELATIONS AVEC
LES HABITANTS

3 4 1

RÉGION PARIS

Des exemples de formation en Intra.

Mieux connaître les services de l'OPH et les partenaires extérieurs

L'OPH d'Aubervilliers a placé la formation des bureaux d'accueil au centre de son Plan de formation. L'Office a souhaité donner à l'ensemble des personnels proches des locataires, les moyens et les outils nécessaires pour répondre efficacement à l'un des enjeux du projet d'entreprise : améliorer la qualité du service rendu.

Les objectifs étaient d'améliorer la qualité de la communication avec le locataire en adoptant comportements et attitudes efficaces, de développer la maîtrise de l'environnement professionnel par une meilleure connaissance des différents services de l'Office et de ses partenaires extérieurs, et de renforcer le travail d'équipe.

C'est une formation-action qui a été choisie pour que chacun soit acteur de sa formation en s'impliquant fortement.

Les stagiaires se sont posés ensemble les questions de la circulation de l'information, en interne, vers les locataires, et de l'orientation des locataires vers les partenaires. Ils ont conçu questionnaires et guides d'entretien.

Ils ont ainsi pu identifier et clarifier les rôles et activités des services, découvrir leurs contraintes. Ils ont formalisé le circuit de traitement de l'information en fonction d'un thème donné (la réclamation technique par exemple).

Ils ont ensuite travaillé sur la qualité des informations et sur leur transmission.

Avec la formatrice, ils ont enfin créé un document capitalisant les informations essentielles, un guide "Ressources et Procédures", afin d'harmoniser les pratiques et de favoriser le transfert des savoirs.

Communication et déontologie

Côtes-d'Armor Habitat a souhaité organiser une formation-action pour l'ensemble de ses personnels en relation directe avec les habitants et/ou les partenaires pour prolonger les outils développés dans le cadre de la qualité du service rendu.

Cette formation, centrée sur les notions de déontologie et de responsabilités, a permis aux participants d'identifier les éléments à prendre en compte dans leurs pratiques quotidiennes.

Quels publics ?

Cette action s'est adressée, dans un premier temps et sur une durée de 2 jours, à l'ensemble des personnels administratifs (Direction, responsables d'antennes et d'agences, contentieux, chargés de clientèle, conseillers locatifs, accueil...) en développant les aspects déontologiques et juridiques.

Dans un second temps, l'action a été déclinée, sur une journée, pour les personnels de proximité (responsables de site, gardiens,

surveillants de travaux, personnels de régie...). Les contenus de la formation, centrés sur leurs activités professionnelles, ont permis une approche plus pratique de ces notions.

Quels enjeux pour cette formation ?

Le premier enjeu a été de donner aux participants les moyens d'être sûrs de leurs pratiques, de ce qu'ils disent ou écrivent, de la nature des informations constituant les dossiers locataires et/ou échangées avec les partenaires de l'office.

Au-delà de ces apprentissages individuels, cette formation a mis en évidence la nécessité de créer des outils internes favorisant l'harmonisation des pratiques et la cohérence dans les réponses apportées aux habitants ou aux partenaires (procédures de réponses, courriers types, charte de bonnes pratiques...). Ce projet, mené par un groupe de travail en interne, permet la restitution des acquis individuels dans la conception d'outils collectifs.

Des exemples de formation en intra.

Professionnaliser le traitement des troubles de voisinage

C'est le cas de cet organisme dont la décision a été prise en 2009 de structurer les interventions liées à la gestion des troubles de voisinage.

Il s'agissait de passer d'une gestion informelle, résultante d'une pratique terrain, à une gestion organisée des troubles de voisinage répondant notamment aux exigences des engagements qualité pris par l'entreprise.

Le dispositif choisi reposait sur une volonté forte de construire, avec les collaborateurs, Responsables territoriaux et Responsables de secteur, un processus permettant d'harmoniser les modes de faire et partager une vision globale du traitement des troubles de voisinage.

La progression pédagogique a été structurée de la façon suivante :

Un premier module de 3 jours pour les Responsables Territoriaux, encadrants des Responsables de secteur, permettant : L'élaboration de la procédure avec :

- Un diagnostic de l'existant : analyse des causes des situations rencontrées + cadre juridique
- Une définition des rôles et des champs d'intervention de chaque acteur : le qui fait quoi, comment, dans quels délais ?
- Les outils supports.

Une période d'intersession au cours de laquelle le service contentieux a été sollicité pour vérifier la cohérence et la justesse de la procédure proposée avec ses propres process.

Un deuxième module de formation de 2 jours pour les Responsables Territoriaux et Responsables de secteur sur les aspects relationnels du traitement des troubles de voisinage avec des mises en situation sur la tenue d'entretiens d'un degré de difficulté différent selon la nature et la gravité du trouble.

Quand les gardiens sont à la fois médiateurs
et gardes particuliers assermentés

Constamment présents sur le patrimoine, les gardiens jouent un rôle important dans la représentation du bailleur comme dans la qualité du service rendu aux habitants. Pour renforcer leurs capacités relationnelles et leur positionnement, Chartres Habitat a mis en place :

1. Une formation de médiateurs. Axée sur le développement de nouveaux savoir-faire et savoir-être relationnels, elle a permis aux gardiens de s'approprier les techniques fondamentales de la communication, de la négociation et de la médiation. Ancrée dans les réalités du terrain, elle a fait appel aux jeux de rôles pour travailler les étapes méthodologiques de la négociation, mettre en pra-

tique les outils de la communication et comprendre le positionnement déontologique du médiateur.

2. Une formation de gardes particuliers. Obligatoire, le module de 2 jours est la première étape de l'agrément donné par la préfecture et du serment prêté devant le tribunal d'instance. Pour Chartres Habitat, le nouveau statut donné aux gardiens vient renforcer leur positionnement et les amène à travailler avec plus d'objectivité dans les situations de contentieux avec des locataires. Il amène également des connaissances juridiques et déontologiques utiles quand des rapports doivent être rédigés.

RELATIONS AVEC
LES HABITANTS

intra

Premier niveau de réponses
en matière de gestion locative

ENJEUX

Dans le cadre de ses missions, le personnel de proximité joue quotidiennement un rôle pédagogique important envers les locataires. En effet, il doit pouvoir les informer sur les règles d'attribution des logements et celles qui régissent les rapports bailleurs-locataires. Il lui est en conséquence nécessaire de connaître les démarches et conditions d'accès au logement pour orienter les candidats vers les services compétents et les renseigner sur les différents dispositifs d'aides au logement. De plus, il doit pouvoir rappeler avec fermeté les obligations contractuelles non respectées, en s'appuyant sur les textes en vigueur.

OBJECTIFS

- expliquer les règles d'attribution d'un logement, d'un emplacement de stationnement
- informer sur les démarches et documents nécessaires à la constitution d'une demande de logement ou sur les demandes de mutation
- orienter vers les institutions d'aides
- pouvoir répondre aux questions sur les droits et devoirs des deux parties
- veiller au respect du contrat de location et du règlement intérieur.

CONTENU

Cadre réglementaire des attributions de logements

- textes - bénéficiaires - plafonds de ressources
- la demande – l'enregistrement, les critères
- la commission d'attribution de logements
- le logement des plus démunis : aides et accompagnement

Accès au logement : information aux locataires

- la procédure interne
- l'orientation vers les dispositifs d'aides
- la mobilité résidentielle (loi Molle)

Le contrat de location et le règlement intérieur

- les engagements – les situations interdites
- le loyer

L'occupation des lieux par le locataire

- accueil et état des lieux d'entrée
- l'exécution du contrat
- les charges récupérables (nouveau décret 2008) et les réparations locatives

Le départ du locataire

- le congé : le préavis
- la visite-conseil et l'état des lieux de sortie

La présentation au locataire de ses droits et devoirs

- répondre aux questions des locataires ou orienter vers les services compétents
- convaincre de respecter les clauses du contrat.

PUBLIC

Personnel de proximité : agents de secteur, gardiens d'immeubles.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Les apports théoriques alterneront avec différents exercices et les expériences des participants.

ANIMATION

Hélène FEILDEL

Consultant formateur

PRIX NET

1 820 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Catherine BOURDIN

Tél. 01 41 83 23 90

c.bourdin.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

Les premières relances des impayés locatifs par le personnel de proximité

ENJEUX

Le personnel de proximité est un acteur à part entière dans la prévention des situations d'impayés ; il est souvent l'interlocuteur de terrain le plus proche des habitants et développe ainsi, au quotidien, des relations lui permettant de relancer les débiteurs, mais également d'anticiper les retards par un repérage systématique des situations à risque. Il informe les locataires sur les conséquences des impayés et oriente parfois vers les institutions d'aides.

OBJECTIFS

- effectuer des relances
- identifier les causes de l'impayé et la volonté du locataire pour résoudre la situation
- expliquer les conséquences d'un impayé, les risques encourus
- orienter vers les institutions sociales (dispositifs d'aides) ou le service pré-contentieux de l'organisme.

CONTENU

La typologie des locataires en impayés

- les différents motifs des impayés
- les causes socio-économiques et culturelles

Présentation succincte des 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

Préparer l'entretien de première relance

- les attentes et les consignes du service pré-contentieux
- la marge de manœuvre (plan d'apurement à négocier)
- les risques encourus
- les différents types d'aides sociales

Conduire l'entretien de première relance

- savoir prendre contact et établir une relation de confiance
- effectuer une première analyse de la situation du locataire
- conseiller et/ou orienter le locataire vers le service pré-contentieux ou la conseillère sociale
- savoir répondre aux objections sans polémique
- conclure

Remonter les informations au service pré-contentieux.

PUBLIC

Personnel de proximité.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Les apports théoriques de l'animateur seront complétés par des échanges d'expériences des participants.

ANIMATION

Annie JOARY

Consultant formateur

PRIX NET

1 090 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Catherine BOURDIN

Tél. 01 41 83 23 90

c.bourdin.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

LA PROXIMITÉ
RELAIS DE LA
GESTION LOCATIVE

3 5 2

RÉGION PARIS

Perfectionnement aux écrits professionnels

ENJEUX

La relation clientèle de proximité prend une part prépondérante dans l'organisation des entreprises du logement social. Les personnels concernés sont très souvent les interlocuteurs uniques des habitants. La dimension administrative fait place à une dynamique de type commercial, et la communication écrite doit également entrer dans cette logique. Les techniques de l'écrit, le support, la forme, le ton, doivent être adaptés à chaque destinataire qu'il soit institutionnel, locataire, prestataire ou encore collaborateur. Réponses écrites à des courriers de locataires, d'élus, de réservataires ..., rappels écrits des engagements du bail, notes d'information à destination des locataires, autant de situations qu'il est nécessaire de maîtriser pour gagner en efficacité dans les relations professionnelles.

OBJECTIFS

- identifier les différentes techniques et outils pour une communication écrite efficace
- adapter les écrits au contexte et aux interlocuteurs
- exprimer clairement une idée, l'argumenter
- organiser ses idées et écrire avec méthode.

CONTENU

Les différents outils et techniques

- les types d'écrits : objet, structure
- le vocabulaire approprié aux situations
- les tournures de phrases, la ponctuation, les mots de liaison

La rédaction d'un compte-rendu, d'un rapport

- deux outils, deux objectifs
- l'objectivité du compte-rendu : les faits
- l'analyse du rapport : les points de vue

La rédaction d'un courrier

- les différentes dimensions d'un courrier : la forme, le ton
- enchaînement et argumentation des idées
- adaptation aux destinataires
- les significations et l'emploi des formules administratives et techniques
- les lettres-types : avantages et inconvénients

Les autres supports écrits

- la note d'information
- les messages électroniques

Entraînement à rédiger

- réponse à la réclamation de locataire, rappel écrit au bail, courrier à un élu, compte-rendu ou rapport de troubles.

PUBLIC

Agents de gestion locative. Chargés de clientèle. Responsables de sites...

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Exercices réalisés à partir de cas concrets apportés par les participants. Mise en application des techniques et méthodes proposées et analyse collective.

Les participants sont invités à se munir des documents utilisés et de courriers de locataires ou autres partenaires.

Adaptation possible de cette action pour les personnels de terrain.

ANIMATION

Jean CAPO

Consultant formateur

PRIX NET

1 090 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Catherine BOURDIN

Tél. 01 41 83 23 90

c.bourdin.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

De la technique à la communication

Gestionnaire d'antenne : un métier au cœur de la communication

Les gestionnaires d'antenne de Trois Moulins Habitat sont en charge des relations épistolaires avec les locataires, les fournisseurs et les partenaires. Ils sont donc amenés à rédiger des courriers de réponses aux réclamations, des commandes de travaux, des réponses à des demandes d'explication émanant d'élus... Tous ces courriers imposent une adaptation à la culture et au niveau de l'interlocuteur. Maîtriser l'expression écrite est donc une compétence-clé de leur métier. Or, leur formation initiale est le plus souvent technique... L'organisme a donc souhaité organiser une formation pour les aider à mieux s'exprimer par écrit, à la fois sur le fond et sur la forme.

Revisiter l'expression écrite

Pour cette raison, l'afpols a construit une formation permettant de réactiver les mécanismes et les règles de l'écrit, en deux modules avec une intersession d'un mois pour permettre de tester les acquis du premier module, gage d'une meilleure imprégnation. Elle proposait notamment de construire des messages clairs, précis et synthétiques ; d'élaborer des phrases simples pour exprimer des idées nuancées ; de savoir répondre par la négative ; de rédiger des comptes-rendus... Aujourd'hui, les Responsables d'antenne se réjouissent que l'action de formation ait nettement amélioré la qualité de la communication, tout en harmonisant le discours des sept antennes.

LA PROXIMITÉ
RELAIS DE LA
GESTION LOCATIVE

intra

Le bâti et les équipements communs et privés

ENJEUX

Le personnel de proximité, présent sur le patrimoine ou dans les agences situées dans les quartiers, interlocuteur des services techniques et des entreprises intervenant sur le patrimoine, doit posséder le vocabulaire général de la technique du bâtiment. Il doit également maîtriser le fonctionnement des équipements des parties communes et privées, repérer les éventuels dysfonctionnements dans les groupes dont il a la charge, et transmettre les informations aux personnes compétentes.

OBJECTIFS

Utiliser les termes techniques appropriés pour

- comprendre la structure et le fonctionnement d'un bâtiment d'habitation dans son ensemble
- savoir repérer, nommer et qualifier les dysfonctionnements et désordres les plus courants
- savoir transmettre ces observations aux services compétents
- savoir répondre aux questions d'ordre technique des locataires
- savoir dialoguer avec les entreprises de maintenance ou de dépannage.

CONTENU

Le bâti et les équipements communs

- les grands principes de la construction du gros œuvre - fondations, murs, toitures...
- les principaux matériaux de construction
- le second œuvre
- les parties communes extérieures - espaces verts, aires de jeux, circulations...
- les parties communes intérieures : ascenseurs, chauffage
- les circuits de canalisations – alimentation, évacuations EV, EU, EP
- les désordres et dysfonctionnements courants

Les équipements et revêtements

- les différents systèmes d'aération
- la menuiserie, quincaillerie
- la plomberie
- l'électricité
- les revêtements de sols et muraux
- les désordres et dysfonctionnements courants

La méthodologie du "descriptif"

- décrire le désordre – qualifier, quantifier, situer
- classer les observations
- les supports de transmission de ces observations.

PUBLIC

Toute personne souhaitant acquérir les connaissances de base du fonctionnement d'un immeuble (gardiens, régisseurs, personnel d'accueil...).

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Ce stage repose sur l'alternance d'apports théoriques, de réflexions méthodologiques et de visites sur le terrain (la visite pratique d'un immeuble en construction et/ou d'un logement est prévue). Des exercices successifs et variés permettront, tout au long du stage, de clarifier les connaissances acquises.

Les participants se muniront des documents techniques circulant dans leur organisme (contrats d'entretien, ordres de travaux, contrats d'assurance...).

ANIMATION

Bertrand LEBOUQUIN	Consultant formateur
ou Claude RENARD	Consultant formateur

PRIX NET	1 790 €
Déjeuners gratuits pris en commun	

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS
Catherine BOURDIN Tél. 01 41 83 23 90
c.bourdin.afpols@union-habitat.org
site internet : <http://www.afpols.fr>

Réalisation de menues réparations d'entretien courant

ENJEUX

La bonne tenue d'un immeuble et la perception qu'en ont les locataires dépendent, pour beaucoup, de la rapidité avec laquelle sont effectuées les petites interventions sur les portes, vitres, ampoules, boîtes aux lettres... Cette rapidité réduit en effet les risques de dégradations à répétition.

Il est souvent difficile de trouver des entreprises qui interviennent dans un laps de temps court pour réaliser ce type de prestations. C'est pourquoi celles-ci sont, de plus en plus fréquemment, réalisées par le personnel présent sur les groupes. De plus, de petites réparations dans les logements peuvent être prises en charge par le personnel sans qu'il soit nécessaire de faire intervenir une entreprise.

OBJECTIFS

- maîtriser le vocabulaire technique
- apprécier les limites d'intervention (sécurité, hygiène, cadre juridique)
- effectuer de menus travaux d'entretien courant
- savoir travailler en sécurité.

CONTENU

ÉLECTRICITÉ : 1 jour

- explication théorique du fonctionnement d'un circuit électrique
- les schémas de base
- les protections, la sécurité, les normes
- les interventions sur les installations

QUINCAILLERIE - MENUISERIE : 1 jour

- les termes techniques appropriés
- exercices pratiques de réparations et d'entretien courant des portes, ferme-portes, fenêtres, volets roulants, serrures...

PLOMBERIE : 1 jour

- distribution de l'eau, évacuation, chauffage
- les termes techniques appropriés
- exercices pratiques d'entretien courant sur la robinetterie, les chasses d'eau, les siphons, les radiateurs...

PUBLIC

Employés d'immeubles, gardiens, personnel assurant dans les parties communes les travaux d'entretien ne justifiant pas l'appel à des entreprises extérieures.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Ce stage comporte une partie pratique sur site avec réalisations concrètes de menues réparations et de travaux d'entretien. Tous les outils et matériels sont fournis et mis à disposition pendant la durée du stage. Dans un souci d'efficacité il est préférable que chaque groupe ne dépasse pas six stagiaires.

ANIMATION

Jean CAPO	Consultant formateur
ou Bertrand LEBOUQUIN	Consultant formateur

PRIX NET

Déjeuners gratuits pris en commun

1 640 €

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Catherine BOURDIN Tél. 01 41 83 23 90
c.bourdina.afpols@union-habitat.org
site internet : <http://www.afpols.fr>

G E S T I O N
T E C H N I Q U E
E T D U R A B L E

3 6 2

RÉGION PARIS

Préparation à l'habilitation électrique H0B0

ENJEUX

Les employeurs engagent leur responsabilité face aux risques électriques pris par les salariés qui interviennent sur des installations. Ils doivent pour cela les habilitier.

Qu'entend-on par "habilitation électrique" : toute personne agissant sous la responsabilité du chef d'entreprise, qui est amenée à utiliser ou à travailler sur, ou à proximité d'installations électriques hors ou sous-tension, doit être "habilitée" à œuvrer dans ce domaine. Cela veut dire que cette personne doit recevoir obligatoirement une "habilitation électrique" délivrée par le chef d'entreprise (ou par son représentant) et qu'elle est censée avoir reçu une formation correspondante.

OBJECTIFS

- respecter les prescriptions de sécurité définies par la publication de l'UTE C 18 510
- maîtriser les grandeurs liées à l'électricité
- identifier et prévenir les risques d'origine électrique
- réagir efficacement en cas d'accident.

CONTENU

Les bases de l'électricité

- qu'est-ce que l'électricité ?
- les différentes grandeurs de l'électricité

Les risques dus au courant électrique

- l'électrocution
- l'électrisation
- les brûlures cutanées

La prévention du risque électrique pour un non-électricien

- les normes de fabrication et les classes d'isolation
- la protection contre les contacts indirects
- que faire en cas d'accident ?

La sécurité de l'environnement immédiat

- les installations électriques
- l'adaptation des accessoires électriques
- la conduite à tenir, en cas d'incendie d'origine électrique.

PUBLIC

Personnel de proximité intervenant sur des installations électriques dans le cadre de menus travaux d'entretien (première habilitation ou renouvellement).

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Ce stage s'appuie sur des apports réglementaires illustrés par les situations professionnelles des participants et sur les différents niveaux de responsabilités engagés. En fin de journée, une évaluation individuelle permettra au formateur de transmettre un avis à la Direction afin d'habiller les personnes et l'aider à définir le contenu de l'habilitation.

PROLONGEMENTS

- Les risques liés à l'entretien courant • 387

ANIMATION

Jeoffrey CLAUX

Consultant formateur

ou Bertrand LEBOUQUIN

Consultant formateur

PRIX NET

570 €

Déjeuner gratuit pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Catherine BOURDIN

Tél. 01 41 83 23 90

c.bourdin.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

Observation quotidienne du patrimoine : outils et enjeux

ENJEUX

Lorsque l'on évoque la surveillance du patrimoine, on pense aux équipements de sécurité incendie et, de ce fait, néglige les désordres sur les aires de jeux, les fermetures de sites, les espaces verts, ou encore des nez-de-marches cassés, des fixations de parabole défectueuses, des jardinières mal placées... Ils présentent cependant des risques sérieux, pouvant aussi engager la responsabilité du bailleur. Il est donc essentiel que les personnels de terrain aient conscience de l'importance d'une veille quotidienne dynamique fondée sur les obligations du bailleur en matière de sécurité des biens et des personnes.

L'action de formation vise en conséquence à les aider à ce que ce travail "routinier" soit valorisé et facilité par la mise en place d'outils personnalisés.

OBJECTIFS

- identifier tous les points névralgiques sur le patrimoine
- s'approprier une méthode d'observation dynamique
- élaborer des supports d'observation adaptés à son patrimoine.

CONTENU

Rappel juridique

- responsabilités du bailleur et définition du rôle du gardien
- les autres intervenants sur le secteur (mairie, collectivités...)
- propriétés du bailleur
- propriétés communales
- les conditions de travail

Les points névralgiques à surveiller

- le bâti et ses équipements
- les espaces verts et les aires de jeux, les voies de circulation, les éclairages...
- réflexes adaptés : alerte, matérialisation des dangers...
- l'émargement par les prestataires du "registre de sécurité"

Les méthodes d'observation

- visites sur site
- les rondes programmées
- nature et fréquence des contrôles
- contrôles visuels et essais

Les outils

- définition de son secteur et des équipements
- construction d'une grille personnalisée
- la transmission vers les services techniques.

PUBLIC

Gardiens. Responsables de site. Techniciens de maintenance...

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Cette formation s'appuiera sur la réalité du terrain. L'identification sera faite, en commun, des points névralgiques pour déterminer une méthode et des outils centrés sur un cadre réglementaire.

ANIMATION

Jean CAPO	Consultant formateur
ou Claude FIELD	Consultant formateur

PRIX NET

Déjeuners gratuits pris en commun

1 190 €

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Catherine BOURDIN	Tél. 01 41 83 23 90
c.bourdin.afpols@union-habitat.org	
site internet : http://www.afpols.fr	

G E S T I O N
T E C H N I Q U E
E T D U R A B L E

3 6 4

RÉGION PARIS

Surveillance et contrôle des équipements de sécurité

ENJEUX

La sécurité est une des priorités de tous. Elle dépend du fonctionnement des nombreux dispositifs installés dans le patrimoine. Le personnel de proximité par sa présence, son observation et son action tant dans le suivi quotidien que dans les cas critiques est un des garants.

L'acquisition des réflexes à avoir lors d'un événement, la connaissance des systèmes mis en œuvre et la traçabilité des actions menées dans ce domaine sont des facteurs de sécurité.

Cette formation a pour but de donner au personnel de proximité les réactions et les outils pour assurer leurs missions de surveillance et de contrôle.

OBJECTIFS

- mettre en œuvre des conduites à tenir appropriées aux différentes situations mettant en cause la sécurité des locataires
- effectuer des rondes périodiques et méthodiques en observant et reportant les dysfonctionnements des équipements de sécurité
- utiliser les fiches de compte-rendu, faire remplir et remplir le registre de sécurité.

CONTENU

Les équipements de sécurité

- incendie
- électricité
- gaz
- gros œuvre

Que faire en cas de

- incendie
- pannes ou défauts électriques
- fuite de gaz
- désordres sur le gros œuvre

La ronde

- méthodes d'observation
- relever les désordres et dysfonctionnements
- reporter et transmettre les constats

Tracer les actions

- registre de sécurité
- main courante
- rapports.

PUBLIC

Personnels de proximité : gardiens, responsables de sites.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Approche théorique et méthodologique, mise en situation concrète, échanges d'expériences, travail sur des outils et supports, à partir de cas.

ANIMATION

Bertrand LEBOUQUIN
ou Claude RENARD

Consultant formateur
Consultant formateur

PRIX NET

Déjeuners gratuits pris en commun

1 090 €

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Catherine BOURDIN Tél. 01 41 83 23 90
c.bourdin.afpols@union-habitat.org
site internet : <http://www.afpols.fr>

L'équipe de proximité, ambassadrice de la politique de développement durable

ENJEUX

Le développement durable doit répondre aux besoins du présent par un développement économique efficace, socialement équitable et écologiquement soutenable pour les générations futures. Ces enjeux nécessitent une prise de conscience individuelle et collective de tous (salariés des organismes et locataires), ainsi que des modifications de comportement pour chacun.

Dans les actes quotidiens d'entretien de son logement, d'hygiène corporelle, dans ses modes de transport, ses choix de consommation en eau et en énergie, de production et de gestion des déchets, tout est affaire de développement durable.

Les responsables de proximité sont en première ligne pour accompagner leurs équipes et les aider pour impulser des projets de sensibilisation et des actions quotidiennes ou événementielles.

OBJECTIFS

- communiquer avec les habitants sur les comportements éco-responsables à adopter
- aider les équipes à définir des mesures concrètes : réduction des consommations d'énergies et d'eau (parties communes, logements)
- maîtriser les conséquences des déchets occasionnés par les activités d'entretien courant
- proposer des actions événementielles avec les locataires et son agence et/ou son organisme.

CONTENU

Cadre réglementaire et initiatives diverses

- CCH, loi sur l'eau, réglementation DDASS
- développement durable et engagements du secteur professionnel (RSE, Agenda 21, chartes DD...)

La gestion des parties communes

- exemplarité par les pratiques de travail
- réduction des consommations en eau, électricité, produits d'entretien

Amélioration des espaces de tri

- évolution des solutions pratiques
- réflexion sur le tri dans le logement
- relations avec les services techniques

Les actions de sensibilisation

- sensibilisation des locataires
- communication quotidienne
- actions événementielles
- ressources internes et partenaires externes

L'évaluation des consommations dans les parties communes

- les données existantes sur son patrimoine
- les outils de suivi et de contrôle.

PUBLIC

Responsables d'agences, responsables d'antennes, responsables de sites.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Ce stage fait alterner les apports et exemples de projets avec les approches méthodologiques et les travaux en groupe.

ANIMATION

Hélène FEILDEL
ou Jean-Pierre MOYA

Consultant formateur
Consultant formateur

PRIX NET

Déjeuners gratuits pris en commun

1 080 €

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Catherine BOURDIN Tél. 01 41 83 23 90
c.bourdin.afpols@union-habitat.org
site internet : <http://www.afpols.fr>

G E S T I O N
T E C H N I Q U E
E T D U R A B L E

3 6 6

RÉGION PARIS

Conduire son logement

ENJEUX

L'installation de nombreux équipements destinés à économiser les consommations d'énergie et d'eau dans le cadre des opérations nouvelles ou réhabilitations créent un nouvel environnement pour le locataire.

À l'instar des écoles de conduite automobile durable, permettre au locataire utilisateur, de conduire l'ensemble de ces nouveaux équipements installés dans son logement devient un enjeu de la réussite des ambitions de maîtrise des consommations et de ressources et de diminution des pollutions.

Face à ces défis, les gestionnaires de proximité sont les intermédiaires naturels dans la sensibilisation aux actions de développement durable, la diffusion et la mise en place des «bonnes pratiques». Cette formation a pour but de donner à ces intermédiaires la connaissance des nouveaux matériels, des modalités optimales d'utilisation pour leur permettre lors de leurs rencontres avec les utilisateurs de promouvoir le meilleur usage et donc la réalisation des gains attendus.

OBJECTIFS

- situer les enjeux du Développement Durable
- connaître pour maintenir en fonctionnement les équipements installés dans le cadre du développement durable
- expliquer aux locataires l'usage et les intérêts des équipements mis à leur disposition.

CONTENU

Le Développement Durable

- définition et vocabulaire
- enjeux
- thématiques
- applications dans le bâtiment

Les équipements

- solaire thermique
- chauffage, chaudières et régulations
- isolation et fenêtres
- ventilation
- eau

Règles comptables

- modalités de financement
- gros entretien, gros entretien programmé
- investissement : les composants

Communiquer avec les locataires

- appropriation des outils de communication interne
- choix des moments privilégiés
- illustrations, exemples, mise en pratique.

PUBLIC

Personnels de proximité : gardiens, responsables de sites, techniciens de maintenance.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Approche théorique et méthodologique, mise en situation concrète, échanges d'expériences, travail sur des outils et supports, à partir de cas.

ANIMATION

Bruno GAUDRY

Consultant formateur

PRIX NET

1 090 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Catherine BOURDIN

Tél. 01 41 83 23 90

c.bourdin.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

Maîtrise des consommations d'énergie

ENJEUX

La diminution des ressources énergétiques planétaires et, de fait, l'augmentation de leurs coûts, nous contraignent à adopter de nouveaux comportements. Les enjeux en sont à la fois écologiques et économiques.

Y répondre impliquera, concrètement, la transmission d'une culture éco-citoyenne dans un souci de préservation, de réduction des gaz à effet de serre et le tri de nos déchets. Dans ce cadre, le responsable de site ou le gardien peuvent contribuer à améliorer les performances énergétiques et écologiques du patrimoine, par leurs pratiques ou dans leurs décisions. Dans leurs relations aux locataires, ils peuvent être conduits à les conseiller, les orienter afin d'optimiser ces performances à l'échelle du logement et dans le même temps, celles du budget énergétique des ménages.

Par de telles actions et réflexions, chacun pourra adapter son mode de vie aux programmes mis en place par les Institutions mondiales ou locales.

Grâce à des gestes quotidiens simples, des choix judicieux, les termes de "Développement Durable" peuvent alors prendre un sens pour chacun et valoriser son attitude civique.

OBJECTIFS

- appréhender les notions essentielles du développement durable et du DPE
- retranscrire ces notions au quotidien, en termes d'économie et d'éco-citoyenneté
- transmettre aux habitants des moyens d'évaluer leurs consommations
- savoir diffuser les informations.

CONTENU

Développement durable, DPE, BBC

- historique, réglementation
- valeur, interprétation
- origine, causes, constitution, usage

Sources et ressources

- les énergies fossiles et renouvelables
- l'eau, cycle, qualité, traitements
- transformations, transport (énergie primaire et finale), mesures, rendement

Technologies comparatives

- consommations et rendements (eau, électricité...)
- isolation, ventilation, équipements complémentaires
- notions élémentaires de climatologie (BBC et préconisations saisonnières)

Communication, transmission

- le rôle du gardien
- lieux, partenaires et supports.

PUBLIC

Personnels de proximité : responsables de sites, gardiens d'immeubles.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Les apports théoriques alterneront avec des expériences mesurées (malle pédagogique), des exercices, des travaux de groupe et des échanges entre les participants sur les situations professionnelles dans lesquelles ils seront amenés à renseigner les locataires.

ANIMATION

Jean CAPO

Consultant formateur

PRIX NET

1 090 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Catherine BOURDIN

Tél. 01 41 83 23 90

c.bourdin.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

G E S T I O N
T E C H N I Q U E
E T D U R A B L E

3 6 8

RÉGION PARIS

Les réparations locatives : le partage des responsabilités

ENJEUX

Pour distinguer les responsabilités du bailleur et du locataire dans l'appréciation de l'état d'un logement à un instant donné, une bonne connaissance des textes juridiques, de leurs fondements et de la jurisprudence est nécessaire. Cela permet de répondre au mieux aux réclamations techniques pendant le contrat de location, mais aussi de réclamer au locataire sortant un montant indemnitaire le plus équilibré possible.

OBJECTIFS

- maîtriser les fondements juridiques du partage des responsabilités bailleur/locataires pendant le contrat de location et au moment du départ
- saisir quelles peuvent être les marges d'interprétation juridiques pour bien comprendre le sens des décisions prises par l'organisme
- préparer une argumentation juridique, en cas de contentieux
- repérer les évolutions jurisprudentielles, notamment sur la notion d'indemnité.

CONTENU

Repérage et hiérarchie des différents textes concernant les réparations locatives

- évolutions législatives
- décret 87-712 et code civil
- contrat de location
- jurisprudence

Partage des responsabilités

- réparations locatives et dégradations
- aménagements et transformations
- vétusté, usure normale et anormale
- obligation de délivrance et d'entretien pour le bailleur, décret sur le logement décent

Les moyens de réduction des litiges et la préparation d'un dossier de contentieux

- homogénéité de la notion de réparation locative dans un organisme
- réparations locatives pendant le bail
- mise en place d'un accord collectif sur la prise en compte de la vétusté
- mise en place et contrôle d'une procédure concernant les états des lieux
- marges d'interprétation et de négociation
- commission départementale de conciliation

À la croisée des réparations locatives et des charges récupérables : les contrats d'entretien relatifs aux parties privatives

Exemples de positionnement d'organismes sur les réparations locatives.

PUBLIC

Responsables de gestion locative. Techniciens chargés des états des lieux. Personnel chargé du contentieux en matière de réparations locatives.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Ce stage repose sur l'étude des textes applicables et la comparaison des pratiques des stagiaires.

ANIMATION

Arnaud DALLE
ou Fayçal HADID

Consultant formateur
Consultant formateur

PRIX NET

Déjeuners gratuits pris en commun

1 210 €

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Catherine BOURDIN Tél. 01 41 83 23 90
c.bourdin.afpols@union-habitat.org
site internet : <http://www.afpols.fr>

Diagnostiquer et améliorer le processus de traitement des réclamations

ENJEUX

Il ressort des enquêtes de satisfaction que le traitement des réclamations fait souvent l'objet d'une insatisfaction importante de la part des locataires.

Des dysfonctionnements dans le processus sont généralement à l'origine du problème. Pour renouer avec la qualité (accueil soigné, réponse rapide, bon niveau d'information client...), il est essentiel d'opérationnaliser et de fiabiliser le processus de traitement des réclamations.

OBJECTIFS

- identifier les phases-clés d'une gestion des réclamations efficace, depuis le recueil de la demande jusqu'à son traitement et son suivi
- diagnostiquer les dysfonctionnements dans le dispositif de traitement des réclamations de l'organisme
- élaborer une "feuille de route" qui planifie les actions correctives à mettre en œuvre pour optimiser le processus de traitement.

CONTENU

Diagnostiquer le processus de traitement des réclamations

- analyse des situations d'insatisfaction clientèle
- identification des dysfonctionnements du processus ; éviter la récurrence

Mettre en place un dispositif qui prenne en compte les différents types de réclamations

- le cas particulier du diagnostic technique pour les réparations locatives
- les réclamations liées à la propreté, aux troubles de voisinage

Le tableau de bord de suivi des réclamations

- l'accueil de la demande et l'enregistrement
- le traitement et suivi (en interne et en externe)
- la clôture de la réclamation
- les indicateurs de mesure

Optimiser le fonctionnement du processus de traitement des réclamations

- mettre en place des méthodes et outils de traitement efficaces et durables
- adapter son organisation du travail
- identifier les acteurs-clés et mobiliser les personnels de proximité
- intégrer les fournisseurs au processus pour l'entretien et les réclamations techniques
- coordonner gestion des réclamations, prévention et commercial.

PUBLIC

Responsables techniques, responsables d'agences, responsables de sites.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Des travaux de groupe permettront de travailler sur les problématiques des participants. La formation fera appel à des outils d'auto-évaluation et de résolution de problème comme les Outils du Management de la Qualité (OMQ).

ANIMATION

Jean-Pierre YAHY

Consultant formateur

PRIX NET

1 150 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Catherine BOURDIN

Tél. 01 41 83 23 90

c.bourdin.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

Les demandes d'interventions techniques

ENJEUX

Les enquêtes de satisfaction menées dans les organismes mettent en évidence, pour la plupart, la nécessité d'améliorer le traitement des réclamations. En effet, un mauvais traitement des demandes d'intervention technique a des incidences sur l'image de l'organisme et, en outre, un coût financier indéniable.

Il est donc indispensable de réaliser un diagnostic technique fiable qui permette de déclencher des interventions adaptées et d'identifier le juste partage des responsabilités. La rationalisation des procédures permet de prévenir le plus possible ces réclamations et, quand elles surviennent, de les traiter avec professionnalisme et efficacité.

OBJECTIFS

- juger de la pertinence d'une demande sur le plan légal et réglementaire
- établir un diagnostic technique fiable et transmettre des informations exploitables
- assurer le suivi du traitement de la réclamation.

CONTENU

Juger de la pertinence d'une demande sur le plan légal et réglementaire

- rappel des textes juridiques qui sous-tendent le partage des responsabilités : obligations du bailleur (renforcées par la loi SRU), obligations du locataire

Établir un diagnostic technique fiable et transmettre des informations exploitables

- typologie des réclamations (demandes d'entretien, interventions liées à la sécurité...)
- analyse et diagnostic des demandes d'intervention dans les parties communes et privatives concernant les revêtements, les équipements
- degré d'urgence et priorités
- modalités d'intervention (contrat d'entretien, garantie ...)

Organiser le suivi et le contrôle qualité

- choix de l'interlocuteur
- passation de la commande
- suivi de l'action
- clôture de l'action
- contrôle qualité.

PUBLIC

Chargés de clientèle, gérants, responsables de sites ou de secteurs, gardiens.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Apports théoriques juridiques, études de cas de jurisprudence, exercices de diagnostics, apports méthodologiques.

Les participants sont invités à se munir des outils internes de recueil et de traitement des réclamations.

PROLONGEMENTS

- Conduire des entretiens de recueil des réclamations techniques • 372

ANIMATION

Claude FIELD	Consultant formateur
ou Fayçal HADID	Consultant formateur

PRIX NET

1 180 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Catherine BOURDIN Tél. 01 41 83 23 90
c.bourdin.afpols@union-habitat.org
site internet : <http://www.afpols.fr>

Conduire des entretiens de recueil des réclamations techniques

ENJEUX

La réponse efficace aux demandes d'interventions techniques est un élément-clé de la qualité du service rendu, comme il ressort des enquêtes de satisfaction.

En effet, les locataires sont très sensibles à des promesses d'intervention non tenues, aux difficultés à repérer le bon interlocuteur ou à des délais trop longs.

L'entretien doit permettre au locataire de savoir si sa demande relève de la responsabilité du bailleur ou de la sienne, de savoir qui interviendra, dans quels délais et comment il sera contacté.

OBJECTIFS

- conduire des entretiens efficaces pour analyser la demande, informer sur le traitement de la demande et déclencher l'intervention adaptée
- savoir faire accepter la nature de la réponse tout en maintenant une attitude positive
- se positionner comme un relais efficace entre la direction, le locataire et les entreprises partenaires.

CONTENU

La qualité de service rendu aux locataires

- la notion de satisfaction du client
- les engagements
- les attentes des locataires en matière d'explications, de conseils, de délais

Conduire des entretiens efficaces

- la prise de contact
- mener un questionnement méthodique
- clarifier la demande du locataire
- définir le caractère locatif ou non de la demande
- expliquer, conseiller, convaincre
- savoir dire non et maintenir une relation positive
- s'engager dans le traitement de la demande d'intervention

Savoir se positionner

- trouver un équilibre entre le respect des contraintes de l'organisme et la qualité du service rendu au locataire

Savoir gérer les situations difficiles

- réagir en cas d'urgence de la demande
- faire face aux situations générant de l'agressivité.

PUBLIC

Chargés de clientèle, gérants, responsables de sites ou de secteurs, gardiens.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Études de cas, apports méthodologiques et psychologiques. Jeux de rôle.

PROLONGEMENTS

- Les demandes d'interventions techniques • 371

ANIMATION

Annie JOARY

Consultant formateur

PRIX NET

1 090 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Catherine BOURDIN

Tél. 01 41 83 23 90

c.bourdin.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

G E S T I O N
T E C H N I Q U E
E T D U R A B L E

3 7 2

RÉGION PARIS

État des lieux : les techniques de constat

ENJEUX

À l'arrivée du locataire, tout comme au moment de son départ, la loi impose le constat de l'état des lieux. C'est d'ailleurs la comparaison des deux constats (d'entrée et de sortie) qui va donner lieu, par la suite, à un chiffrage. D'où l'importance qu'il faut leur accorder : ceux-ci doivent être à la fois fiables, objectifs, et refléter le plus fidèlement possible l'état dans lequel se trouve un logement, quelle que soit la personne qui le réalise.

L'état des lieux d'entrée doit aussi devenir un moment privilégié de relation avec le locataire. Expliquer le bon fonctionnement des équipements, avertir des contraintes liées à la sécurité (aspects renforcés par la loi SRU et le décret d'application portant sur le logement décent), sont des occasions de nouer des relations de qualité.

OBJECTIFS

- identifier les dispositifs légaux et jurisprudentiels en vigueur
- connaître le vocabulaire technique des équipements et revêtements du logement
- s'approprier une méthode de constat
- disposer d'une méthodologie rigoureuse pour transcrire les désordres.

CONTENU

Les enjeux de l'état des lieux

Les aspects juridiques

- le socle juridique et l'évolution jurisprudentielle
- le caractère obligatoire et contradictoire
- les situations litigieuses (décès, départ à la cloche de bois, refus de signer...)

Les composantes techniques du logement

- équipements (menuiserie, électricité, ...)
- revêtements (murs, de sol)
- supports (murs, cloisons, plafonds)
- sécurité (électricité, gaz, garde-corps...)

Sécurité à l'entrée du locataire

- décret "logement récent"
- les techniques de contrôle

Méthodologie de transcription
des désordres

- la qualification et l'ampleur des désordres
- le choix de la classification des désordres
- la progression dans le logement
- différents formulaires de constat

La dimension relationnelle

- la mise en place d'une relation privilégiée
- les conseils d'utilisation et d'entretien
- les informations à transmettre.

PUBLIC

Personnel chargé d'établir des constats d'état des lieux à l'entrée comme au départ des locataires.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Ce stage repose sur des apports théoriques, des échanges de savoir-faire et des exercices d'entraînement de retranscription de désordres, en particulier à partir de photos numériques prises dans des logements.

Un constat sera réalisé sur site.

Les participants sont invités à se munir des formulaires utilisés pour les états des lieux dans leurs organismes.

ANIMATION

Fayçal HADID	Consultant formateur
ou Dominique COMTE	Consultant formateur

PRIX NET	1 980 €
Déjeuners gratuits pris en commun	

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Catherine BOURDIN	Tél. 01 41 83 23 90
c.bourdin.afpols@union-habitat.org	
site internet : http://www.afpols.fr	

État des lieux : la visite-conseil et le chiffrage

ENJEUX

La visite-conseil, préalable à l'état des lieux de sortie, permet de sensibiliser le locataire au respect de ses obligations d'entretien courant et de le motiver à effectuer de menues réparations.

Pratiqué de plus en plus fréquemment en présence du locataire, le chiffrage des états des lieux nécessite un réel professionnalisme.

L'association visite-conseil/chiffrage vise à rationaliser et à optimiser la remise en état des logements, dans une perspective de relocation rapide, en limitant les coûts et les litiges liés au montant des réparations locatives.

OBJECTIFS

- effectuer un chiffrage cohérent en se basant sur la méthodologie des EDL
- calculer, le plus objectivement possible, le montant de l'indemnité forfaitaire
- convaincre les locataires de la légitimité des arguments développés lors de la négociation.

CONTENU

Rappel du cadre juridique de l'EDL

- processus d'entrée et de sortie du locataire
- définition et critères d'un constat ayant force de preuve
- responsabilités du bailleur et du locataire, délivrance et usage de l'appartement

La visite-conseil

- enjeux économiques et objectifs poursuivis
- marges de négociation

Les bases juridiques du chiffrage

- les réparations locatives au départ du locataire
- les dégradations, les transformations
- notion d'obligation et de préjudice
- notions d'indemnité et de "convention"
- accords collectifs sur la notion de vétusté
- notions d'usure, d'usage normal et anormal

La méthodologie du chiffrage

- enjeux économiques, juridiques et commerciaux du chiffrage
- mode de calcul de l'indemnité forfaitaire
- chiffrage au bureau ou en présence du locataire

Les outils de chiffrage

- historique des travaux réalisés
- référentiel de prix des indemnités
- grilles et abaques de vétusté
- formulaire et tableur du chiffrage des indemnités.

PUBLIC

Chargés de la réalisation des états des lieux, techniciens maîtrisant bien la pratique du constat.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Ce stage repose sur des apports théoriques, des études de cas, des exercices d'entraînement au calcul de l'indemnité forfaitaire et sur l'analyse des documents utilisés par les stagiaires.

ANIMATION

Fayçal HADID

Consultant formateur

ou Dominique COMTE

Consultant formateur

PRIX NET

1 980 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Catherine BOURDIN

Tél. 01 41 83 23 90

c.bourdin.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

G E S T I O N
T E C H N I Q U E
E T D U R A B L E

3 7 4

RÉGION PARIS

La remise en état du logement dans le processus de relocation

ENJEUX

Réaliser des gains de productivité, maîtriser le coût de la remise en état des logements et personnaliser la commande de travaux en fonction de l'environnement du logement, sont les enjeux principaux du processus de relocation.

L'organisation d'ensemble de cette stratégie débute dès la visite-conseil. Au-delà de l'information du locataire sortant sur les travaux qu'il doit réaliser avant son départ, l'objectif principal sera de préparer l'arrivée d'un nouveau client. Pour cela, l'organisme doit avoir une organisation rigoureuse visant à lui permettre de démarrer les travaux de remise en état le plus tôt possible, de préciser au mieux la commande de travaux nécessaires, de mettre en place le suivi et le contrôle et de répondre, ainsi, aux engagements de la charte qualité.

OBJECTIFS

- travailler le plus en amont possible afin de permettre à un nouveau client de rentrer dans un logement répondant aux critères de qualité définis par l'organisme
- faciliter le départ du locataire sortant
- valider, dans de bonnes conditions, l'installation du locataire-entrant dans le logement
- optimiser les budgets de remise en état des logements.

CONTENU

Apports des différentes étapes dans le processus de relocation

- repérage des étapes
- les gisements de productivité réalisés dans le cadre de :
 - la visite-conseil
 - la commande et le suivi des travaux

Les priorités de l'organisme dans le processus de relocation

- les choix techniques
- la démarche commerciale, la charte qualité
- la gestion économique et financière
- l'approche juridique

La mise en œuvre de la visite-conseil

- objectifs de la visite et du conseil
- méthodologie

Les budgets de remise en état d'un logement

- conception et suivi des budgets

La commande et le suivi des travaux

- anticipation et précision de la commande
- suivi et contrôle des travaux : méthode

L'installation du locataire entrant dans le logement.

PUBLIC

Chargés de la réalisation des états des lieux. Responsables de la gestion. Techniciens chargés de la commande, du suivi et du contrôle des travaux.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Ce stage repose sur des apports théoriques et des exercices qui seront analysés en commun. De plus, l'animateur utilisera comme support des photos numériques.

Les participants sont invités à se munir des documents utilisés dans leurs organismes.

ANIMATION

Arnaud DALLE

Consultant formateur

PRIX NET

1 210 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Catherine BOURDIN

Tél. 01 41 83 23 90

c.bourdin.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

Négocier, gérer et maîtriser son budget d'entretien

ENJEUX

Dans le cadre des travaux de maintenance des immeubles et des travaux de remise en état des logements, il est désormais demandé aux salariés responsables de l'entretien courant, un suivi rigoureux sur le plan budgétaire. Ils doivent être en mesure de prévoir, mesurer, organiser et réagir pour assurer un bon suivi de leur activité. Grâce à leur connaissance parfaite du terrain, ils doivent être capables de planifier les travaux, suivre l'activité, maîtriser les dépenses, analyser et justifier les écarts pour engager des actions correctives et rendre compte de l'activité à leur hiérarchie.

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

- le processus budgétaire

Répartition de sommes en grands domaines

- contrats d'entretien
- actions sur logements ou parties communes
- interventions récupérables et non récupérables

Suivi de la consommation budgétaire

- rôle de la commission d'engagement
- utilisation ou création d'outils de suivi
- écarts budgétaires, les imprévus

La maîtrise du budget

- enjeux économiques de la visite-conseil
- information du locataire entrant
- clôture de l'exercice
- sensibilisation du personnel de terrain

Transmission des résultats
à la hiérarchie

- construire des commentaires pertinents

Négociation du budget

- prévisions d'entretien par secteurs
- taux de rotation par site.

PUBLIC

Responsables de la proximité : responsables d'agences, d'antennes, de sites, techniciens de maintenance.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Alternance d'exposés de l'animateur et de travail de groupe à partir d'exemples réels et de l'analyse de tableaux de bords.

Les participants sont invités à se munir de documents internes.

ANIMATION

Carole LAMBLIN

Consultant formateur

PRIX NET

1 090 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Catherine BOURDIN

Tél. 01 41 83 23 90

c.bourdin.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

G E S T I O N
T E C H N I Q U E
E T D U R A B L E

3 7 6

RÉGION PARIS

Des exemples de formation en Intra.

Faire contrôler les travaux de remise en état par les gardiens

Afin d'améliorer la qualité des travaux réalisés dans les logements par les entreprises et notamment avant la remise en location, cet organisme de Normandie s'est engagé il y a quelques années dans une démarche de contrôle systématique des délais d'intervention et de la qualité des travaux.

Compte tenu de la charge de travail supplémentaire pour les Techniciens d'agence qu'aurait occasionné cette nouvelle démarche, l'OPH a décidé de faire réaliser ce contrôle par les gardiens dans les zones d'habitat concentré, avec l'objectif complémentaire de diversifier leurs tâches, valorisant ainsi leur travail.

Pour cela, l'afpols a mis en place une démarche pragmatique et légère qui ne visait pas à transformer les gardiens en techniciens (ce qui aurait supposé une formation beau-

coup plus lourde). Un groupe de travail intégrant des techniciens et des gardiens a identifié les interventions les plus importantes et a réalisé pour chacune une fiche précisant 3 à 5 points de contrôle simples. Ensuite, une formation de 4 jours a été mise en place pour que les gardiens acquièrent quelques bases techniques et s'approprient, par une mise en situation réelle, la méthode et les fiches de contrôle des prestations commandées.

Aujourd'hui ce sont les gardiens qui réalisent le contrôle des travaux de remise en état, ou demandés suite à réclamation. Cela valorise leur fonction et les techniciens peuvent se consacrer à des tâches plus complexes. Cette démarche a permis une très nette diminution des réclamations pour travaux mal exécutés.

Le conseiller client, interlocuteur privilégié des locataires sur les demandes d'interventions techniques

Dans le cadre de la réflexion engagée pour optimiser l'organisation de ses 4 Directions Régionales et de sa démarche qualité, EFIDIS a créé la fonction de conseiller client. L'une des principales activités du conseiller client porte sur la gestion des demandes techniques, chaque direction régionale étant organisée comme un service après-vente.

EFIDIS a souhaité former les conseillers clients sur ce thème dès leur prise de fonction.

Cette formation devait les aider à faire reformuler la demande lors d'un entretien avec un locataire, de manière à réaliser un diagnostic et déterminer si l'intervention était à la charge du bailleur ou du client. Elle devait aussi les professionnaliser sur la transmission de l'information en interne en utilisant le support intranet Eliott.

2 sessions de formation de 2 jours consécutifs ont donné lieu à un travail de compréhension des principaux textes juridiques et de leur traduction avec les outils internes d'EFIDIS, pour une meilleure argumentation de la réponse vis-à-vis du locataire. Les participants se sont aussi formés au diagnostic technique par l'acquisition du vocabulaire et de la méthodologie de questionnement adaptés.

À l'issue de cette formation, les conseillers clients étaient en possession de l'ensemble des outils nécessaires pour répondre aux demandes techniques des locataires et ont considéré ces 2 jours comme un véritable coup de pouce à la prise de leur nouvelle fonction.

Des exemples de formation en intra.

Accompagner la prise de poste des techniciens de maintenance

Depuis 2006, Habitat 29 a mis en œuvre un projet stratégique de fonctionnement, notamment en redéfinissant les métiers de proximité. Dans ce cadre, deux métiers de proximité ont été mis en place : le technicien de maintenance et le chargé de clientèle. Le technicien de maintenance assure la relation "technique" de proximité : états des lieux, réclamations techniques et entretien courant du patrimoine.

Si certains techniciens, anciens gérants, savaient déjà réaliser un état des lieux, d'autres, qui occupaient jusqu'alors une autre fonction, ne maîtrisaient pas les bases de cette nouvelle activité.

Afin de les préparer au mieux à leur nouvelle fonction, l'afpols a proposé une formation en deux temps : un premier module qui, à partir des réclamations techniques, a permis d'identifier le partage des responsabilités entre bailleur et locataires, puis trois modules au cours desquels ont été abordés la pratique du constat et le chiffrage des

états des lieux à travers le cadre réglementaire des EDL, le diagnostic, les méthodes de constat et de chiffrage et la visite-conseil.

Cette formation, d'une durée de 8 jours, a été conçue sous la forme d'une formation-action en s'appuyant sur les pratiques de l'organisme, sur des mises en situation au cours de la formation comme la réalisation d'états des lieux et sur la mise en œuvre des acquis pendant les intersessions, notamment par l'adaptation du support d'état des lieux utilisé ou des barèmes de chiffrage. Le dernier module a permis de construire collectivement un guide de conseils à donner lors de la visite-conseil. La formation a conforté l'harmonisation des pratiques et la mise en application d'une politique cohérente. Cette formation a été complétée par 3 jours à dominante relationnelle qui ont permis aux techniciens de maintenance de mieux gérer les situations de relation lors des états des lieux et du chiffrage.

Harmoniser les pratiques de l'état des lieux du constat au chiffrage

En 2007, suite à plusieurs étapes successives de regroupement et fusion de structures, Créteil Habitat a choisi de former tous les nouveaux gardiens sur les états des lieux soit une trentaine de personnes. Elle y avait aussi associé de jeunes collaborateurs du service technique chargés du suivi des travaux en aval. L'afpols avait alors organisé 2 sessions d'une formation-action de 3+2 jours prenant appui sur les pratiques de l'organisme, les supports utilisés en interne (bordereau d'états des lieux, grille de vétusté...) et sur des mises en situations sur site. Le travail sur le constat d'état des lieux portait à la fois sur la connaissance du cadre juridique et sur l'harmonisation du vocabulaire technique utilisé par les agents lors de la qualification des désordres. L'aspect stratégique du pré-état des lieux avait aussi été étudié en aidant le

gardien à développer ses capacités pédagogiques vis-à-vis du locataire et à évaluer les compétences techniques de ce dernier pour effectuer les travaux. Enfin les aspects relationnels avec le locataire lors de la rédaction du constat et du chiffrage et la capacité de négociation des gardiens dans ces circonstances avaient aussi été approfondis. À l'issue de la formation, le niveau de satisfaction des 2 groupes était très bon, et ces gardiens ont fait des propositions d'amélioration de certains supports internes tels que, par exemple, la grille de vétusté.

En 2009, dans le cadre du rachat de patrimoine et du renouvellement du personnel de gardiennage, deux nouvelles sessions de formation ont été réalisées avec toujours autant de succès.

G E S T I O N
T E C H N I Q U E
E T D U R A B L E

intra

Des exemples de formation en Intra.

Bec de cane, skydome : de quoi parle-t-on ?

Le Groupe Logement Français a constaté, par ses enquêtes de satisfaction locataires, qu'environ 70 % des réclamations sont d'ordre technique. Le Groupe a alors voulu en 2007/2008 développer les compétences techniques des 30 managers de proximité (3 jours de formation) et des 150 Gardiens (2 jours de formation). Le dispositif de formation se décomposait en plusieurs phases :

1ère phase : formation technique de base, in situ dans un logement

Toute la formation était consacrée à des mises en situation et des exercices terrain en partant des pratiques des stagiaires, les apports étant transmis au fil de l'eau. Ce qui a permis de :

- développer une culture technique commune en utilisant les outils internes tels que la photothèque transportable, un exemplaire des matériels et équipements utilisés, le logi-

ciel GRL et le logiciel maison conçu pour le suivi administratif et financier des commandes

- acquérir une méthodologie de diagnostic
- rédiger des commandes avec un vocabulaire adapté
- sélectionner les informations nécessaires pour l'encadrant et les entreprises

2ème phase : évaluer les acquis et mesurer le delta avec l'objectif visé pour construire la dernière phase du dispositif

3ème phase : approfondissement

- au vu des résultats, une formation-action devrait être montée et être couplée à la nouvelle version de l'outil informatique.

Les plus : Les participants ont tous apprécié les aspects concrets de la formation et notamment le fait de voir en situation

Professionnaliser le traitement des réclamations techniques

Comme bon nombre de bailleurs, l'esh Brennus Habitat a eu besoin d'améliorer le traitement des réclamations techniques. La méconnaissance du vocabulaire technique, l'absence de méthode conduisaient à une mauvaise interprétation des demandes et généraient l'insatisfaction des clients. La société a alors réorganisé son service Gestion Locative. Ainsi, 2 postes de chargés de réclamations ont été créés. Les demandes sont recueillies par l'accueil et transmises aux chargés de clientèle. Si dans les cinq jours aucune suite n'est apportée, le relais est assuré par le chargé de réclamation.

La direction a souhaité professionnaliser ces 3 métiers, afin d'améliorer la technique, la méthode de traitement, de suivi des réclamations, et la conduite des entretiens. Il

s'agissait aussi d'harmoniser les pratiques et de créer une synergie d'équipe.

L'afpols a conçu un dispositif de 11 jours au cours duquel les stagiaires sont rentrés pas à pas dans les connaissances techniques et juridiques puis dans la méthodologie, et enfin dans le relationnel. Les modules ont regroupé les 3 métiers. Tout au long du dispositif, un travail transversal a été réalisé sur la coopération entre eux, avec au final le dernier module consacré au travail en équipes. Les chargés de réclamations ont bénéficié de 2 modules d'approfondissement. La durée du dispositif a aussi permis que petit à petit les dissensions entre équipes s'expriment, et que des pistes d'actions collectives d'amélioration soient produites.

Des exemples de formation en intra.

**Associer l'ensemble du personnel à la stratégie
de développement durable de l'entreprise**

Impliquée depuis plusieurs années dans des démarches environnementales (mise en place de conteneurs enterrés favorisant le tri des déchets, de panneaux solaires, de systèmes de réduction des consommations d'eau...), l'esh Le Val de Loire a renforcé cet engagement lors de la formalisation de son projet d'entreprise. Cela s'est concrétisé en 2008 par une charte de construction durable, puis par une charte environnementale, qui affirme les 6 grands axes d'engagements de l'entreprise, auprès de ses clients et de ses partenaires.

Parallèlement à ces engagements de fond, la Direction du Val de Loire a souhaité sensibiliser l'ensemble de son personnel de façon à ce que chaque salarié connaisse les enjeux,

les objectifs et la portée du développement durable, et prenne conscience de la nécessaire mobilisation de tous.

L'action de sensibilisation a traité des enjeux et des 3 dimensions du Développement Durable (environnemental, économique et social). Elle a été illustrée par quelques démarches et programmes d'actions mis en œuvre dans des organismes de logement social. Cette action a concerné l'ensemble des salariés de l'esh soit 200 personnes environ réparties en 14 groupes mixant les métiers et les statuts différents avec l'idée d'élargir les champs de vision de chacun, d'enrichir les échanges, et de favoriser ainsi le développement de la transversalité au sein de la société.

**Former l'encadrement de proximité et les gardiens pour qu'ils
sensibilisent les locataires à la maîtrise des dépenses d'eau et d'énergie**

Ayant fait du développement durable un axe de son Plan Stratégique d'Entreprise, l'esh Le Toit Angevin à Angers (7 300 logements) a souhaité professionnaliser la totalité de l'encadrement de proximité et ses gardiens pour qu'ils puissent à leur tour sensibiliser les locataires et les aider à mieux maîtriser les dépenses d'eau et d'énergie. Très pragmatique et basée sur des expérimentations concrètes, la formation mise en place a permis aux participants de comparer les importantes économies sur l'année, d'un robinet sans mousseur, avec mousseur ou avec économiseur d'eau, tout cela à confort égal. Elle a également permis de définir des moyens concrets de réduction des dépenses d'énergie, notamment à partir de l'aération des

logements, des ampoules basse consommation, de la (forte) consommation des appareils électriques en veille...

Depuis, Le Toit Angevin généralise l'installation des économiseurs d'eau, des ampoules basse consommation, des composteurs pour améliorer le tri des ordures, des détecteurs de passage sur les parkings qui étaient auparavant allumés en permanence, etc. Surtout, des actions de sensibilisation sont organisées en direction des locataires pour les aider à prendre conscience : économies d'eau, économies d'énergie, qualité de l'air du logement... Enfin, les habitants de certains quartiers peuvent suivre leurs consommations en direct sur internet.

G E S T I O N
T E C H N I Q U E
E T D U R A B L E

intra

Un exemple de formation en Intra.

Développement Durable (DD) et Maintenance

Pourquoi avoir formé le personnel de terrain au fonctionnement des nouveaux équipements ?

L'OPAC de Dijon engagé depuis 2006 dans le DD, avait formé la Maîtrise d'Ouvrage pour la conception et la réhabilitation des bâtiments. Mais en 2009 face à des pannes, à des utilisations inadéquates et à des factures n'affichant pas les économies attendues, les gérants de proximité, les agents techniques de proximité et les encadrants ne savaient pas répondre aux locataires.

Que souhaitiez-vous concrètement ?

Que l'entretien et les réparations de ces équipements par le personnel, mais aussi leur utilisation par les locataires soient adaptés afin de réduire les réclamations, et de garantir l'efficacité de nos équipements.

Quels ont été les objectifs de la formation ?

Identifier les avantages de ces équipements, pour l'OPAC et pour les locataires ; Analyser les problèmes possibles (techniques, financiers) ; Expliquer aux locataires l'intérêt et l'utilisation adaptée de ces équipements ; Recourir aux autres services de l'OPAC ou aux entreprises.

Et les modalités pédagogiques ?

Les responsables d'agences et leurs adjoints ont aussi été invités à suivre la formation. Des méthodes actives ont préparé les stagiaires aux applications terrain de fin de formation.

Comment cette formation a-t-elle été perçue ?

Elle vient de se terminer. Les stagiaires témoignent de son intérêt et disent en avoir apprécié le caractère très pragmatique.

Rédiger un cahier des charges entretien

ENJEUX

Les bailleurs doivent définir une multitude de cahier des charges pour la mise en concurrence des différents prestataires de service. L'activité propreté est une préoccupation essentielle pour les locataires et donc pour le bailleur. La définition des prestations et l'évolution des moyens, techniques et compétences doivent faire ressortir des objectifs clairs pour atteindre un résultat qualitatif et financièrement gérable. Le cahier des charges doit faire ressortir une photographie de la mise en propreté des parties communes.

L'élaboration d'un tel outil répond aussi bien à une commande passée à un prestataire qu'à la mise en œuvre d'une véritable organisation du nettoyage en interne.

OBJECTIFS

- identifier et définir le contenu d'un cahier des charges et l'objectif de mise en propreté, obligation de résultats ou de moyens
- définir les fréquences d'interventions au regard des types d'entretien, courant, périodique ou de remise en état
- définir l'articulation entre les prestations contrat et à bons de commande
- définir les outils de contrôle de résultat.

CONTENU

Le contenu du cahier des charges

- l'objectif de mise en propreté
- la démarche qualité
- le vocabulaire technique
- les orientations du cahier des charges (obligations de moyens ou de résultat)

Les fréquences d'interventions

- les types d'entretien, courant, périodique ou de remise en état
- l'organisation temporelle des prestations de nettoyage
- diminution de l'action quotidienne par des entretiens périodiques
- formulation des attentes par la définition des prestations

L'articulation entre les prestations contrat et à bons de commande

- définition du résultat attendu des prestations du cahier des charges
- définition des prestations à bons de commande
- validation du résultat

Les outils de contrôle de résultat

- les contrôles visuels et/ou mécaniques
- la grille et les moments de contrôle
- les clauses résolutoires.

PUBLIC

Responsables et techniciens des services de la maintenance, de la proximité chargés de la rédaction, de la négociation des clauses techniques des contrats ainsi que du suivi des prestations.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Alternance d'exposés et d'études de cas. La méthodologie de rédaction d'un cahier des charges sera la trame de cette formation pratique.

ANIMATION

Jeoffrey CLAUX

Consultant formateur

PRIX NET

Déjeuners gratuits pris en commun

1 170 €

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Catherine BOURDIN

Tél. 01 41 83 23 90

c.bourdin.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

Guide d'achat des fournitures et prestations spécifiques de nettoyage

ENJEUX

La propreté des immeubles est au centre des préoccupations des habitants et donc des bailleurs. La maîtrise des charges y tient une place tout aussi importante. Rédiger, de façon précise, les commandes de produits et matériels adaptés aux activités de nettoyage et de prestations spécifiques (rénovation de sol, enlèvement de tags, nettoyage d'un logement...) contribue, non seulement à optimiser les dépenses d'entretien, mais également à limiter, à la fois la consommation et le nombre de produits et matériels.

De plus, la mise à disposition des personnels de nettoyage, d'un nombre limité de références de produits et matériels favorise la prévention des risques chimiques et physiques (mélange, stockage...) et préserve davantage l'état initial des revêtements.

OBJECTIFS

- analyser les pratiques actuelles d'achats (matériels, produits et prestations de nettoyage)
- identifier les besoins en consommables adaptés à son patrimoine
- mesurer les impacts économique, écologique et sécuritaire d'une sélection optimale de produits et matériels de nettoyage
- définir et formuler la nature des prestations de nettoyage à bon de commande.

CONTENU

Analyse de la pratique

- modalités actuelles d'achat
- organisation et suivi de la gestion des stocks
- procédure d'approvisionnement du terrain

Achat des consommables

- les produits et leur champ d'application
- les matériels et les contraintes ergonomiques
- les équipements de protection
- adaptation à la configuration du site, à la nature des revêtements
- sélection optimale en fonction des besoins identifiés

Achat de prestations spécifiques

- objectif de la prestation commandée
- descriptif de la méthode
- critères et indicateurs de résultat
- valeur économique de chaque type de prestation
- formulation de la commande, terminologie.

PUBLIC

Toute personne chargée des achats "propreté", responsables achats, responsables d'agence.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Apports méthodologiques, échanges de pratiques, présentation d'outils et construction d'un guide pratique permettant d'adapter les commandes aux besoins identifiés.

ANIMATION

Jeoffrey CLAUD
ou Éric BRIEAU

Consultant formateur
Consultant formateur

PRIX NET

Déjeuner gratuit pris en commun

545 €

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Catherine BOURDIN

Tél. 01 41 83 23 90

c.bourdin.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

PROPRETÉ
ET ENTRETIEN

3 8 3

RÉGION PARIS

nouveau

Contrôle des prestations de nettoyage

ENJEUX

La propreté des parties communes est un des enjeux importants pour les organismes de logements sociaux. Cette tâche est souvent confiée à des prestataires extérieurs. Si la maîtrise de la technicité du nettoyage n'est pas obligatoire, il n'en demeure pas moins que le contrôle des prestations devient alors un axe prioritaire au sein de l'organisme. Il est donc indispensable d'avoir des agents qui, sur le terrain, soient en mesure de contrôler et de suivre les entreprises avec rigueur et méthode.

OBJECTIFS

- mesurer le niveau des prestations de nettoyage
- mettre en place une méthodologie du contrôle
- définir les critères objectifs de mesure
- renseigner des tableaux de bord
- faire évoluer le cahier des charges des entreprises.

CONTENU

Le contrôle des prestations

- le standard professionnel
- les outils de contrôle
- la méthode et la fréquence du contrôle
- les fiches d'auto-contrôle
- les ratios temps/surface

Tableaux de bord

- définitions 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
- les familles de produits et leur incidence sur le résultat

La réglementation

- les produits dangereux
- les moyens coercitifs envers les entreprises ne respectant pas leurs obligations.

PUBLIC

Personnel dont la mission est de contrôler les prestations des entreprises de nettoyage, mais aussi les opérations réalisées par du personnel interne (techniciens, responsables de site).

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Alternance d'apports théoriques et d'applications concrètes : exercices pratiques et mises en situation.

ANIMATION

Jeoffrey CLAUD
ou Éric BRIEAU

Consultant formateur
Consultant formateur

PRIX NET

Déjeuners gratuits pris en commun

1 080 €

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Catherine BOURDIN Tél. 01 41 83 23 90
c.bourdin.afpols@union-habitat.org
site internet : <http://www.afpols.fr>

Nettoyage des parties communes et des abords d'immeubles

ENJEUX

L'exigence des habitants sur l'état de leur environnement pousse les organismes bailleurs vers une qualité toujours plus grande du service rendu. La propreté des parties communes, et des abords des immeubles, a une place capitale dans la perception qu'ont les locataires de la qualité de vie dans leur quartier.

OBJECTIFS

- comprendre son rôle dans la démarche qualité de service de l'entreprise en matière de propreté et d'hygiène
- acquérir des techniques de nettoyage adaptées au contexte
- utiliser le matériel et les produits d'entretien en professionnel
- concilier efficacité et économie
- organiser plus rationnellement son travail.

CONTENU

La démarche qualité

- définition de la propreté et de ses applications
- enjeux pour l'organisme, les salariés et les clients

Les salissures et les matériaux à nettoyer

- classification
- choix de la méthode de nettoyage

L'outillage

- présentation des différents outils
- adéquation des outils en fonction des tâches à accomplir
- les outils pour le vitrage
- l'entretien des outils

Les propriétés de l'eau et des produits

- les pouvoirs de l'eau
- les composants des produits, leur dosage et leur utilisation
- les produits spécifiques : inox, anti-graffiti, etc.

Les différentes méthodes et techniques de nettoyage

- balayage au poussé, essuyage et balayage humide
- le maniement à la godille
- la gestuelle

Le nettoyage spécifique

- nettoyage et désinfection des locaux VO
- nettoyage des containers

L'organisation du nettoyage

- les différentes phases du nettoyage
- le planning semainier
- le contrôle du nettoyage
- la gestion des stocks.

PUBLIC

Personnel de proximité, employés d'immeubles, personnel de ménage, hommes ou femmes de service.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Les séances pratiques de nettoyage alterneront avec des séances théoriques. Les participants seront amenés à rédiger des fiches de tâches et de procédures.

ANIMATION

Jeoffrey CLAUD
ou Éric BRIEAU

Consultant formateur
Consultant formateur

PRIX NET

Déjeuners gratuits pris en commun

1 090 €

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Catherine BOURDIN

Tél. 01 41 83 23 90

c.bourdin.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

PROPRETÉ
ET ENTRETIEN

3 8 5

RÉGION PARIS

Techniques de remise en état des revêtements

ENJEUX

L'entretien courant des immeubles permet le maintien en état des surfaces et des matériaux. Dans un enjeu économique, le temps de cet entretien courant est souvent sous-estimé. Pourtant, la propreté des parties communes et des alentours des immeubles reste, pour la plupart des locataires, une image capitale dans leur bien-être d'habitant du quartier. La préservation des matériaux devient donc un objectif pour les organismes. La mise en place de prestations dites spécifiques, à des fréquences définies, permet de maintenir dans un état originel les revêtements des immeubles et d'en garantir une durée de vie plus longue.

OBJECTIFS

- identifier les méthodes d'entretien spécifique adaptées à chaque type de revêtement
- utiliser les matériels d'entretien spécifique
- appliquer les méthodes de remise en état sur différents supports (thermoplastique, carrelage...)
- intégrer les prestations d'entretien spécifique dans les protocoles d'entretien annuel.

CONTENU

Méthodes d'entretien spécifique par revêtement

- les revêtements de sols durs et souples
- les méthodes à fréquence périodique
- les méthodes à fréquence spécifiques (remise en état)
- les cadences liées aux prestations d'entretien spécifique

Matériels d'entretien spécifique

- les monobrosses et leurs équipements (disques, brosses, compresseurs...)
- les aspirateurs (eau et poussière)
- les nettoyeurs à haute pression
- les autolaveuses
- les matériels de nettoyage de textile

Méthodes de remise en état sur différents supports

- les lavages mécanisés
- les méthodes dites périodiques (spray méthode, spray textiles, spray cristallisante...)
- les récurages et décapages
- les protections de sols

Prestations d'entretien spécifique dans les protocoles d'entretien annuel

- la réorganisation d'un plan de travail
- la mise en place d'un planning d'intervention périodique
- l'analyse qualitative des différences entre entretien courant et spécifique.

PUBLIC

Personnel d'entretien des immeubles, personnel d'encadrement.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Les séances pratiques de nettoyages spécifiques alterneront avec des séances théoriques. Un rappel sur les techniques d'entretien courant sera proposé.

ANIMATION

Jeoffrey CLAUD
ou Éric BRIEAU

Consultant formateur
Consultant formateur

PRIX NET

Déjeuners gratuits pris en commun

1 090 €

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Catherine BOURDIN Tél. 01 41 83 23 90
c.bourdin.afpols@union-habitat.org
site internet : <http://www.afpols.fr>

Les risques liés à l'entretien courant

ENJEUX

La maîtrise des risques professionnels est un enjeu à la fois pour les hommes, l'entreprise et la société. Si les accidents du travail et les maladies professionnelles ont un coût, la prévention est un investissement. L'évaluation des risques est l'étape initiale de toute démarche de prévention. L'entretien courant du patrimoine réunit à lui seul bon nombre de ces risques qu'ils soient chimiques, physiques ou encore électriques. Cette constatation nous incite à analyser ces risques avec les personnels concernés et à leur transmettre les connaissances et techniques propres à éviter les accidents survenant à l'occasion du transport manuel d'objets, de la manipulation de produits et outillages ou des interventions sur des installations électriques. Ce stage permet, entre autres, de préparer les participants à l'habilitation H0B0.

OBJECTIFS

- identifier les principaux risques liés à l'activité propreté
- définir les causes, les origines et les conséquences des accidents de travail
- respecter les règles de sécurité et prévention des risques.
- appliquer les bonnes pratiques à mettre en œuvre : techniques de manutention
- connaître et respecter les prescriptions en matière de sécurité électrique (préparation à l'habilitation H0B0).

CONTENU

Les risques liés à l'activité propreté

- la situation de risque et celle de danger
- le risque chimique, électrique et physique
- les situations de travail et les risques

Les causes et les origines des accidents de travail

- les polluants et leurs effets
- les "bons gestes" dans son activité professionnelle

Les conséquences des accidents

- l'électrisation et l'électrocution
- les brûlures et la pénétration cutanée
- l'ingestion, l'inhalation
- les accidents physiques
- les conséquences physiologiques et biologiques

Les règles de sécurité et de prévention des risques

- l'étiquetage et l'utilisation des produits
- les normes de fabrication et les classes d'isolation
- signalisation, balisage d'une activité de mise en propreté
- les équipements de protection individuels et collectifs (EPI, EPC)
- les techniques de manutention.

PUBLIC

Personnel d'entretien des immeubles, personnel d'encadrement.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Les apports théoriques alterneront avec les séquences pratiques. Les situations de travail seront analysées aussitôt, afin que les participants intègrent les bonnes pratiques en matière de prévention (lecture d'étiquette, gestes et postures, menus travaux électriques ...).

PROLONGEMENTS

- Prévenir les risques professionnels, cadre juridique et outils • 122
- Préparation à l'habilitation électrique H0B0 • 363

ANIMATION

Jeoffrey CLAUX
ou Éric BRIEAU

Consultant formateur
Consultant formateur

PRIX NET

1 170 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Catherine BOURDIN

Tél. 01 41 83 23 90

c.bourdin.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

PROPRETÉ
ET ENTRETIEN

3 8 7

RÉGION PARIS

La gestion des déchets ménagers

ENJEUX

La production de déchets ménagers a fortement augmenté en France au cours des vingt dernières années. Leur collecte et leur élimination posent de plus en plus de questions aux collectivités locales qui en ont la charge. Pour limiter les effets de l'incinération, il est indispensable de développer le recyclage et, donc, le tri à la source. La gestion des encombrants, autres déchets ménagers, engage également la responsabilité des bailleurs. Il est donc nécessaire de mesurer les conséquences du stockage sauvage ou inadapté et l'impact économique pour le collectif. Compte tenu des difficultés propres à l'habitat collectif (stockage, communication, accès aux résidents...), il est important de clarifier et développer le rôle des personnels de proximité dans la gestion des déchets ménagers.

OBJECTIFS

- définir les catégories de déchets ménagers et identifier les modalités de stockage, d'évacuation et de recyclage
- appliquer une organisation des déchets sur son site dans le respect des enjeux et projets de l'entreprise, de la CUS et des attentes des habitants
- utiliser les conditions de gestion des déchets pour développer des relations personnalisées avec les habitants
- exploiter des indicateurs de résultats afin de réajuster les actions sur le terrain.

CONTENU

Les connaissances de base

- le cadre réglementaire et institutionnel : de la commune à l'Europe...
- le traitement : aspects économique, technique et écologique
- le processus global : de la production de déchets au traitement, les nouveaux modes de collecte et la valorisation des déchets

Les besoins, attentes et contraintes pour

- les locataires et les associations
- les partenaires institutionnels
- le bailleur
- les personnels de proximité

La mise en œuvre de micro-projets adaptés à son site

- difficultés rencontrées et améliorations possibles
- applications des pratiques déjà éprouvées par le bailleur, la collectivité...
- contrôle des résultats obtenus et réajustement adapté aux habitants et au contexte social.

PUBLIC

Personnel de proximité, gardiens d'immeubles.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Alternance d'exposés théoriques et d'études de cas.

ANIMATION

Hélène FEILDEL

Consultant formateur

PRIX NET

Déjeuners gratuits pris en commun

1 090 €

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Catherine BOURDIN

Tél. 01 41 83 23 90

c.bourdin.afpols@union-hlm.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

Un exemple de formation en intra.

Former des tuteurs pour prévenir les risques d'usures
dues à l'activité de nettoyage

À l'Oph 65 Hautes-Pyrénées (230 salariés, 7 300 logements gérés) 29 % des personnels partaient à la retraite dans les 8 ans. La question des usures était soulevée, plus particulièrement pour les 80 personnes affectées à l'entretien des résidences. En effet, des restrictions d'aptitude, voire des inaptitudes, avaient été prononcées par le médecin du travail. Celui-ci notait, de plus, une mauvaise utilisation des produits ou des outils, malgré un effort soutenu de l'OPH en matière de formation à la sécurité.

La direction a souhaité se saisir du projet Equal pour mettre en œuvre un dispositif qui permette de limiter les effets du vieillissement du personnel de nettoyage et de développer chez eux le respect des normes de sécurité, notamment pour les seniors, avec un travail sur les gestes et postures dans l'objectif de prévenir les maladies professionnelles et les accidents du travail.

Ce dispositif, basé sur le tutorat, avait pour objectifs :

- de mettre en œuvre une formation-action de tutorat, à titre expérimental, auprès de quelques salariés volontaires, capables de coacher l'activité de nettoyage
- de formaliser la mission de tuteur "hygiène et sécurité, gestes et postures"
- de mesurer les effets de cette expérimentation et, parallèlement, les aménagements

de poste nécessaires

- de permettre l'acquisition d'automatismes en termes de gestes et postures, d'utilisation des produits et des matériels, d'utilisation des protections réglementaires.

Le projet a permis la conception d'un dispositif pédagogique coproduit par les acteurs internes dont la hiérarchie intermédiaire : analyse des séquences de travail faisant l'objet du tutorat, réalisation d'un "guide du tuteur" comprenant des fiches techniques et des apports pédagogiques.

La forte mobilisation des acteurs a été essentielle dans la réussite du projet : engagement de la direction dès la phase de démarrage, engagement des hiérarchies intermédiaires dans la conception du dispositif. Le médecin du travail a participé à la présentation du projet puis à la conception et la validation des fiches "gestes et postures, hygiène et sécurité".

Le tutorat apporte, d'après la Direction de l'OPH 65, une dimension supplémentaire indéniable dans la mise en œuvre d'une politique volontariste d'hygiène et sécurité. En effet, au-delà des efforts conjoints de l'employeur, du Médecin du travail et du CHSCT, le principe même du tutorat dépasse les habituels clivages de hiérarchie, pour faire appel à des relations de coopération et d'accompagnement.

P R O P R I É T É
E T E N T R E T I E N

intra

Des exemples de formation en Intra.

Organiser et manager le travail d'une équipe d'entretien pour une meilleure qualité des prestations

Qui s'occupe de l'entretien à Créteil Habitat ?

Les gardiens et, en cas de congé ou d'arrêt maladie, une entreprise extérieure. Les responsables de secteur assurent les contrôles réguliers et, en cas de réclamations, les agents administratifs interviennent.

Pourquoi Créteil Habitat a ressenti le besoin de former ceux qui organisent et contrôlent le nettoyage ?

Face à l'exigence croissante des locataires, le bailleur a souhaité harmoniser les outils et les méthodes de contrôle du travail des gardiens et de l'entreprise et passer d'une obligation de moyens à une obligation de résultats.

Quel type de formation l'afpols a-t-elle proposé ?

Une formation de 3 jours faisant alterner des apports théoriques et des séquences pra-

tiques avec des visites sur site, la mise en œuvre des outils utilisés par Créteil Habitat et enfin la production de fiches d'outil de contrôle pour les entreprises extérieures comme pour les gardiens.

Et concrètement, qu'en est-il aujourd'hui ?

Les responsables de secteur ont pu remobiliser leur équipe sur le nettoyage ; une fiche méthodologique de travail pour les nouveaux arrivants a été mise en place. Créteil Habitat s'inscrit dorénavant dans une démarche de contrôle du résultat des prestations de nettoyage. Pour compléter son action, en 2010, Créteil Habitat a choisi de former ses 72 gardiens et agents d'entretien à la connaissance des produits et des techniques de nettoyage ainsi qu'aux techniques de manutention des activités.

La démarche propreté dans une EPL de l'Île de la Réunion

Cette EPL de l'Île-de-la Réunion a souhaité faire du nettoyage des parties communes une véritable démarche d'entreprise pour répondre aux attentes des locataires.

Ainsi fut créée en 2009 la "démarche propreté", portée par les encadrants et relayée sur le terrain par les agents d'entretien.

Cette démarche s'est traduite :

1. Par un cursus de professionnalisation des équipes en août 2009

Les agents d'entretien ont acquis des techniques de nettoyage performantes qu'ils mettent en pratique quotidiennement en utilisant des produits et équipements idoines à leurs sites. Les managers ont pour leur part acquis des connaissances génériques sur les techniques et équipements nécessaires à l'entretien. Ils ont aussi maintenant une vision globale de ce que doit être la gestion

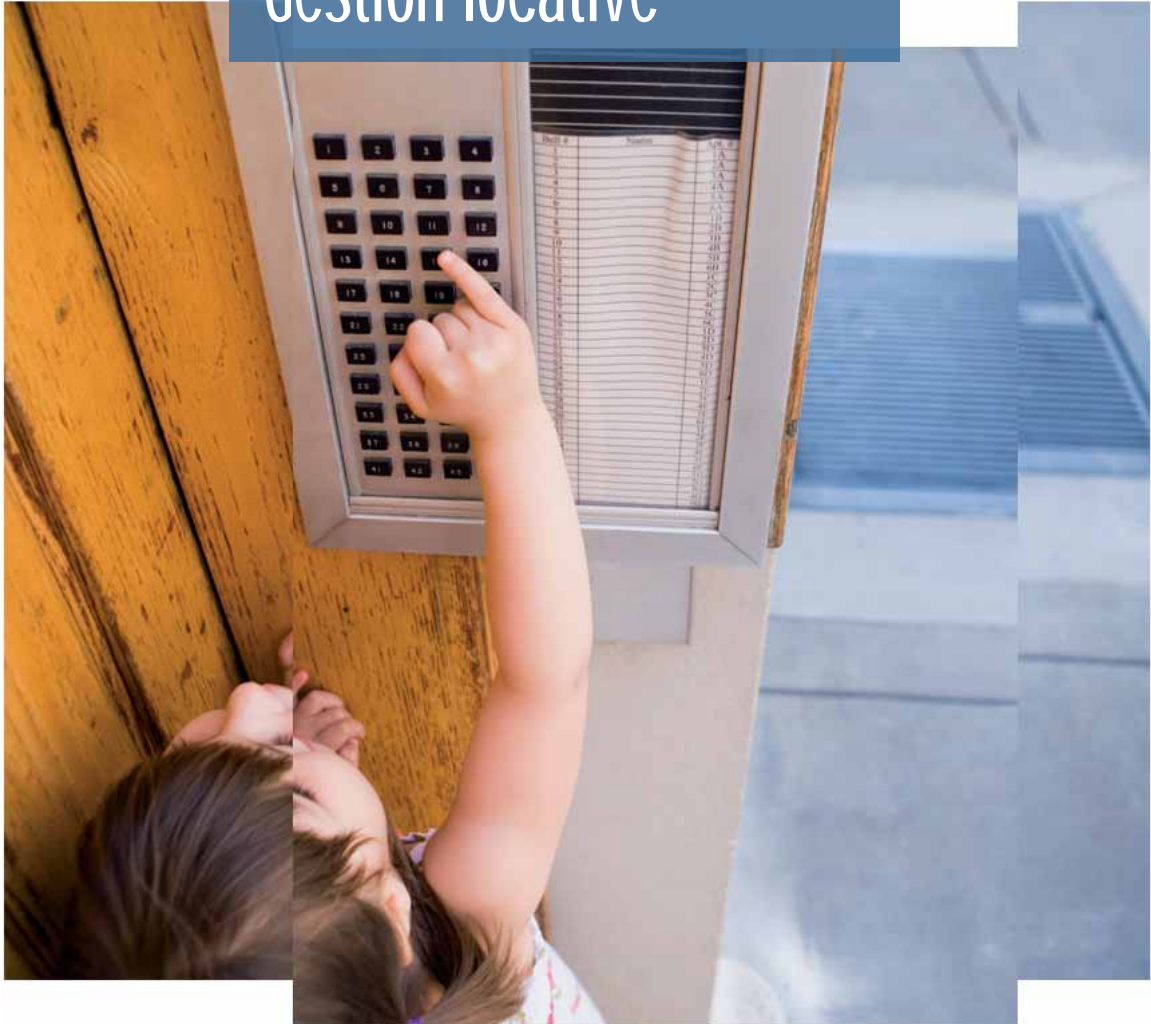
des hommes dans leur activité de nettoyage, et au regard des spécificités des sites. Leur position d'encadrant les place également en position d'évaluer la qualité du nettoyage.

2. Par des actions complémentaires en 2010

Les encadrants ont travaillé à partir des résultats obtenus par les tests d'évaluation de la propreté qu'ils ont effectués sur site afin d'élaborer un tableau de bord de suivi d'activité à destination de leur hiérarchie.

L'intervention s'est conclue par la définition et la mise en place d'un système de pilotage pour le Directeur de la Gestion Locative et son Adjoint, système qui leur permet aujourd'hui d'analyser finement la prestation de nettoyage des collaborateurs et de quantifier l'activité, de manière à rééquilibrer s'il y a lieu les temps de travail et les lieux d'intervention.

Gestion locative



Politique commerciale

[Attributions](#)

Réglementation

[Commerces et foyers](#)

Gestion sociale

[Impayés](#)

Mettre à disposition de solides connaissances de base en matière de gestion locative et aider les professionnels à introduire sans délai les changements législatifs dans les pratiques de gestion des baux comme dans le traitement des demandes de logement.

La réglementation de la gestion locative constitue le socle de référence des professionnels en charge des attributions ou de la gestion du contrat de location. Qu'ils soient nouvellement embauchés ou souhaitant actualiser leurs connaissances, les agents de gestion locative, les chargés de clientèle comme leurs responsables sont conduits à se former régulièrement et à améliorer leur maîtrise des textes et de leur application dans différentes situations professionnelles : information des locataires et rapport bailleur/locataire (voir formations du domaine Proximité, information des demandeurs de logement, instruction des demandes, respect des clauses du bail, traitement des charges, ...

L'expertise des formateurs et une pédagogie proposée avec lecture commentée des textes, exercices, études de cas facilitent l'approche d'un domaine souvent complexe.

Des questions spécifiques peuvent faire l'objet d'actions complémentaires éditées en cours d'année en fonction de l'actualité.

Accompagner la réflexion des équipes pour faire évoluer les procédures d'attributions et optimiser les dispositifs en développant des approches partagées. Appréhender les règles d'attributions est indispensable pour préparer les dossiers, participer aux commissions d'attributions, accueillir et informer les candidats au logement. Il s'agit aussi de veiller à prévenir les discriminations dans ce domaine comme dans d'autres. Différentes formations destinées à des professionnels d'autres services traitent de cette problématique pour en repérer le cadre juridique et en déduire les implications concrètes.

Sur le même registre, la formation sur les aspects juridiques du logement des étrangers est proposée pour mieux tenir compte des situations particulières de certains demandeurs ou locataires en place.

Renforcer l'approche client et savoir communiquer sur son offre locative

Les chargés de clientèle doivent participer à la politique commerciale de leur organisme, qu'il s'agisse de lutte contre la vacance, de fidélisation des locataires, de gestion de la mobilité résidentielle. Ces approches nécessitent chacune la production d'outils internes pour caractériser l'offre locative. Nos formations proposent aux participants de travailler les techniques de communication et d'argumentation et de s'entraîner à la conduite de l'entretien commercial pour mieux prendre en compte les besoins de demandeurs de logement ou de mutation. Le suivi de la mobilité locative et du parcours résidentiel comme du relogement se traduit par l'émergence de fonctions et de compétences nouvelles.

Développer une gestion sociale en relation avec les autres acteurs d'un territoire
Identifier les difficultés des ménages, prévenir les impayés et assurer le traitement contentieux

L'évolution de la situation des ménages nécessite le développement de démarches d'ingénierie sociale pour renforcer les collaborations avec les travailleurs sociaux, les associations et les partenaires institutionnels de l'action sociale au plan local et départemental.

Sur le terrain, il s'agit d'assurer le traitement social des impayés de loyer et de mobiliser les aides au logement mais aussi d'engager des pratiques de négociation avec les locataires en difficulté. Certains professionnels assurant plus particulièrement le traitement et le suivi des contentieux des locataires en place ou des locataires partis doivent s'informer régulièrement de l'actualité jurisprudentielle.

Responsable du domaine

Dominique VOIRON • 01 40 75 68 75 • d.voiron.afpols@union-habitat.org

Assistantes

Politique commerciale, attributions, réglementation, impayés

Véronique ROUCHOSSÉ • 01 40 75 79 08 • v.rouchosse.afpols@union-habitat.org

Gestion sociale

Véronique MORELON • 01 40 75 79 06 • v.morelon.afpols@union-habitat.org

Commercialisation des logements

Gagner en performance !

ENJEUX

La commercialisation des logements constitue pour les organismes une activité de nature très différente en fonction des zones d'implantation des logements disponibles.

La qualité des démarches est d'autant plus déterminante qu'il peut s'agir aussi de faire face à la concurrence locale ou d'attirer des candidats au logement vers des territoires peu attractifs ou éloignés de grands centres urbains.

À partir d'une bonne connaissance de leur patrimoine et des ressources de l'environnement, les chargés de clientèle conduisent des actions adaptées à leur public potentiel pour communiquer sur les produits et les services et valoriser les logements en tenant compte des besoins des candidats. Plus globalement, l'ensemble des collaborateurs de la chaîne de relocation sont amenés à se mobiliser pour mettre à disposition un logement adapté et attractif.

OBJECTIFS

- prendre en compte les attentes des candidats
- repérer les caractéristiques précises de son patrimoine et son environnement
- présenter et valoriser une offre locative
- choisir des supports de promotion et construire des argumentaires efficaces
- mettre en place des actions adaptées pour fidéliser les clients.

CONTENU

Analyse de la vacance

- typologie
- localisation, durée
- rotation et motifs des départs

L'adéquation produit/client

- connaître le client (profil, besoins)
- évaluer le patrimoine et son environnement
- qualifier le patrimoine en fonction de la demande
- proposer un produit adapté

Professionaliser les pratiques locatives

- accueil
- entretien de découverte
- suivi du candidat
- visite commerciale

Améliorer le processus de relocation

- standard de relocation, pack propreté
- visite conseil, état des lieux sortant (travaux prévus)
- parties communes et abords (autodiagnostic)

Communiquer et commercialiser

- connaître sa concurrence
- développer des argumentaires
- utiliser de nouveaux supports
- développer des partenariats

Fidéliser le locataire

- visite de courtoisie
- enquêtes de satisfaction spécifiques avec analyse et plan d'action
- mobilité résidentielle : enjeux, priorités.

PUBLIC

Ensemble des acteurs de la chaîne de relocation. Responsables de sites. Chargés de clientèle. Chargés de relocation. Chargés de communication.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Ce stage fait alterner exposés didactiques, échanges d'expériences et entraînements pour l'appropriation d'outils et de méthodes.

ANIMATION

Christiane BESSON	Consultant formateur
ou Marie-Noëlle PRAX	Consultant formateur

PRIX NET

1 640 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Véronique ROUCHOSSÉ Tél. 01 40 75 79 08
v.rouchosse.afpols@union-habitat.org
site internet : <http://www.afpols.fr>

P O L I T I Q U E
C O M M E R C I A L E

4 0 1

RÉGION PARIS

nouveau

L'entretien commercial

ENJEUX

Développer une approche commerciale permet de mieux connaître les besoins et les attentes des futurs locataires et de disposer d'informations favorisant un traitement objectif des demandes de logement. La découverte du candidat-locataire constitue un moment-clé de la commercialisation des logements.

De plus, les chargés de clientèle doivent aussi savoir présenter positivement les caractéristiques du logement et de son environnement (commerces, équipements, services...). L'amélioration de la pratique de l'entretien commercial participe ainsi à la recherche du meilleur rapprochement entre offre et demande.

OBJECTIFS

- analyser et prendre en compte les besoins et les attentes de la clientèle
- maîtriser les techniques de l'entretien de découverte et élaborer son guide d'entretien
- présenter le logement dans son environnement
- repérer les points forts et préparer les éléments d'informations nécessaires
- mettre en oeuvre une démarche et des outils de communication.

CONTENU

Découvrir les besoins de son client

- prendre contact, mettre en confiance
- outils de connaissance du client
- stratégie de questionnement
- écoute et analyse de la demande
- freins et motivations

Connaître les produits

- caractéristiques des différents produits : habitat, services, environnement
- outils de présentation

Développer un argumentaire adapté

- construire l'argumentation
- présenter le produit : les supports visuels
- répondre aux objections
- savoir terminer l'entretien
- aider le client à prendre sa décision
- conclure

Préparer l'étape suivante

- synthèse de l'entretien
- informations à transmettre pour préparation du logement
- visite du logement

PUBLIC

Chargés de clientèle, conseillers en logement, agents de gestion locative.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Apports de méthode et entraînements systématiques à la conduite de l'entretien.

Les participants sont invités à se munir de documents internes tels que le dossier de candidature, la charte d'orientation des attributions, les descriptifs d'appartements de l'organisme.

PROLONGEMENTS

- Commercialisation des logements • 401
- Mobilité et parcours résidentiels • 404

ANIMATION

Christiane BESSON	Consultant formateur
ou Marie-Noëlle PRAX	Consultant formateur

PRIX NET

1 660 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Véronique ROUCHOSSÉ Tél. 01 40 75 79 08
v.rouchosse.afpols@union-habitat.org
site internet : <http://www.afpols.fr>

Relogement et rénovation urbaine

ENJEUX

Dans le cadre de projets de rénovation urbaine, les opérations de relogement menées par les bailleurs sociaux deviennent des exercices qui dépassent les questions techniques et opérationnelles. Leur conduite exige que soient maîtrisées les conséquences du changement sur le budget et la vie sociale du ménage, mais aussi que soit mesuré l'impact de l'opération sur le fonctionnement social des quartiers de départ et d'accueil.

Par ailleurs, ces opérations doivent être l'occasion pour ces ménages, de bénéficier d'une trajectoire résidentielle positive.

Ces différentes contraintes impliquent que soit construite, le plus en amont possible, une véritable stratégie de relogement qui puisse associer l'ensemble des partenaires et les habitants eux-mêmes et dans laquelle les professionnels concernés pourront inscrire leur mission.

OBJECTIFS

- appréhender le contexte réglementaire et les obligations des bailleurs sociaux
- analyser les différentes étapes d'un projet de relogement, dans le cadre d'une opération de démolition
- mettre en commun les outils et les techniques développés pour la préparation et la mise en oeuvre du plan de relogement.

CONTENU

Le cadre juridique du relogement et le dispositif organisationnel

- le cadre réglementaire d'une opération de relogement pour les bailleurs sociaux
- les contraintes imposées par l'ANRU
- les chartes partenariales de relogement
- le dispositif organisationnel

Les différentes étapes du relogement

- le plan stratégique de relogement
- l'entretien individuel
- le repérage des situations difficiles
- l'accompagnement du locataire
- le travail de mémoire
- l'enquête post-relogement et l'évaluation

La mobilisation de l'offre de logements

- la reconstitution et la mobilisation de l'offre nouvellement produite
- la mobilisation des parcs existants
- les modalités de collaboration inter-bailleurs
- la recherche du logement adapté et le respect des objectifs de peuplement des territoires et des objectifs de mixité sociale

Bilan des opérations de relogement menées.

PUBLIC

Personnel en charge du relogement ou concerné par l'élaboration de la stratégie de relogement, conseillers sociaux, chargés de clientèle, personnels des structures associées.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Cette formation fait alterner les apports didactiques et les points de méthodes avec la présentation des expériences des participants.

ANIMATION

Sylvie BADER

Consultant formateur

PRIX NET

1 160 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Véronique ROUCHOSSÉ

Tél. 01 40 75 79 08

v.rouchosse.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

POLITIQUE
COMMERCIALE

4 0 3

RÉGION PARIS

Mobilité et parcours résidentiels

ENJEUX

L'engagement du mouvement professionnel en matière de qualité de service et le souci d'optimisation du parc conduisent les organismes de logement social à développer une politique spécifique de gestion des demandes de mutations et d'échanges de logements. Ces démarches, articulées avec les exigences de la loi MOLLE, impliquent une réflexion sur les méthodes et outils à formaliser pour assurer le pilotage et la mise en œuvre d'une mobilité résidentielle au service des locataires.

OBJECTIFS

- identifier les enjeux de la mobilité résidentielle et ses liens avec la qualité de service
- analyser et repérer ses pratiques actuelles en matière de mutations et d'échanges
- définir des orientations et des objectifs de mobilité résidentielle adaptés à l'évolution de son patrimoine
- repérer les points de procédure et les outils de gestion des demandes de mutation.

CONTENU

Le contexte

- qualité de service et optimisation du parc locatif
- les obligations juridiques
- les demandes d'échange de logements
- les parcours vers l'accession

Besoins des locataires et priorités de l'organisme

- sur-occupation, sous-occupation, diminution des ressources des ménages, situations particulières : âge, handicap, perte d'autonomie, ...
- traitement des inadéquations

Une démarche structurée et des moyens à mobiliser

- procédure et pilotage interne
- moyens financiers, mesures incitatives
- compétences à identifier et à renforcer
- connaissance fine de l'offre de logements et adaptation des logements
- suivi des résultats

Le livret de parcours et les entretiens de mobilité

- informations à recueillir, accompagnement du projet locataire, ...

Les collaborations avec les partenaires

- politique et pratiques des réservataires, rôle des acteurs de l'action sociale

La prise en compte des freins

- rapport au logement, quittance, coûts de gestion induits, ...

PUBLIC

Responsables de gestion locative, responsables d'agences, référents relogement, chefs de projet mutation...

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Cette journée développera une réflexion méthodologique en lien avec les actions engagées par les participants ou leur structure dans ce domaine.

Chacun est invité à apporter les outils utilisés ou en cours d'élaboration (fiche de mutation, livret de parcours, documents d'information relatifs aux demandes de mutation et/ou les bourses d'échanges de logement).

ANIMATION

Christiane BESSON

Consultant formateur

PRIX NET

570 €

Déjeuner gratuit pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Véronique ROUCHOSSE

Tél. 01 40 75 79 08

v.rouchosse.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

Des exemples de formation en intra.

Élaboration, par les responsables territoriaux et le service
développement d'une communication commerciale cohérente

Le Groupe OPIEVOY a demandé à l'afpols de concevoir, d'organiser et d'animer une formation auprès des trois directrices territoriales et de la direction du développement au complet, sur les relations et la pratique commerciale avec les institutionnels.

En effet, il était important que les collaborateurs de la direction du développement et les responsables des territoires puissent travailler, ensemble, sur ce thème. Cette formation avait pour objectifs d'améliorer les actions de communication dans le cadre du développement du GROUPE de travailler sur les pratiques de chacun et de construire un argumentaire commercial commun utilisable dans les démarches auprès des institutionnels pour promouvoir la construction de logements sociaux.

Trois axes de travail ont donc été proposés : développer un langage commun, construire des outils de présentation et d'argumentation et travailler sur ses propres comportements dans les situations de relation avec les institutionnels.

Une formation de 3 jours (2 + 1) a permis aux participants de mettre en évidence les points forts de l'argumentaire permettant de soutenir l'image du GROUPE auprès des institutionnels.

Le relais étant pris, sur le terrain, par les chefs d'agence, une formation leur a été proposée. Les directrices territoriales et les collaborateurs de la direction du développement ont été très impliqués dans cette formation afin que la communication commerciale soit cohérente.

"0" VACANT : techniques de commercialisation dans le milieu Hlm

Cette esh du sud de la France compte dans son patrimoine des résidences dont le bâti est ancien, parfois situées dans des ZUS avec un cadre de vie peu attractif et dont le climat ambiant n'attire pas les candidats au logement. Cela se traduit par un taux de vacance important sur ces sites que l'organisme a souhaité réduire par une politique commerciale dynamique, adaptée mais aussi innovante de par les vecteurs de commercialisation qu'elle utilisera pour atteindre ses objectifs (ex : partenariats avec des agences ou des sites dédiés à la location de logements).

Le dispositif mis en place a permis aux chargés de location de :

- comprendre et analyser les causes de la vacance
- élaborer une stratégie de commercialisation efficace
- optimiser et renforcer les techniques de commercialisation
- assurer un suivi des actions à partir d'outils existants ou créés.

Il s'est déroulé de la manière suivante :

Une phase de diagnostic en préalable à la formation : points forts, points faibles de chaque résidence, type de logements, profil des familles,...

Un dispositif de formation en plusieurs phases (2 + 2 jours)

- Analyse et constat : du diagnostic papier au diagnostic terrain, visite d'un site où la vacance était significative afin de valider, compléter, rectifier le diagnostic. Cela a permis de travailler sur la méthode utilisée pour faire le diagnostic
- Plans d'actions : actions à engager à partir des points forts (comment les valoriser) et des points faibles (pistes d'amélioration à court moyen et long terme, quels moyens humains, techniques et financiers)
- Debrief : bâtir un argumentaire accrocheur
- Training sur les techniques de commercialisation : entretien commercial avec le candidat, après-entretien ; plan de commercialisation, communication,...

P O L I T I Q U E
C O M M E R C I A L E

intra

Un exemple de formation en Intra.

Développer la promotion des produits et des services pour augmenter le taux d'occupation

Dans le cadre de sa stratégie de développement et de diversification de sa clientèle, cette association loi 1901 gérant des résidences pour jeunes travailleurs, a décidé de faire évoluer les pratiques professionnelles de ses 40 chargés de suivi clientèle dans le sens d'une meilleure promotion des produits et des services proposés. L'objectif de la structure était d'obtenir un taux d'occupation maximum sur l'ensemble de ses résidences tout en veillant à la mixité sociale. Pour ce faire, elle souhaitait que l'activité promotionnelle devienne pro-active, centrée sur le client sans perdre de vue le contexte social.

L'afpols a proposé une démarche en trois temps :

1 - Une journée préparatoire avec les managers (N+1 et N+2)

Elle a porté sur la politique de peuplement, les objectifs de la démarche promotionnelle, les rôles respectifs des N+1 et des chargés de suivi clientèle, les cibles clientèle et partenariale et les argumentaires (produits et services).

2 - La formation des chargés de suivi clientèle dont le lancement a été réalisé par le Directeur Général, en personne, auprès des quatre groupes

La formation comprenait deux modules : un premier sur les techniques promotionnelles et un second sur l'entretien avec le candidat locataire.

Le premier module a permis aux participants de travailler sur leurs représentations en matière de démarche commerciale, sur le rôle du N+1 et celui du chargé de suivi clientèle au regard du travail préparatoire réalisé. Il a également traité de la préparation de l'acte promotionnel, de l'entretien téléphonique de prise de contact et des techniques de relance.

Le second module a porté sur l'entretien téléphonique de l'évaluation de la candidature depuis la phase préparatoire jusqu'à la prise de congés.

3 - Une journée de bilan avec les N+1. Elle a porté sur les éléments abordés au cours des deux modules de formation ainsi que sur les points facilitant et les difficultés auxquels les N+1 pourront être confrontés sur le terrain. Un travail de réflexion autour de ces éléments a également été réalisé.

Le plus de ce cycle : l'implication de la Direction et de la ligne managériale en amont et en aval du dispositif de formation.

Accompagner une politique d'attribution : méthodes et outils

ENJEUX

En matière d'attribution, les organismes doivent faire face à de nombreux enjeux et répondre à la diversité des besoins en logement, généralement dans un contexte de marchés locatifs tendus. De plus, la loi DALO implique que les organismes accueillent les ménages les plus fragiles, ce qui questionne le respect de la "mixité sociale" dans ses "diversités". Les services de gestion locative s'organisent pour poursuivre la prévention des risques de discriminations dans leurs décisions d'attribution, comme pour le relogement ou le suivi des mutations. La recherche de transparence par l'élaboration de grilles de critères s'appuie de plus en plus sur des démarches partenariales au plan départemental et intercommunal. Répondre à ces enjeux suppose de disposer d'une bonne connaissance de l'occupation sociale et des mouvements locatifs par la mise en place d'un recueil d'informations de qualité.

OBJECTIFS

- connaître l'évolution réglementaire et mesurer les enjeux des textes relatifs à l'attribution (lutte contre l'exclusion, DALO, MOLLE, réforme de l'enregistrement de la demande)
- appréhender des outils méthodologiques de traitement des informations
- définir leurs règles de construction et d'utilisation
- repérer les risques de discrimination
- développer l'offre d'insertion et la logique du parcours résidentiel.

CONTENU

Enjeux et contraintes

- loger en cohérence avec les besoins
- maîtriser la logique des attributions
- se doter d'une stratégie adaptée à l'évolution de son patrimoine

L'occupation locative sociale

- les données statistiques
- les données qualitatives sur le fonctionnement social
 - les apports des personnels de terrain
 - la nature des données (enquêtes SLS, OPS, entretiens de mobilité, ...)

La formalisation des données

- le système d'information à mettre en place
- les précautions
- le niveau de précision

L'analyse des groupes et des quartiers

- le document d'orientation
 - la notion de "charte générale d'attribution"
 - les questions à aborder
 - les précautions de mise en œuvre
- les orientations d'attributions
 - par quartier, par groupe d'immeubles
- les incidences des territoires ANRU

Politique d'attribution et évolution du système d'enregistrement.

PUBLIC

Directeurs de la gestion locative. Responsables des services attributions. Responsables d'agences de gestion décentralisée. Membres des commissions d'attribution.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Ce stage fait alterner des apports de connaissance, des mises en commun, des réflexions d'ordre méthodologique et une approche pratique des outils d'analyse.

Il est recommandé aux participants de se munir des documents en vigueur dans leur organisme.

ANIMATION

Marine DANIEL

Consultant formateur
Directeur d'une EPL

PRIX NET

1 150 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Véronique ROUCHOSSÉ

Tél. 01 40 75 79 08

v.rouchosse.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

ATTRIBUTIONS

4 1 1

RÉGION PARIS

Les règles d'attribution de logement

ENJEUX

Au cours des dernières années, le cadre réglementaire des attributions de logements est devenu très complexe par la mise en place de dispositifs-clés dans le processus d'attribution (accords collectifs départementaux ou intercommunaux, numéro unique). De plus, la loi Liberté et responsabilités locales d'août 2004 sur les collectivités locales, puis plus récemment la mise en œuvre de droit au logement opposable, ont introduit un nouvel environnement juridique et réglementaire. Les attentes croissantes d'égalité de traitement et l'exigence accrue de transparence et de lutte contre les discriminations appellent également une adaptation des pratiques. Enfin, la loi de mobilisation pour le logement et son décret d'application relatif à la demande de logement apportent des dispositions nouvelles sur le traitement de la demande. Il est donc nécessaire d'acquérir une vision cohérente de tous ces textes pour répondre au mieux aux attentes des demandeurs de logement.

OBJECTIFS

- se repérer dans l'ensemble des textes et dispositifs concernant les attributions
- tenir compte des évolutions législatives récentes (loi DALO, loi MOLLE)
- s'approprier ou se perfectionner dans les règles d'attribution définies au CCH
- renforcer la prévention des discriminations
- connaître l'organisation et le fonctionnement des commissions d'attribution pour mieux préparer sa participation.

CONTENU

Conditions d'attribution des logements et plafonds de ressources

- bénéficiaires du logement social
- prioritaires du logement social
- droit au logement opposable
- plafonds de ressources (attribution, mobilité)
- critères d'attribution
- logements réservés

Traitement de la demande de logement

- service d'enregistrement
- instruction de la demande
- actualisation, renouvellement de la demande
- radiation
- délai anormalement long

Attribution des logements

- commission(s) d'attribution
- compétences des commissions
- règlement intérieur
- notification et motivation des refus
- prévention des discriminations

Les dispositifs liés aux attributions

- convention de délégation
- contingent préfectoral
- PDALPD (Plan Départemental d'Action pour le Logement des Populations Défavorisées)
- accord collectif départemental, intercommunal
- commission de médiation.

PUBLIC

Cadres et employés de gestion locative chargés notamment de l'instruction des demandes d'attribution et de mutation de logements.
Employés des services contentieux souhaitant élargir leurs connaissances.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Ce stage fait alterner des exposés de l'animateur portant sur l'analyse des dispositions réglementaires, avec l'étude de situations rencontrées par les chargés d'attribution.

Les participants sont invités à se munir de leurs outils de travail : fiche de renseignements, demande de logement, règlement intérieur de la commission d'attribution.

ANIMATION

Danièle FERRY

Formateur économiste

PRIX NET

Déjeuners gratuits pris en commun

1 990 €

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Véronique ROUCHOSSE Tél. 01 40 75 79 08
v.rouchosse.afpols@union-habitat.org
[site internet : http://www.afpols.fr](http://www.afpols.fr)

Réforme de l'enregistrement de la demande de logement

ENJEUX

La réforme prévue par l'article 117 de la loi MOLLE a pour objectif de simplifier et d'unifier les démarches des demandeurs et d'améliorer le traitement des demandes de logement social. Le décret d'application du 29 avril 2010 précise les modalités de dépôt et d'enregistrement de la demande. Il réforme le circuit en créant un service d'enregistrement, avec un formulaire unique (1^{er} octobre 2010) et prévoit une liste de pièces obligatoires, dérogatoires et complémentaires. Ce nouveau système d'enregistrement doit être mis en place en mars 2011.

OBJECTIFS

- repérer les nouveautés apportées dans la procédure de gestion de la demande de logement locatif social, depuis l'enregistrement jusqu'au passage en commission
- identifier les changements de méthode et de pratiques à introduire
- situer les enjeux de ce nouveau dispositif pour l'accès au logement social.

CONTENU

Le service d'enregistrement de la demande

- les acteurs assurant l'enregistrement
- la garantie des droits d'enregistrement

Un formulaire national, identique pour tous

- contenu du formulaire
- caractérisation des demandes et critères de priorité
- enregistrement de la demande

Modification, renouvellement et radiation de la demande

- conditions de modification
- conditions de renouvellement : rôle du gestionnaire départemental et du service d'enregistrement
- motifs et conditions de radiation

Les pièces à fournir pour l'instruction de la demande

- une liste uniformisée
- les pièces justificatives obligatoires, dérogatoires, complémentaires

Le système d'enregistrement national et les fichiers communs de la demande

- adhésion au système national
- fichier partagé de la demande et agrément préfectoral
- rôle du gestionnaire départemental ou régional
- accès aux informations nominatives
- règles de gestion collectives entre acteurs du service d'enregistrement

Procédure spécifique pour la période transitoire.

PUBLIC

Personnels en charge de l'accueil des demandeurs de l'enregistrement et/ou de la gestion de la demande de logement.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Ce stage fait alterner exposés de l'intervenant et échanges à partir des questions et remarques des participants.

En fonction des évolutions de la réforme (aspects opérationnels de fonctionnement du système national, gestion de demandes existantes,...), la formation pourra être modifiée en cours d'année et portée à 2 jours.

ANIMATION

Sylvie BADER
ou Danièle FERRY

Consultant formateur
Formateur économiste

PRIX NET

Déjeuner gratuit pris en commun

545 €

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Véronique ROUCHOSSÉ Tél. 01 40 75 79 08
v.rouchosse.afpols@union-habitat.org
site internet : <http://www.afpols.fr>

ATTRIBUTIONS

4 1 3

RÉGION PARIS

nouveau

Gestion de la demande de logement et accueil du demandeur

ENJEUX

Les droits et garanties du demandeur de logement sont au cœur du dispositif d'attribution. Ils se traduisent par des obligations d'information, de transparence dans les modalités de préparation des commissions d'attributions et d'étude des dossiers. Les lois DALO et MOLLE ont entraîné des changements importants dans les méthodes de travail des collaborateurs en charge de l'accueil, de l'instruction des dossiers, de la préparation de la CAL. De plus, le décret d'application d'avril 2010 relatif à la procédure d'enregistrement des demandes réforme le circuit de la demande de logement en créant un service d'enregistrement et harmonise les modalités de recueil (formulaire unique, liste limitative des pièces à fournir).

OBJECTIFS

- repérer le cadre réglementaire lié à la demande de logement
- s'approprier les éléments du parcours de la demande, depuis l'enregistrement jusqu'au passage en commission d'attribution
- apporter des réponses concrètes aux demandeurs dans le respect de la prévention des discriminations.

CONTENU

Service d'enregistrement

- droits et garantie des droits d'enregistrement
- formulaire de demande de logement
- attestation de numéro unique
- point de départ du délai dépassé
- systèmes d'enregistrement

Instruction de la demande

- pièces justificatives obligatoires, dérogatoires, complémentaires
- lecture des plafonds de ressources
- indicateurs économiques : taux d'effort, reste à vivre
- aides à l'accès au logement
- priorités des demandes

Gestion de la demande

- actualisation
- renouvellement
- radiation
- notification et motivation des refus

Recours du demandeur

- recours amiable
- commission de médiation
- recours contentieux

Accueil et information du demandeur

- présenter le nouveau dispositif
- expliquer le processus d'attribution

- informer des modalités de traitement de la demande
- gérer l'agressivité des demandeurs non satisfaits.

PUBLIC

Personnel d'accueil. Agents de gestion locative chargés du traitement et du suivi de la demande de logement.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Alternance d'exposés et d'études de cas au cours des deux premiers jours. Troisième journée animée par un intervenant différent et centrée sur la conduite de l'entretien avec le demandeur.

Il est nécessaire d'apporter les outils de l'organisme relatifs à la demande de logement.

ANIMATION

Danièle FERRY
et Annie JOARY

Formateur économiste
Formateur psychosociologue

PRIX NET

1 635 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Véronique ROUCHOSSE

Tél. 01 40 75 79 08

v.rouchosse.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

Les procédures d'attribution des logements

ENJEUX

La loi MOLLE du 25 mars 2009 et ses décrets d'application obligent les bailleurs sociaux à s'interroger sur les adaptations à mettre en place dans les processus d'attribution. L'instauration du formulaire unique de la demande de logement ainsi que l'élaboration du fichier partagé doivent conduire à assurer une transparence dans les procédures d'attribution et promouvoir une objectivation des critères de sélection des candidats. Dans un contexte général de prévention des discriminations pour l'accès au logement, il convient de revisiter les procédures afin de vérifier leurs conformités aux nouveaux dispositifs.

OBJECTIFS

- analyser les modifications législatives et réglementaires
- repérer les évolutions à apporter dans les procédures d'attribution
- identifier les types de situations pouvant être qualifiées de discriminantes.

CONTENU

Rappel du cadre réglementaire de l'attribution

- les conditions et critères d'attribution
- les bénéficiaires, les réservataires, les prioritaires
- les différents dispositifs : lutte contre les exclusions, DALO, MOLLE

Conséquences sur les procédures de traitement de la demande

- l'enregistrement de la demande et l'information du demandeur
- le renouvellement de la demande
- la radiation de la demande

Mise à plat des procédures utilisées

- la mise à disposition d'un logement
- la présélection des candidats selon la politique d'attribution définie par l'organisme
- cas particuliers des demandeurs reconnus prioritaires
- l'objectivation des critères de sélection
- la constitution du dossier
- la relation avec les réservataires
- la commission d'attribution : proposition, visite, refus, ajournement
- la signature du contrat de location
- l'information des partenaires et le suivi statistique.

PUBLIC

Responsables de la gestion locative.
Personnels chargés de la préparation des attributions.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Ce stage s'appuie sur les textes de lois et sur les expériences des participants en faisant alterner des exposés didactiques et l'analyse de cas pratiques.

Il est nécessaire d'apporter des outils tels que la fiche de renseignements, la demande de logement et le règlement intérieur de la commission d'attribution.

ANIMATION

Sylvie BADER
ou Danièle FERRY

Consultant formateur
Formateur économiste

PRIX NET

Déjeuners gratuits pris en commun

1 930 €

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Véronique ROUCHOSSÉ Tél. 01 40 75 79 08
v.rouchosse.afpols@union-habitat.org
site internet : <http://www.afpols.fr>

ATTRIBUTIONS

4 1 5

RÉGION PARIS

Des exemples de formation en Intra.

Accès au logement : optimiser la coordination avec le réservataire Action Logement

L'esh Toit et Joie et son partenaire, La Poste, principal réservataire du contingent d'Action Logement, travaillent ensemble de manière régulière. Les chargés de clientèle de Toit et Joie transmettent l'avis de congé aux conseillers locatifs de La Poste. Ces derniers recherchent des candidats avant de transmettre le dossier à Toit et Joie pour instruction et examen par la commission d'attribution des logements. Au quotidien, les chargés de clientèle et les conseillers locatifs collaborent donc sur l'ensemble de ces dossiers. Toutefois certains dossiers transmis par La Poste peuvent être refusés, alors que,

du point de vue des conseillers locatifs, les conditions et les critères sont respectés.

Pour pallier à ces écarts d'analyse, et à la suite d'une rencontre entre les professionnels concernés, les Directions ont décidé d'organiser une formation commune, réunissant les chargés de clientèle et les conseillers locatifs des deux sociétés.

Il s'agissait d'harmoniser leurs connaissances mutuelles sur le traitement de la demande, d'échanger sur les contraintes de Toit et Joie liées à la réglementation des attributions de logement, et d'actualiser leurs connaissances réglementaires suite aux lois ENL et DALO.

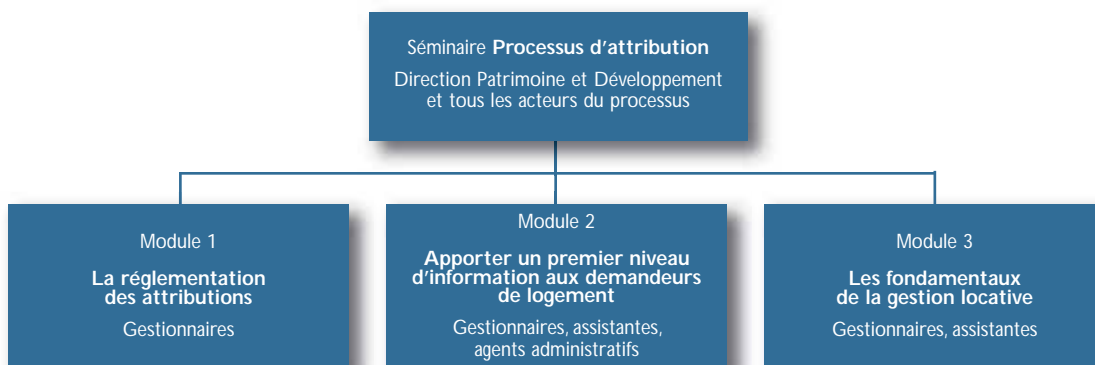
Renforcer la transversalité sur le processus d'attributions, créer de la lisibilité pour les demandeurs de logement

Le contexte et la commande de formation
Les difficultés d'accès au logement des ménages et les évolutions législatives récentes ont considérablement élevé le niveau de complexité des attributions. Pour consolider les relations avec des partenaires multiples (État, collectivités, associations...) et ses clients, MESOLIA a demandé à l'afpols

de mettre en place un dispositif de formation qui permette de renforcer :

- la transversalité : coordination siège – agences
- la lisibilité et la transparence du processus pour le client
- les connaissances législatives relatives aux attributions

Un dispositif de formation adapté aux spécificités de chaque métier



Au final, un processus d'attribution maîtrisé

Le séminaire a permis de travailler sur un mode de management homogène du processus d'attribution et de clarifier les étapes du cheminement d'un dossier.

Les 3 modules de formation ont permis d'opérer une montée en compétence adaptée aux

besoins de chacun des métiers.

La mobilisation des cadres, des personnels administratifs et des personnels de proximité sur le dispositif a été la clé permettant d'atteindre les objectifs de formation.

La réglementation de la gestion locative

ENJEUX

La qualité des rapports bailleur-locataires repose sur l'efficacité des services rendus mais aussi, sur la transparence de la gestion. Il est indispensable que les explications fournies aux habitants soient claires et précises. La complexité d'une réglementation éparse, souvent confuse et en constante évolution, la mise en place par les pouvoirs publics de dispositifs visant une meilleure équité et une plus grande efficacité (conventionnement d'utilité sociale, loi de mobilisation pour le logement dite "loi MOLLE"), la variété des financements (PLUS, PLA intégration, PLI, PLS,...) nécessitent l'acquisition de repères législatifs fiables.

OBJECTIFS

- acquérir une vue d'ensemble des règles de base de la gestion locative et s'y repérer
- bien distinguer les différentes catégories d'immeubles et leurs règles de gestion
- se familiariser avec les procédures nécessaires à la pratique
- utiliser les textes étudiés, présentés avec un système de mots-clés facilitant la recherche.

CONTENU

Repérage des textes législatifs et réglementaires applicables à la gestion locative

Présentation des types de patrimoines en gestion dans l'habitat social

La demande et l'attribution des logements

- instruction de la demande de logement et information des demandeurs
- attribution des logements
 - textes législatifs et réglementaires
 - conditions et critères d'attribution
 - prioritaires et réservataires
 - rôle de la commission d'attribution
- droit au logement opposable

L'entrée du locataire dans les lieux

- l'état des lieux d'entrée
- la signature du contrat : qui signe ?

L'occupation des lieux par le locataire

- l'exécution du contrat par les parties
- la mobilité des locataires dans le parc social
- le loyer : modalités de calcul, surface corrigée, surface utile
- supplément de loyer de solidarité
- les charges récupérables
- l'APL
- le conventionnement d'utilité sociale

Le départ du locataire

- le congé : forme, préavis, effets
- l'état des lieux de sortie et les réparations locatives.

PUBLIC

Personnel des services de gestion locative récemment recruté ou muté. Employés spécialisés dans un des domaines de la gestion locative et souhaitant acquérir une vue d'ensemble des textes et procédures applicables aux autres domaines. Personnel des agences décentralisées.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Les étapes chronologiques de l'occupation des lieux par le locataire constituent la trame de ce stage. L'analyse de situations concrètes ainsi que les échanges d'expériences entre participants complètent les apports didactiques.

En région, ce stage peut être organisé en 2 séquences de 2 jours chacune.

ANIMATION

Monique CHANDELLIER

Formateur juriste

PRIX NET

2 520 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Véronique ROUCHOSSÉ

Tél. 01 40 75 79 08

v.rouchosse.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

RÉGLEMENTATION

4 2 1

RÉGION PARIS

Le cadre juridique de la prévention des discriminations en gestion locative

ENJEUX

La prévention des discriminations est devenue, depuis la mise en place de la HALDE en 2004, une problématique à intégrer dans la gestion quotidienne des organismes.

La question de l'accès au logement social et des attributions constitue un sujet particulièrement sensible en raison du fort décalage entre l'offre et la demande de logements et de la complexité du processus de décision qui associe de nombreux acteurs.

Aussi convient-il, dans ce contexte qui a donné lieu à la signature d'une convention entre la HALDE et l'USH, de faire le point sur les pratiques et le respect des textes.

OBJECTIFS

- appréhender la notion de discrimination sur le plan légal et réglementaire
- analyser la position de la HALDE et la jurisprudence
- repérer les actes de gestion locative sensibles
- identifier des axes de solutions.

CONTENU

La notion de discrimination

- principaux critères exposés par la loi
- les conceptions européenne et française
- les différentes formes de discrimination
- la HALDE (missions, pouvoirs, moyens, modalités de saisine)
- sanctions financières et judiciaires

Les délibérations de la HALDE

- concernant l'accès au logement : l'enquête avant attribution, l'appréciation de la situation de handicap, la situation familiale, la composition familiale, l'origine, le droit au logement
- concernant les réponses de gestion courante : l'accessibilité du logement, les mutations, la colocation,...

Les situations sensibles en gestion locative

- au moment de l'attribution : l'appréciation des règles d'attribution, la présélection des dossiers avant passage en commission, la notion de mixité sociale, la demande de mutation
- dans la gestion des avenants au bail

Vers une recherche de solutions

- une procédure qui prend en compte l'égalité de traitement
- une procédure cohérente et écrite
- la transparence vis-à-vis des partenaires et des demandeurs
- une sensibilisation active des différents intervenants.

PUBLIC

Agents de gestion locative, chargés d'attributions, chargés de clientèle et services d'accueil.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Ce stage s'appuie sur des apports juridiques, l'analyse de la jurisprudence et les pratiques des organismes.

Un stage présentant "Le cadre juridique des discriminations : responsabilités des managers et des organismes" (code 313) est proposé page 115.

ANIMATION

Sylvie BADER

Consultant formateur

PRIX NET

1 090 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Véronique ROUCHOSSÉ

Tél. 01 40 75 79 08

v.rouchosse.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

Aspects juridiques du logement des étrangers dans l'habitat social

ENJEUX

Les étrangers candidats au logement, arrivant en France, doivent engager des démarches particulières pour être en situation régulière sur le territoire français et obtenir un titre de séjour. Le code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile, ajouté aux conventions internationales, réunit toutes les règles et formalités applicables en matière d'entrée et de séjour des étrangers en France. Il constitue une source législative indispensable, mais véritablement complexe. Les textes relatifs au logement des étrangers dans l'habitat social sont parfois en contradiction avec certaines dispositions du code et de l'accès aux prestations sociales. Enfin, des règles particulières sont définies pour les citoyens de l'UE concernant le droit au séjour, l'accès au travail et les prestations sociales.

OBJECTIFS

- appréhender les textes juridiques de référence et s'approprier les dispositions essentielles
- traiter des situations concrètes relatives à la gestion des dossiers d'attribution et à différents cas de changement de situation en cours de bail
- envisager les réponses aux questions pour lesquelles la législation actuelle ne permet pas de faire face aux exigences spécifiques du logement social
- intégrer les objectifs de prévention des discriminations.

CONTENU

Le séjour des étrangers hors UE en France

- l'entrée en France
- les titres de séjour temporaire
- l'accès au statut de résident
- le droit au regroupement familial
- les demandeurs d'asile, réfugiés et bénéficiaires de la protection subsidiaire

Le séjour des citoyens européens

- droit de séjour des actifs
- droit de séjour des inactifs
- conséquences du refus du droit au séjour

L'accès au logement social

- les documents à rassembler
- les couples dont un seul est en situation régulière

L'accès aux prestations sociales

- les conditions d'attribution des prestations CAF
- les documents pour les enfants à charge

Prévention des discriminations

- les différents textes de référence

Cas particuliers

- impact du retrait d'un titre de séjour sur la validité du contrat
- situation des Français venant de l'étranger
- validité des actes d'état civil établis à l'étranger.

PUBLIC

Cadres et collaborateurs de la gestion locative. Chargés de gestion de la demande de logement, chargés de clientèle, conseillers sociaux et toute personne en charge des dossiers locatifs.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Cette formation s'appuie sur une synthèse des textes relatifs au séjour des étrangers en France et plus particulièrement de ceux relatifs à l'accès au logement social. Les apports de l'intervenante alternent avec les questions du groupe et l'étude de cas concrets.

ANIMATION

Danièle FERRY

Formateur économiste

PRIX NET

1 150 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Véronique ROUCHOSSÉ

Tél. 01 40 75 79 08

v.rouchosse.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

RÉGLEMENTATION

4 2 3

RÉGION PARIS

Le contenu du contrat de location et la situation des bénéficiaires

ENJEUX

Depuis quelques années, les textes relatifs aux rapports bailleurs/locataires subissent plusieurs modifications annuelles. La loi MOLLE a, notamment, introduit de nouvelles obligations en matière de mobilité résidentielle et ouvert de nouvelles possibilités de locations et de sous-locations. Par ailleurs, les évolutions des comportements familiaux et des modes de vie personnels placent souvent les bailleurs sociaux dans des situations juridiques complexes en ce qui concerne la gestion des contrats de location. De plus, les divers financements des programmes ont des incidences sur le régime juridique des contrats de location.

OBJECTIFS

- faire le point sur la législation et la jurisprudence applicables aux contrats de location
- analyser les modifications récentes et notamment les conséquences de la loi MOLLE sur la rédaction et l'exécution des contrats
- être en mesure de proposer des améliorations aux clauses du bail
- gérer les changements de situation familiale en cours de bail
- savoir quand et comment rédiger un avenant au contrat de location
- gérer la fin du contrat de location.

CONTENU

Les textes applicables

- loi de 1989 modifiée
- Code de la Construction et de l'Habitation
- loi de 1948, Code Civil

Le contrat de location

- les différents régimes juridiques : habitations réservées à certains publics, garage,...
- conclusion du contrat de location
- principales clauses du bail
- fin du contrat : congé, résiliation, départ furtif
- clause relative à la mobilité résidentielle
- nouveau régime de locations : courte durée, sous-location

Les situations familiales et leurs conséquences sur l'exécution du contrat

- le mariage
 - co-titularité du bail
 - solidarité entre les époux
- le concubinage et le PACS
 - arrivée ou départ d'un concubin ou d'un partenaire en cours de bail
 - effets d'une clause de solidarité dans le bail
- le divorce
 - situation des époux pendant la procédure
 - ordonnance de non-conciliation
 - jugement de divorce

- la séparation
 - séparation de fait ou de corps
 - abandon de domicile
- le décès.

PUBLIC

Cadres et employés possédant de bonnes connaissances en gestion locative, chargés de la signature et de la gestion des contrats de location.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Ce stage prend appui sur la pratique des participants et sur l'analyse des textes et de la jurisprudence. Il fera alterner des exposés portant sur les aspects juridiques et des études de cas.

Les participants sont invités à se munir du contrat de location, des avenants et de l'engagement de caution utilisés dans leur organisme.

ANIMATION

Monique CHANDELLIER Formateur juriste

PRIX NET 1 920 €
Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS
Véronique ROUCHOSSE Tél. 01 40 75 79 08
v.rouchosse.afpols@union-habitat.org
site internet : <http://www.afpols.fr>

Les aides au logement : APL ou AL ?

ENJEUX

Plus de la moitié des locataires du parc Hlm bénéficie d'une aide au logement. L'APL ou AL est donc un enjeu financier très important pour les bailleurs et un outil essentiel d'aide au paiement du loyer des ménages.

Un calcul juste et précis de ces aides permet d'apprécier au mieux la capacité du ménage à payer le loyer. Il favorise une analyse plus précise de l'adaptation du logement à la capacité financière du candidat.

L'acquisition de savoir-faire dans le calcul de ces aides est essentielle pour les personnels chargés des attributions ou des imputés. Ces savoir-faire concernent principalement l'appropriation complexe de la base ressources variant selon les situations des demandeurs ou locataires.

OBJECTIFS

- expliquer et optimiser le principe de calcul des aides au logement
- acquérir une méthodologie de calcul des ressources
- traiter les situations particulières prévues dans les textes (chômage, RSA, divorce, retraite...).

CONTENU

Historique des aides au logement de 1948 à nos jours

Définition des situations familiales

- personnes à charge

Base ressources

- définition de ces ressources
- définition du revenu net catégoriel
- abattements fiscaux admis par la CAF

Calcul particulier de la base ressources en situation de

- chômage
- invalidité
- divorce
- évaluation forfaitaire
- retraite, ...

Optimisation de l'APL

- l'APL et l'attribution des logements
- l'anticipation des évolutions de l'APL.

PUBLIC

Personnel de gestion locative chargé de l'accueil des demandeurs, de l'attribution des logements et de la gestion des locataires. Personnel en charge de la gestion sociale.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Ce stage s'appuie sur des exposés et des exercices de calcul des APL suivant les barèmes.

ANIMATION

Danièle FERRY

Formateur économiste

PRIX NET

Déjeuners gratuits pris en commun

1 150 €

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Véronique ROUCHOSSÉ

Tél. 01 40 75 79 08

v.rouchosse.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

RÉGLEMENTATION

4 2 5

RÉGION PARIS

Le supplément de loyer de solidarité et les enquêtes annuelle et biennale

ENJEUX

Les pouvoirs publics affichent la volonté de faire du supplément de loyer de solidarité un outil destiné à améliorer l'équité et l'efficacité des missions du parc locatif social.

Ainsi, après avoir rendu le SLS obligatoire à partir de 20 % de dépassement des plafonds de ressources, le gouvernement a fixé réglementairement les paramètres de calcul.

La conclusion des conventions d'utilité sociale (CUS) a, par ailleurs, depuis le 1er janvier 2011, des conséquences sur les modalités de calcul et les possibilités de déroger au régime du SLS. L'enquête relative à l'occupation du parc social, devenue biennale, bien que distincte de l'enquête annuelle (périodicité, champ d'application, sanctions), intègre cependant les éléments nécessaires.

OBJECTIFS

- distinguer le champ d'application et les modalités de mise en œuvre des enquêtes
- faire le point sur la lecture des plafonds de ressources
- préciser les principes, le cadre juridique et les modalités d'application du SLS
- intégrer les incidences du conventionnement d'utilité sociale sur la mise en œuvre du SLS
- expliquer et argumenter auprès des locataires.

CONTENU

La procédure de mise en place du supplément de loyer

- les différentes étapes (enquête annuelle, exploitation, recouvrement)
- les sanctions pour le bailleur et le locataire en cas de non-respect des textes

Un préalable, la lecture des plafonds de ressources

Les textes relatifs au supplément de loyer

- le champ d'application
- les modalités de calcul
- le plafonnement
- les cas d'exemption
- la modulation du calcul du SLS dans le cadre des CUS
- la dérogation au SLS
- l'évolution du SLS en cas de changement de situation des locataires en cours d'année

L'enquête sur l'occupation sociale

- logements concernés
- nature des renseignements à demander
- pénalités en cas de non-réponse

L'information aux locataires

- expliquer le SLS
- présenter les enquêtes annuelle et biennale.

PUBLIC

Responsables et agents de gestion locative.
Responsables financiers et comptables.
Responsables d'agences et agents administratifs participant à l'application du SLS et/ou chargés de l'information des locataires.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Cette formation prend appui sur les questions des stagiaires sur l'interprétation des textes ou les aspects techniques de la mise en œuvre des dispositifs. Elle permet aux stagiaires de confronter leurs expériences et de relier celles-ci au cadre juridique.

Les participants sont invités à se munir de documents internes tels que : formulaires d'enquête, barèmes, simulations... et à apporter les situations qu'ils souhaitent voir aborder. Prévoir une calculatrice.

ANIMATION

Monique CHANDELLIER Formateur juriste

PRIX NET

1 160 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Véronique ROUCHOSSE Tél. 01 40 75 79 08
v.rouchosse.afpols@union-habitat.org
site internet : <http://www.afpols.fr>

Les charges récupérables

ENJEUX

Les locataires souhaitent des services de qualité et attendent également du bailleur une maîtrise satisfaisante des charges. De plus, la concertation avec les habitants nécessite de présenter des explications et des argumentaires en cohérence avec les choix techniques et stratégiques élaborés par le bailleur.

Comment alors, avec l'émiettement des textes législatifs et une liste de référence limitative en partie inadaptée, dépasser ces contradictions sinon en construisant une veille juridique et en développant une pratique professionnelle rigoureuse et fondée sur la transparence ?

OBJECTIFS

- étudier systématiquement les dimensions juridique, technique et économique de la gestion des charges
- envisager l'impact des décisions de jurisprudence sur les choix possibles
- appréhender les marges de négociation.

CONTENU

La définition des charges récupérables

- la notion de service rendu récupérable
- l'évolution des principes d'application

Charges récupérables
et non récupérables

- évolutions législatives et jurisprudentielles (SRU, cohésion sociale, ENL, MOLLE)
- décret du 19 décembre 2008
- les points litigieux
- le développement d'argumentaires

La répartition des charges

- les clés de répartition
 - niveau de répartition
 - unités de répartition
- le calcul des charges des locataires en fonction du choix de différentes clés de répartition

La procédure de récupération

- provisions
- budgets prévisionnels
- justification des dépenses
- régularisations de charges au départ du locataire

Charges locatives et accords collectifs

- sécurité, développement durable
- maîtrise de l'évolution des charges
- modification de l'article 42 de la loi du 31/12/86

Enjeux et perspectives

- évolution des contrats ascenseurs
- mise en place de contrats d'entretien à la limite des réparations et des charges
- externalisation de certaines charges.

PUBLIC

Chefs de services et agents de gestion locative. Responsables d'agence de gestion décentralisée. Comptables et employés assurant le décompte des charges.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Cette formation repose sur l'étude des textes applicables et prend appui sur la confrontation de l'expérience de l'animateur et des stagiaires.

Les participants sont invités à se munir de documents internes tels que décompte des charges, bordereau de régularisation, budget.

ANIMATION

Arnaud DALLE	Consultant formateur
ou Fayçal HADID	Consultant formateur

PRIX NET

Déjeuners gratuits pris en commun

1 990 €

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Véronique ROUCHOSSÉ Tél. 01 40 75 79 08
v.rouchosse.afpols@union-habitat.org
site internet : <http://www.afpols.fr>

RÉGLEMENTATION

4 2 7

RÉGION PARIS

RÈGLEMENTATION

4 2 8

PARIS RÉGION

nouveau

ENJEUX

L'évolution des charges locatives, l'entretien courant du patrimoine, le développement durable,... sont autant de thèmes qui font l'objet, de façon obligatoire non seulement d'une information, mais aussi d'une concertation avec les représentants des locataires.

Ce dispositif constitue un cadre durable pour prendre en compte les remarques des habitants, faire part des actions engagées et approfondir la réflexion sur la mise en œuvre de certaines réformes (CUS, rénovation urbaine,...).

Il est nécessaire que les collaborateurs en charge de cette mission puissent s'appuyer sur une vision précise du cadre juridique et des repères de méthodes pour renforcer le processus de concertation et élargir le dialogue avec les habitants.

OBJECTIFS

- appréhender le cadre réglementaire et juridique de la concertation dans l'habitat social
- repérer les étapes d'une concertation régulière et organisée
- analyser son plan de concertation
- préparer les conseils en rassemblant l'information et en mobilisant les collaborateurs.

CONTENU

Cadre général et les apports de la loi SRU

- la concertation nationale
- règlement amiable des conflits collectifs
- concertation dans le parc social
- registres nationaux (CNC) et locaux

La représentation des locataires

- présentation des organisations nationales
- organisations locales et impact de la loi du 25/03/2009

Le périmètre de la concertation

- accords complémentaires et accords dérogatoires
- habitat et cadre de vie
- amélioration et construction-démolition
- gestion de l'immeuble et de ses abords

L'organisation de la concertation

- le plan de concertation
- les conseils de concertation locative

Éléments méthodologiques

- les conditions nécessaires à un accord
- la représentativité des partenaires
- la prise en compte des points de vue
- l'élaboration d'un argumentaire
- les rôles de parties en présence
- la formalisation des accords
- les effets juridiques et la portée des accords.

PUBLIC

Responsables d'agences, responsables de gestion locative, toute personne en charge de la concertation locative au plan général ou sur le terrain.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Le stage fait alterner le travail sur les textes juridiques et les apports de l'intervenant avec les échanges à partir des questions et des expériences des participants.

Les participants sont invités à se munir des documents (accord collectif signé ou projet d'accord, plan de concertation,...).

PROLONGEMENTS

- Animer des réunions avec les locataires • 333
- Participation des habitants • 334

ANIMATION

Loïc AURIAC Juriste, formateur en gestion locative

PRIX NET 545 €

Déjeuner gratuit pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Véronique ROUCHOSSE Tél. 01 40 75 79 08
v.rouchosse.afpols@union-habitat.org
site internet : <http://www.afpols.fr>

Contrat d'assurances et déclaration de sinistres

ENJEUX

Si aucune obligation légale ou réglementaire ne pèse sur le propriétaire d'un immeuble locatif, des risques notables sont cependant assumés par le bailleur. La réforme de l'assurance Dommage-Ouvrage, avec la parution de l'ordonnance du 8 juin 2005, a apporté plus de sécurité juridique aux assurés et aux assureurs. Cependant, la souscription des contrats d'assurance constitue une opération juridiquement et financièrement importante et qui engage l'avenir.

La situation actuelle du marché de l'assurance, relativement tendue, n'offre que très peu de marges de manœuvre pour les organismes. Il est donc nécessaire de présenter aux assureurs des demandes de garanties affichant des solutions de nature à les rassurer sur les conditions de leur engagement.

OBJECTIFS

- identifier les principaux mécanismes juridiques en matière d'assurance
- appréhender les changements apportés par l'ordonnance de juin 2005
- clarifier les contrats et les prestations proposés.

CONTENU

Les acteurs du marché de l'assurance

- les entreprises d'assurances
- la distribution

Les mécanismes du contrat multirisque habitation

- les obligations de l'assuré
- les obligations de l'assureur
- contenu et portée des garanties
- le règlement de sinistre

Les rapports preneurs/bailleurs

- analyse des règles de droit
- les obligations réglementaires et contractuelles du locataire
- le règlement de sinistres Incendie et Tempête
- la convention CIDRE (dégâts causés par les eaux)
- le vol et la force majeure

Les responsabilités des locataires, copropriétaires, propriétaires et voisins

Optimiser la gestion des sinistres

- savoir mettre en cause l'assureur du locataire
- différencier les dommages relevant de la multirisque de ceux relevant de la DO
- intégrer la franchise comme outil de gestion.

PUBLIC

Responsables ou cadres de gestion locative. Responsables d'antennes de gestion décentralisée. Personnel chargé de la souscription des contrats d'assurance du propriétaire bailleur et de la déclaration des sinistres.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Ce stage fait alterner des exposés de l'animateur et des échanges-discussions.

Des travaux sont proposés aux participants à partir de cas concrets.

PROLONGEMENTS

- L'assurance-construction • 661

ANIMATION

Hubert LIEBY

Expert en assurances

PRIX NET

1 170 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENS EIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Véronique ROUCHOSSÉ

Tél. 01 40 75 79 08

v.rouchosse.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

RÉGLEMENTATION

4 2 9

RÉGION PARIS

Ce stage
intègre les
évolutions de
la convention
CIDRE

Des exemples de formation en Intra.

Consolider les compétences et l'esprit d'équipe du service location

L'OPH de Montluçon, dans le cadre de sa politique de qualité de service rendu aux locataires, a choisi de former l'équipe du service "gestion locative" dans la perspective de la décentralisation de certains postes en antennes. La formation souhaitée devait comporter deux axes : l'un sur les procédures et la réglementation de la gestion locative et l'autre sur la communication professionnelle auprès des demandeurs de logement et des locataires avec comme finalité de lutter contre la vacance.

L'afpols a proposé un dispositif en trois étapes : la première centrée sur le cadre juridique et les procédures, la seconde sur la communication et l'accueil, et la troisième sur la démarche commerciale et la lutte contre la vacance. À l'issue des deux premières étapes, un bilan intermédiaire a été réalisé : les salariés de la gestion locative par-

venaient mieux à travailler en équipe et les premiers signes de réduction de la vacance étaient constatés.

Il restait à travailler sur la connaissance et la présentation du patrimoine par les agents du service gestion locative. Pour cette troisième étape, le service communication a participé à la formation. Deux modules ont ainsi permis aux services gestion locative et communication d'initier un travail en commun avec la réalisation d'un diagnostic de la vacance, la visite de logement sur site pendant la formation, des propositions de définition de standard de relocation, et l'identification des outils nécessaires à la commercialisation des logements. Après plusieurs mutations internes vers le service gestion locative, l'OPH de Montluçon a souhaité réactualiser les connaissances juridiques de l'équipe en organisant une nouvelle session de formation avec l'afpols.

Prévenir les discriminations par une meilleure connaissance de la question sur le plan légal et réglementaire

Touraine Logement a organisé une formation sur la prévention des discriminations en gestion locative. Cette demande émanait initialement de quelques personnes et la formation a été proposée à l'ensemble des personnels intervenant en gestion locative (responsables de services, chargés de clientèle, gestionnaires de secteurs et personnel du service contentieux).

Deux sessions de formation d'une journée ont été proposées précédées d'un entretien téléphonique entre la formatrice et le responsable de la gestion locative de manière à tenir compte du contexte de Touraine Logement. Cette formation avait pour but d'appréhender la notion de discrimination sur le plan légal et réglementaire, d'analyser la position de la HALDE et la jurisprudence,

de repérer les actes de gestion locative sensibles et d'identifier des axes de solutions.

Cette journée de formation a permis aux participants de prendre conscience progressivement de la dimension insidieuse de la discrimination : certaines décisions de la part du bailleur peuvent être vécues comme discriminatoire par le demandeur ou le locataire ; il faudra alors prouver que le choix est objectif. Des questions ont aussi été soulevées au sujet de certaines procédures et difficultés de gestion quand la discrimination est générée par l'intervention des réservataires.

L'illustration par des cas concrets de délibération de la HALDE a permis de mettre en lumière certaines situations a priori banales et, finalement, jugées comme tendancieuses.

Des exemples de formation en intra.

Création d'un centre d'appel pour optimiser les réponses apportées
aux clients en matière de gestion locative

Les demandes des personnes à la recherche d'un logement ou celles des locataires en place connaissent une croissance exponentielle.

Le Groupe ICF a identifié que bon nombre de demandes reçues par téléphone pourraient être immédiatement satisfaites dès lors que les opérateurs ont une connaissance de base sur les attributions de logement, les aides sociales, et la réglementation de la gestion locative.

Ainsi, pour gérer les demandes de logement et éviter l'engorgement du back office et plus particulièrement des chargés de clientèle, le Groupe ICF La Sablière s'est doté d'un centre d'appel composé d'une vingtaine de personnes. Les conseillers clientèle sont pour certains issus du secteur du logement social et pour d'autres du secteur de la télé-

phonie. Autre originalité de ce service : trois mal voyants font partie de l'équipe.

" Loi MOLLE ? " " Vous donnez votre congé " ... " DALO ? " ... " Ne quittez pas " ... Le groupe ICF la Sablière a sollicité l'afpols pour apporter aux conseillers clientèle la culture de base, nécessaire à leur activité, en matière de réglementation de la gestion locative. En place depuis 2007, ce dispositif est pérennisé par la formation systématique des nouveaux embauchés dans l'équipe. Le dernier groupe formé a compté dans ses effectifs trois mal voyants. Doté d'un système de reconnaissance des fichiers "pdf" en braille, ces personnes ont suivi la formation au même titre que les autres participants sans que cela ne soit problématique ni pour le formateur ni pour leurs collègues.

Professionaliser l'activité de gestion locative
dans l'habitat social

Une activité de bailleur social en développement

Rhône Saône Habitat est une SA coopérative de construction d'Hlm. Le volume de logements locatifs sociaux étant susceptible de se développer significativement dans les prochaines années, cette coopérative s'oriente vers une activité renforcée en gestion locative de logements sociaux en plus de ses activités principales de construction, de vente et d'administration de biens. Rhône Saône Habitat a souhaité, dès à présent, ajuster ses outils et procédures et a demandé à l'afpols une formation sur l'ensemble de la vie du locatif Hlm.

Consolider les pratiques et les procédures en gestion locative

L'afpols a, dans un premier temps, réalisé une évaluation qualitative des documents et des pratiques de l'organisme, pour définir ensuite un dispositif de formation spécifique. La formation a été conçue pour l'ensemble des

collaborateurs concernés par l'activité, sur une durée de 4 jours. Ses objectifs ont été :

- d'apporter un cadrage réglementaire indispensable au vu des évolutions législatives,
- d'optimiser les pratiques et les procédures en apportant des outils et des méthodes pertinentes.

La formation a porté sur l'ensemble de la chaîne de gestion locative Hlm : de l'attribution à la sortie du locataire, en passant par le contrat de location ou la gestion des impayés, en va et vient constant entre la théorie et les pratiques de l'organisme.

Pratiques optimisées et plan d'amélioration défini

La formation très opérationnelle de l'afpols a permis à Rhône Saône Habitat de corriger d'emblée certaines pratiques, car resituées dans le cadre spécifique de la gestion locative Hlm et d'en conforter d'autres. Cela a permis également de définir concrètement les axes d'amélioration à mettre en place à l'avenir.

RÉGLEMENTATION

intra

Des exemples de formation en Intra.

Renseigner le locataire lors de la régularisation des charges

Le groupe EFIDIS a choisi de proposer au personnel de la gestion locative, technique et social, de ses différentes entités, une offre de formation sur la réponse de premier niveau à fournir au locataire lors de la régularisation des charges de manière à limiter les demandes d'informations et réclamations écrites.

24 personnes issues des différents services ont choisi cette thématique au moment des entretiens annuels.

Une réunion de travail a permis d'ajuster les objectifs et le programme sur la base d'un avant-projet de formation avec l'afpols, le service formation et les responsables opérationnels du groupe EFIDIS et de vérifier ainsi l'adéquation entre la procédure écrite sur les charges et les pratiques de terrain d'une entité à l'autre.

Deux sessions de deux jours de formation ont été organisées avec succès, prenant appui sur un quizz de vérification des connaissances et des mises en situation afin de s'entraîner à l'explication du décompte de régularisation de charges. La diversité des profils des participants a été particulièrement bénéfique pour les aider à comprendre le processus des charges dans son ensemble et l'importance de la qualité de la réponse de 1er niveau donné au locataire.

Au vu de son succès, le service formation du groupe EFIDIS envisage de réitérer cette formation en la proposant sur son site intranet pour l'année suivante.

Associer les personnels de proximité à la gestion des sinistres

Entreprise Publique Locale de la Ville de Paris, la SIEMP gère environ 10 000 logements sociaux. L'agence de Paris gère la moitié de ce patrimoine réparti en 4 secteurs de 1 200 logements environ, chaque secteur étant pris en charge sur les aspects techniques par un Inspecteur Technique notamment en charge des EDL, de la maintenance et de la gestion des sinistres. Devant intervenir en très petites parcelles urbaines et confrontée à un positionnement notamment de mitoyenneté, la SIEMP enregistre un nombre de sinistres particulièrement important. Aussi, la Direction a décidé d'associer quelques personnels de proximité au pro-

cessus de gestion des sinistres. Pour les professionnaliser sur cette mission et pour homogénéiser les modes de faire au sein de l'entreprise, la SIEMP a mis en place une formation qui a réuni les 4 Inspecteurs Techniques, des chargés d'immeubles, et des gardiens. Aujourd'hui, chacun des Inspecteurs Techniques peut s'appuyer sur une équipe qui maîtrise les aspects réglementaires de l'assurance multirisques et notamment l'implication des locataires et des tiers... et qui maîtrise aussi le processus au quotidien, de la déclaration de sinistre jusqu'au règlement, en passant par les délais, les pièges à éviter...

Les baux commerciaux : gestion et cession

ENJEUX

Les baux commerciaux sont source de risques pour le bailleur si leur rédaction, leur interprétation (lors des rachats d'immeubles notamment), leur gestion ou leur cession, ne s'appuient pas sur une connaissance juridique précise. Les textes relatifs au droit de préemption au profit des communes, sur les cessions de fonds commerciaux ou artisanaux et sur la création d'un nouvel indice des loyers commerciaux, ajoutent encore à la complexité d'une réglementation enrichie par une jurisprudence abondante.

OBJECTIFS

- développer une connaissance juridique approfondie des baux commerciaux
- améliorer la rédaction d'un bail commercial et de ses avenants à partir d'un modèle commenté
- traiter la question du prix du loyer au bout de 9 ans, lors du renouvellement du bail
- savoir introduire une clause d'échelle mobile
- savoir traiter la question des commerces en cas de démolition de l'immeuble
- saisir les conséquences d'une demande de révision triennale tardive.

CONTENU

Le statut des baux commerciaux

- conditions d'application
- baux commerciaux, baux professionnels : quand proposer l'un ou l'autre ?
- forme, durée et conclusion du bail

Effets du bail

- obligations des parties
- charges et réparations locatives
- clauses nulles, clauses résolutoires

Le loyer

- loyer d'origine, révision triennale
- clause d'échelle mobile
- loyer du bail renouvelé
- incidence de la création de l'indice des loyers commerciaux

La fin du bail

- congé, renouvellement
- refus de renouvellement

La déspécialisation

La sous-location

La cession de bail commercial

- principe de la cession de bail
- les garanties du bailleur (agrément du cessionnaire, solidarité...)
- les aspects pratiques du règlement des loyers arriérés et du dépôt de garantie
- droit de préemption des communes sur les cessions de fonds
- la cession du droit au bail et la procédure de redressement ou de liquidation judiciaire.

PUBLIC

Employés administratifs ou cadres chargés de la gestion des baux commerciaux.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Ce stage repose sur une alternance d'exposés, de discussions et d'études de cas pratiques.

Les participants sont invités à se munir d'exemples de baux commerciaux ou d'actes se rapportant aux baux commerciaux (congé, cession de bail, avenant...).

PROLONGEMENTS

• Les problèmes liés au redressement judiciaire du titulaire du bail commercial sont traités dans le stage "Le contentieux des baux commerciaux et la sauvegarde des entreprises" • 432

ANIMATION

Paul-Gabriel CHAUMANET Avocat

PRIX NET

Déjeuners gratuits pris en commun

1 860 €

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Véronique ROUCHOSSÉ Tél. 01 40 75 79 08
 v.rouchosse.afpols@union-habitat.org
 site internet : <http://www.afpols.fr>

COMMERCE
ET FOYERS

4 3 1

RÉGION PARIS

Le contentieux des baux commerciaux et la sauvegarde des entreprises

ENJEUX

Le traitement des litiges liés aux baux commerciaux pose des problèmes spécifiques qui exigent la mobilisation d'outils particuliers. La réglementation des procédures collectives souligne l'importance des risques contentieux dans ce domaine. La loi de sauvegarde des entreprises du 26 juillet 2005 et son décret d'application du 28 décembre 2005 ont modifié la situation juridique des cocontractants et, notamment, celle du bailleur par rapport au commerçant en état de cessation de paiement.

Dans le cadre de ces réglementations particulièrement complexes, le bailleur doit savoir comment recouvrer sa créance et dans certains cas, obtenir la récupération de son local auprès du mandataire judiciaire.

OBJECTIFS

- analyser systématiquement le contentieux des baux commerciaux et ses évolutions
- préserver les intérêts du bailleur et exiger le respect des obligations du locataire
- définir les moyens d'obtention du règlement des impayés d'un commerçant en difficulté financière
- préciser les procédures possibles pour obtenir la restitution d'un local commercial en cas de cessation d'activité
- réagir face aux incidences de chacune des procédures.

CONTENU

Le contentieux : articles 145-1 et suivants du Code de Commerce

- les règles et la forme des procédures
- la fixation du loyer
- le refus de renouvellement du bail
- la résiliation du bail
- les particularités des procédures de recouvrement visant les commerçants et artisans
- les garanties de la créance du bailleur

Les difficultés financières du commerçant

- les procédures de conciliation, de sauvegarde, de redressement et de liquidation judiciaire
- les mandataires et intervenants dans les procédures
- la déclaration de créance
- la reprise du local commercial
- la poursuite des procédures
- le recours contre les cautions.

PUBLIC

Cadres et employés chargés de la gestion et du contentieux des baux commerciaux.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Les apports didactiques sont largement illustrés par la présentation de situations concrètes.

Les participants sont invités à se munir d'exemples de baux commerciaux ou d'actes se rapportant aux baux commerciaux (congé, cession de bail, avenant...), ainsi que des décisions de jurisprudence concernant leur organisme.

ANIMATION

Paul-Gabriel CHAUMANET

Avocat

PRIX NET

1 160 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Véronique ROUCHOSSÉ

Tél. 01 40 75 79 08

v.rouchosse.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

Logements-foyers : relations bailleurs-gestionnaires et élaboration des conventions

ENJEUX

De multiples contraintes s'appliquent aux logements-foyers, aussi bien d'ordre économique (équilibre de gestion de la structure), et juridique (réglementation sociale et médico-sociale pour les établissements accueillant des personnes âgées et des personnes handicapées), que technique (règles de sécurité applicables aux ouvrages). Dans ce contexte, les relations entre les bailleurs propriétaires et les gestionnaires de logements-foyers sont de plus en plus complexes.

La convention liant le bailleur à l'exploitant pour une longue période doit donc prendre en compte toutes ces dimensions et favoriser une relation efficace et constructive entre les parties.

OBJECTIFS

- acquérir les repères législatifs indispensables à la structuration d'une convention de gestion
- repérer les modifications introduites par la loi du 25 mars 2009
- préciser les points-clés à introduire dans une convention de ce type
- définir les éléments de cadrage pour optimiser les rapports propriétaire-gestionnaire.

CONTENU

Typologie des logements-foyers

- établissements pour personnes âgées
- établissements pour personnes handicapées
- hébergements d'urgence et d'insertion
- résidences "étudiants"
- calculs d'équivalence logements selon la nature du foyer

La convention entre propriétaire et gestionnaire

- principes généraux et dispositions
- durée de la convention et renouvellement
- droits d'enregistrements des conventions
- travaux d'amélioration, de transformation ou de mise en sécurité
- exploitation des locaux

La redevance d'occupation

- financement de travaux ou de construction
- réglementation de la redevance
- approche comptable avec illustrations
- fiscalité (enregistrement, TVA,...)

Responsabilités respectives

- réparations, entretien et sécurité
- devoir d'alerte du gestionnaire
- autres obligations

Suivi et renégociation d'une convention.

PUBLIC

Directeurs, responsables de gestion locative, personnel administratif en charge des conventions.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Les interventions de l'animateur alterneront avec un travail à partir des textes législatifs et la présentation de conventions-types confrontées avec les documents apportés par les participants.



Ce stage a été conçu
en collaboration avec l'ANRESPA

ANIMATION

Christophe LE PAIH

Directeur de l'ANRESPA

PRIX NET

Déjeuner gratuit pris en commun

600 €

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Véronique ROUCHOSSÉ

Tél. 01 40 75 79 08

v.rouchosse.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

Un exemple de formation en Intra.

Mieux appréhender la gestion des hébergements spécifiques

Cette esh compte un parc important et diversifié d'hébergements pour populations spécifiques (personnes âgées, personnes handicapées, étudiants, démunis...) aux statuts de foyers, résidences sociales, maisons relais... Le cadre réglementaire et la relation client qui s'effectue avec un tiers, le gestionnaire, présentent des particularités propres à ce type d'hébergement. Afin d'outiller ses équipes et étoffer ses pratiques, la Direction a souhaité organiser une formation pour les acteurs de la gérance concernés.

Il s'agissait de consolider les aspects réglementaires, les volets administratif et tech-

nique concernant les formules d'hébergement, et de donner des points de repères pratiques sur les deux aspects spécifiques de la gestion des foyers : la dimension financière et la relation avec les gestionnaires.

L'afpols a donné le cadrage général, sous forme d'un apport sur les différentes formules d'hébergement, leur genèse, leur cadre réglementaire, les acteurs, les enjeux d'évolution. Sur les deux points-clés de la gestion d'un foyer, la dimension financière et la relation avec le gestionnaire, c'est un responsable interne qui a développé les pratiques de l'organisme.

Vers des pratiques décroisées d'ingénierie sociale

ENJEUX

La fragilisation des ménages et la complexification des partenariats sur les territoires a amené la fonction sociale à modifier en profondeur ses pratiques :

- l'intervention réactive destinée à pallier aux situations d'urgence doit désormais faire place à une intervention proactive dont l'objectif est la sécurisation du locataire
- en interne, la transversalité est devenue indispensable : l'accompagnement social se pense dès l'attribution et pendant toute la vie du bail
- la construction de réponses aux besoins des ménages en intelligence avec son territoire demande d'investir le champ de l'ingénierie sociale.

Dans ce contexte, il est essentiel pour la fonction sociale de mettre en place un travail en mode projet avec des partenaires internes et externes à l'entreprise.

OBJECTIFS

- définir les contours, le rôle et les missions de la fonction sociale chez un bailleur
- acquérir les outils méthodologiques du pilotage de projets d'action sociale
- savoir comment développer les transversalités internes et les partenariats externes.

CONTENU

Panorama de l'évolution du profil de la clientèle

Analyse comparée des politiques sociales

- les politiques nationales : logement/hébergement, emploi, insertion, immigration, handicap, famille, politique de la ville...
- les politiques sociales en organismes Hlm : enjeux, missions, moyens alloués

Organisation de la transversalité

- les actions à mettre en place avec les collaborateurs des grands services de l'organisme : proximité, gestion locative, maîtrise d'ouvrage
- faire circuler l'information entre siège et terrain
- mobiliser les aides et les partenariats externes

Les fondamentaux du mode projet appliqués à l'action sociale

- les outils de management de projet / la fiche projet
- les outils de suivi / les tableaux de bord
- l'évaluation quantitative et qualitative
- la capitalisation d'expérience.

PUBLIC

Pilotes de la fonction sociale et conseillères sociales.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Cadrage théorique et apports méthodologiques sur la conduite de projets d'action sociale en organisme Hlm. Échange de pratiques entre les participants.

ANIMATION

Philippe AUVILLE Responsable qualité de service et action sociale en organisme

PRIX NET

1 090 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Véronique MORELON Tél. 01 40 75 79 06
v.morelon.afpols@union-habitat.org
site internet : <http://www.afpols.fr>

G E S T I O N
S O C I A L E

4 4 1

RÉGION PARIS

nouveau

Consolider les pratiques et les outils de la fonction sociale

ENJEUX

Dans un contexte d'aggravation des problématiques socio-économiques des ménages, les acteurs de la fonction sociale ont besoin d'acquérir ou d'approfondir des outils concrets d'accompagnement social. Ces outils sont désormais au service d'une démarche d'action sociale qui fonctionne en mode projet, s'appuie sur des partenariats externes et mobilise les ressources du ménage.

OBJECTIFS

- savoir rendre le ménage acteur de sa propre prise en charge
- conduire des entretiens efficaces
- développer le travail en réseau sur son territoire.

CONTENU

La démarche projet appliquée à l'action sociale

Les techniques d'entretien

- préparation d'un entretien : objectifs, contenus, règles déontologiques et organisation matérielle
- conduite d'entretien : choix de la méthode, attitudes et comportements, gestion des tensions. La conclusion de l'entretien et la rédaction de la synthèse
- la déontologie, la confidentialité et le partage d'informations entre professionnels

Les dynamiques familiales, levier de l'accompagnement social

- l'évolution des structures familiales
- les facteurs de déstructuration des liens familiaux
- l'analyse des ressources familiales pour susciter des stratégies de changement
- la mixité sociale comme facteur d'intégration des familles dans la vie locale

Les outils du travail en réseau

- utiliser la technique du réseaugramme pour mettre en place des partenariats et rompre l'isolement
- créer un système d'échange de ressources entre partenaires

- utiliser les outils de communication pour animer et développer son réseau
- les stratégies d'action sociale : pratiques individuelles et collectives
 - posture professionnelle et principes méthodologiques.

PUBLIC

Conseillers sociaux et autres professionnels de la fonction sociale.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Échanges d'expériences et réflexion sur la pratique du métier, mise en situation sur les techniques d'entretien.

ANIMATION

Thierry BEROT-INARD Consultant socio-urbaniste

PRIX NET

1 640 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Véronique MORELON Tél. 01 40 75 79 06
v.morelon.afpols@union-habitat.org
site internet : <http://www.afpols.fr>

Cycle de formation-action à destination des acteurs de la fonction sociale

ENJEUX

Les problématiques sociales auxquelles sont confrontés les organismes Hlm sont de plus en plus complexes. La fonction sociale ne peut plus être pensée comme un service cloisonné dans l'organisme, uniquement dédié au recouvrement ou à l'accompagnement des ménages en grande difficulté.

OBJECTIFS

Ce cycle a pour objectif de renforcer la capacité des acteurs de la fonction sociale à :

- fonctionner en mode projet et en réseau (méthodes, outils)
- développer des pratiques d'accompagnement adaptées aux nouveaux besoins des ménages sur les territoires
- mettre en perspective la gestion sociale au regard des pratiques dans le logement social.

CONTENU

Les nouvelles pratiques d'ingénierie sociale en organisme Hlm • **2 jours**

- acquérir des outils méthodologiques de pilotage de projets d'action sociale
- mettre en place des transversalités internes et des partenariats externes



Les outils d'accompagnement social • **2 jours**

- maîtriser les techniques de l'entretien
- acquérir des techniques d'accompagnement qui rendent la famille acteur de son projet



La prise en charge des ménages fragiles • **2 jours**

- cerner les orientations relatives à la réorganisation de l'hébergement et du logement : passerelles entre les dispositifs, rôle du logement social, moyens alloués
- identifier des modalités de sécurisation des personnes isolées et des familles monoparentales
- vieillissement et handicap : cerner les besoins de service, la problématique de l'adaptation des logements
- identifier les modes de prise en charge des addictions et de la souffrance psychique



Développer une compétence interculturelle pour construire des réponses adaptées • **2 jours**

- comprendre d'autres modes de pensées, de croyances, de comportements
- adapter ses pratiques d'accompagnement social pour faciliter l'adhésion à une démarche et à un projet.

ANIMATION

Philippe AUVILLE Responsable qualité de service et action sociale en organisme
et **Thierry BEROT-INARD** Consultant socio-urbaniste

PRIX NET

Déjeuners gratuits pris en commun

4 300 €

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Véronique MORELON Tél. 01 40 75 79 06
v.morelon.afpols@union-habitat.org
site internet : <http://www.afpols.fr>

G E S T I O N
S O C I A L E

4 4 3

RÉGION PARIS

nouveau

Revenus des locataires : minima sociaux et revenus de substitution au travail

ENJEUX

Le diagnostic économique est incontournable dans l'instruction d'un dossier de demande de logement ou d'impayé pour analyser la capacité du ménage à assumer son loyer. La connaissance des revenus, en particulier les minima sociaux et ceux versés par les organismes de protection sociale est essentielle pour comprendre l'attribution ou non de ces droits selon les situations des familles. La mise en place du revenu de solidarité active auprès des personnes avec ou sans emploi est un dispositif complexe qui a de fortes incidences sur le calcul des aides au logement. Baliser ainsi les conditions d'ouverture de ces multiples droits permet aux personnels de la gestion locative et du contentieux de mieux évaluer la "capacité à payer" du ménage.

OBJECTIFS

- connaître les premières conditions d'octroi des revenus et leurs durées de versement
- analyser ces ressources, notamment en termes de fragilité, précarité ou stabilité, de comparaison avec les seuils de pauvreté ou grande pauvreté
- orienter vers les organismes liquidateurs de ces droits.

CONTENU

Les minima sociaux

- le revenu de solidarité active socle et/ou activité
- le revenu de solidarité active majoré
- les allocations versées dans le cadre de l'aide sociale
 - aux personnes handicapées
 - aux personnes âgées
- l'allocation de solidarité spécifique

Les ressources issues de la protection sociale

- les prestations familiales
- les indemnités journalières maladie
- les pensions d'invalidité
- les pensions de retraite
- les allocations de Pôle Emploi.

PUBLIC

Personnel des services locatifs et de la fonction sociale, en contact avec les demandeurs de logements ou les débiteurs.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Ce stage fait alterner exposés de l'animateur et échanges sur les cas concrets rencontrés par les participants. Il conclut par une analyse comparative des droits de la protection sociale et de l'aide sociale.

ANIMATION

Danièle FERRY

Formateur économiste

PRIX NET

1 180 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Véronique MORELON

Tél. 01 40 75 79 06

v.morelon.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

Les dispositifs d'accès et de maintien dans le logement

ENJEUX

Dans un contexte de précarité accrue de l'occupation du parc social, les organismes Hlm doivent savoir adapter leur gestion sociale à l'évolution des publics qu'ils logent. Cette adaptation se fait dans un cadre réglementaire complexe et évolutif, indispensable à connaître pour savoir quels partenariats et quels dispositifs déployer. Les personnels travaillant dans un service de gestion sociale doivent également savoir comment intégrer l'accompagnement social qui devient un volet indispensable pour loger ou maintenir dans le parc Hlm des ménages en situation de grande précarité, d'isolement et d'exclusion sociale.

OBJECTIFS

- connaître le champ réglementaire dans lequel s'inscrit la gestion sociale des bailleurs sociaux
- analyser les dispositifs d'aides aux locataires
- améliorer le réseau des relations avec les autres acteurs de l'action sociale en cernant mieux leurs missions et leurs limites.

CONTENU

Cadre réglementaire

- lois du 31 mai 1990, 29 juillet 1998, 18 janvier 2005, 5 mars 2007, 25 mars 2009
- politique de décentralisation : loi du 13 août 2004

La refondation des politiques sociales

- réorganisation de l'hébergement et du logement : les passerelles entre les dispositifs, le rôle du logement social, les moyens alloués

Les dispositifs de prévention des exclusions

- le PDALPD
- les dispositifs d'accueil temporaire et d'insertion (hébergement, résidence sociale,...)
- la commission de médiation
- le Fonds de Solidarité pour le Logement
- la CCAPEX : commission de coordination des actions de prévention des expulsions
- les mesures d'accompagnement social lié au logement des ménages : ASLL, MASP..

Environnement social du bailleur : mission et rôle des acteurs, partenariats possibles

- le Conseil Général et son service d'action sociale
- le Centre Communal d'Action Sociale

- les organismes de Sécurité Sociale (CAF, MSA, CPAM, CRAM, Caisses de retraites ARRCO, AGIRC)
- le réseau associatif
- les aides d'Action Logement.

PUBLIC

Conseillers sociaux, responsables et agents de gestion locative en contact avec les familles en difficulté.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Ce stage fera alterner les exposés de l'animateur, l'analyse de situations sociales-types et les échanges d'expériences permettant de comparer les modalités de mise en œuvre de ces dispositifs.

PROLONGEMENTS

- Prévention des expulsions et aide aux ménages en impayés • 451

ANIMATION

Danièle FERRY

Formateur économiste

PRIX NET

1 730 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Véronique MORELON

Tél. 01 40 75 79 06

v.morelon.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

Surendettement et procédures de rétablissement personnel

ENJEUX

Face au nombre croissant des dépôts de dossiers de surendettement, les commissions de surendettement ont modifié leurs pratiques. Le risque de multiplication des procédures de rétablissement personnel est présent ; les organismes doivent adapter leurs réponses en conséquence. Il devient désormais utile de développer un véritable partenariat avec la Banque de France (associée à sa demande à la CCAPEX), dans la perspective d'une gestion du surendettement non pas subie mais coproduite avec le locataire.

Quelles sont les incidences de l'ouverture des procédures de surendettement sur les procédures judiciaires ? Quelles sont les relations entre les dispositifs sociaux (FSL) et les mesures prises par la commission ?

OBJECTIFS

- connaître les procédures de traitement des situations de surendettement
- comprendre les données économiques prises en compte par la Banque de France dans l'élaboration des ces choix
- négocier au mieux les intérêts du bailleur, les solutions préconisées par la commission Banque de France
- analyser les interférences entre le traitement du surendettement et les procédures contentieuses et d'exécution.

CONTENU

La notion de dette et les causes du surendettement

Les dispositifs de prévention des risques de surendettement

- la protection de la caution et du consommateur
- le fichier des incidents de crédit BDF
- le surendettement actif et passif et la bonne foi dans la jurisprudence

La procédure de traitement des situations de surendettement des particuliers

- phase amiable
- phase recommandée
- les interactions des dispositions du surendettement avec les procédures judiciaires
- les relations entre la commission de surendettement, la CCAPEX et le FSL

Le rétablissement personnel : nouveau mode de traitement du surendettement

- le débiteur, la mise en place, le traitement, les recours, les dispositifs proches

Formalisation des réponses appropriées

- à la Banque de France

- au juge chargé du contrôle et du traitement du surendettement.

PUBLIC

Conseillers sociaux, agents de services contentieux et pré-contentieux.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Ce stage prend appui sur l'étude des textes législatifs et réglementaires ainsi que sur la jurisprudence.

ANIMATION

Christophe CHAUMANET

Avocat

PRIX NET

1 230 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Véronique MORELON

Tél. 01 40 75 79 06

v.morelon.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

Le loca-pass : mécanismes de garantie et dispositifs proches

ENJEUX

Face à l'augmentation croissante des risques d'impayés et aux multiples difficultés liées au recouvrement de ceux-ci, face à la situation de plus en plus précaire de certains candidats et à la restriction de l'obtention des cautions imposées par la loi MOLLE, un dispositif en collaboration avec les organismes collecteurs du 1% logement a été mis en place : le loca-pass.

Ce dispositif a pris une place importante et pose des problématiques toutes particulières :

- le loca-pass interfère-t-il sur la procédure de résiliation ?
- prise en compte du loca-pass dans une mesure de surendettement ?
- le loca-pass est-il un obstacle à la saisine de la SDAPL ?
- le loca-pass est-il une alternative au FSL ? S'adresse-t-il au même public ?

OBJECTIFS

- comprendre le fonctionnement et la mise en jeu du loca-pass
- mesurer l'impact de ces dispositifs en terme de prévention de l'impayé, en particulier en ce qui concerne la procédure de surendettement
- percevoir les évolutions possibles de ces dispositifs dans le cadre d'une uniformisation avec la GRL.

CONTENU

Rôles et fonctions du loca-pass

- la prise en charge de l'impayé et du dépôt de garantie
- les différentes garanties du loca-pass

Nature du dispositif

- les différentes conventions

Mise en place du dispositif

- le formalisme de la démarche
- les acteurs concernés par le processus. Les partenariats possibles avec le collecteur
- la mise en jeu : mise en demeure et paiement de la garantie
- le traitement du dossier

Les incidences du loca-pass sur la gestion du bail et sur le recouvrement

- mise en recouvrement par le loca-pass : quels risques pour le paiement du loyer courant ?

Les recours et démarches en cas de refus de garantie ou de rejet d'une demande de garantie.

PUBLIC

Personnels de la gestion locative, personnels en charge du contentieux et du recouvrement, collaborateurs des services sociaux.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Ce stage prend appui sur les textes législatifs et réglementaires et les conventions passées avec les organismes collecteurs. Études de cas et échanges d'expériences enrichissent ce stage.

Les stagiaires sont priés de se munir de documents concernant leur organisme.

ANIMATION

Christophe CHAUMANET Avocat

PRIX NET

545 €
Déjeuner gratuit pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Véronique MORELON Tél. 01 40 75 79 06
v.morelon.afpols@union-habitat.org
site internet : <http://www.afpols.fr>

Accompagner le locataire dans la maîtrise de ses dépenses énergétiques

ENJEUX

La facture énergétique domestique représente un coût de plus en plus difficile à assumer pour les ménages à faibles revenus et se traduit par une augmentation du risque d'impayés. Sans négliger des choix amonts de mode de chauffage et de qualité du bâti, cette réalité renvoie souvent à des comportements "énergivores" ayant un fort impact sur le montant des charges. Pour anticiper les situations d'impayés et mener un accompagnement efficace des ménages en difficulté financière, les conseillers sociaux doivent désormais intégrer à leurs pratiques un travail de sensibilisation des familles sur le choix des équipements et de modification des comportements énergétiques. Ce mode d'action sociale renvoie aussi à une dynamique environnementale et s'inscrit dans la politique nationale de maîtrise de l'énergie et de lutte contre les émissions de gaz à effet de serre.

OBJECTIFS

- repérer les surconsommations énergétiques relevant des comportements, des équipements, du bâti
- mettre en place des actions individuelles ou collectives de prévention
- coordonner son action en interne (personnels de proximité, hiérarchie) et s'appuyer sur des partenariats externes (ADEME, collectivités locales...).

CONTENU

Culture générale sur l'énergie et ses enjeux

- petite histoire de l'énergie
- 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 ...)

Les éléments d'observation pour repérer des dysfonctionnements énergétiques

- consommation et coût
- état des équipements et gestion
- comportements

Mettre en place des solutions performantes et adaptées

- les enjeux financiers pour la famille (ou monter le projet)
- argumentaires techniques, juridiques et économiques (ou consolider le projet)
- présentation du projet (ou défendre le projet).

PUBLIC

Conseillers sociaux et agents de la fonction sociale intervenant sur l'accompagnement des ménages en difficulté financière.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Exposés généraux et techniques (énergie, confort, chauffage et d'équipements). Exercices d'application reliés aux situations professionnelles. Mettre en place un réseau relationnel.

ANIMATION

Jean-Pierre MOYA

Formateur thermicien

PRIX NET

1 180 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Véronique MORELON

Tél. 01 40 75 79 06

v.morelon.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

Prévention des expulsions et aide aux ménages en impayés

ENJEUX

Les organismes de logement social conduisent une politique volontariste de prévention des expulsions et du traitement social des impayés de loyer. Le repérage en amont et le traitement très réactif des situations d'impayés constituent le premier rempart pour prévenir les expulsions. Ce stage permettra aux personnels en charge de ces dossiers de développer les volets préventifs, amiables, précontentieux et l'accompagnement social du locataire dans le traitement des impayés.

OBJECTIFS

- développer les techniques de prévention
- appliquer une méthodologie d'intervention sur le traitement social et administratif de l'impayé
- orienter les débiteurs vers les aides possibles.

CONTENU

Prévention des impayés

- développer une politique d'information et de sensibilisation
- intégrer le risque d'impayé dans la procédure d'instruction de la demande et d'attribution du logement
- prévenir l'impayé au moment de l'entrée dans les lieux comme du départ du locataire

Traitement social de l'impayé

- évaluation sociale : démarches à proposer, acteurs à solliciter, outils nécessaires
- dispositifs : FSL, commission de coordination des actions de prévention des 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 1^{er} mois de loyer
- articulation des procédures pré-contentieuses et contentieuses
- procédures et principes d'intervention adaptés aux situations rencontrées.

PUBLIC

Agents des services de gestion locative. Conseillers sociaux. Personnels chargés des actions pré-contentieuses, contentieuses ou sociales. Enquêteurs.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Exposés didactiques, études de cas, échanges d'expériences.

Les stagiaires sont priés de se munir de leurs documents : lettres de relance, avis d'échéance...

ANIMATION

Danièle FERRY

Formateur économiste

PRIX NET

1 960 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Véronique ROUCHOSSÉ

Tél. 01 40 75 79 08

v.rouchosse.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

I M P A Y É S

4 5 1

RÉGION PARIS

Négocier avec les locataires en impayés

ENJEUX

La loi relative à la lutte contre les exclusions du 29 juillet 1998 favorise les démarches de négociation en rendant plus difficiles et plus longues les actions contentieuses.

En fonction de la situation et de la personnalité du locataire en impayés, les termes de la négociation sont de différente nature. Dans certains cas, l'agent devra se montrer rassurant pour établir un climat de confiance, dans d'autres, au contraire, il devra faire preuve de fermeté et trouver les arguments qui auront un impact sur le comportement du locataire face à ses engagements. Enfin, il lui faudra imaginer des solutions face à des locataires très démunis ou fortement instables, voire même en situation de surendettement. Les dispositifs du type FSL, loca pass, accords tripartites (circulaire du 13 mai 2004) apportent des solutions pour le traitement des impayés mais ne peuvent pas, à eux seuls, résoudre tous les problèmes.

OBJECTIFS

- maîtriser les techniques nécessaires à la conduite d'entretien
- utiliser leurs compétences juridiques en situation d'entretien
- adapter l'entretien à chaque situation
- développer un argumentaire lors de la négociation de l'impayé.

CONTENU

Rappel du cadre juridique de l'impayé

- la résiliation du bail
- le recouvrement
- les modes alternatifs de règlement

Le plan d'apurement

- forme et contenu
- les garanties de bonne exécution

Le contexte socio-économique de l'impayé

- situation familiale et économique des ménages
- comportements liés à la disqualification sociale
- rapport à l'argent et culture de la consommation

La préparation de l'entretien

- le traitement social de l'impayé
- les moyens de pression

L'entretien de négociation d'impayés

- l'analyse de la situation de l'impayé
- l'accompagnement dans la recherche de solution
- l'argumentation à chaque étape de l'impayé
- l'engagement du locataire dans la résorption de l'impayé

Les mécanismes psychologiques en jeu

- les relations de pouvoir et d'influence
- l'autorité liée à la compétence
- les attitudes de passivité, de manipulation, d'agressivité.

PUBLIC

Chargés de clientèle, personnel assurant le pré-contentieux ou le contentieux des impayés de loyer. Conseillers sociaux.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Ce stage propose un rappel juridique suivi de 2 jours d'apports méthodologiques et d'entraînements à l'entretien. Il constitue un lieu d'échanges pour les participants leur permettant de confronter leurs difficultés et leurs expériences.

Ce stage n'est réalisable en région que sous réserve d'adaptation.

PRÉALABLES

- Surendettement et procédures de rétablissement personnel • 446

ANIMATION

Annie JOARY Formateur psychosociologue
et Christophe CHAUMANET Avocat

PRIX NET

1 960 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Véronique ROUCHOSSE Tél. 01 40 75 79 08
v.rouchosse.afpols@union-habitat.org
site internet : <http://www.afpols.fr>

Contentieux avec les "locataires en place"

ENJEUX

Lorsque les procédures amiables s'avèrent inadaptées et que les garanties de paiement ont été épuisées, le recours aux procédures de recouvrement forcé et de résiliation du contrat de location s'impose pour les locataires de mauvaise foi. Une issue protocolaire est possible pour les baux résiliés dans le cadre de la loi Cohésion sociale du 18 janvier 2005.

Pour limiter ces risques, les personnels en charge du suivi des dossiers doivent être à même de construire une véritable stratégie du traitement des impayés. Il s'agit en effet, pour eux, de recouvrer les impayés ou de résilier les contrats de location même si, depuis la loi relative à la lutte contre les exclusions de 1998, la procédure de résiliation n'est plus forcément la seule procédure à envisager.

Depuis la loi MOLLE du 25 mars 2009, les problématiques de résorption de l'impayé doivent s'envisager globalement. C'est notamment le but de la CCAPEX, commission de coordination des actions pour la prévention des expulsions.

OBJECTIFS

- analyser les différentes situations contractuelles sources de contentieux
- repérer les juridictions et les personnels judiciaires compétents en la matière
- recourir aux procédures contentieuses adaptées aux situations rencontrées.

CONTENU

Les situations d'impayés

- les impayés de loyer, SLS, charges locatives et réparations locatives

Les autres situations contractuelles, sources de contentieux

- le défaut d'assurance
- les occupants sans droit, ni titre
- les troubles de voisinage

L'organisation judiciaire et les acteurs du contentieux

- les juridictions
- les personnels judiciaires
- les auxiliaires de justice

Les procédures contentieuses

- l'assignation en justice ou en référé
- la déclaration au greffe
- la tentative de conciliation
- les requêtes en injonction de payer et en injonction de faire
- les voies de recours
- les spécificités des organismes à comptabilité publique et à comptabilité commerciale.

PUBLIC

Personnel de gestion locative et plus particulièrement celui chargé du contentieux. Agents de recouvrement. Collaborateurs des services sociaux.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

La présentation détaillée de la réglementation et des modalités pratiques de son exécution alimente l'analyse collective de cas réels auxquels sont confrontés les participants.

Les stagiaires sont priés de se munir des décisions de justice et actes de procédure concernant leur organisme, ainsi que des documents contractuels.

ANIMATION

Christophe CHAUMANET Avocat

PRIX NET

Déjeuners gratuits pris en commun 1 220 €

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Véronique ROUCHOSSÉ Tél. 01 40 75 79 08
v.rouchosse.afpols@union-habitat.org
site internet : <http://www.afpols.fr>

I M P A Y É S

4 5 3

RÉGION PARIS

Contentieux avec les "locataires partis"

ENJEUX

Les organismes de logement social rencontrent d'importantes difficultés pour recouvrer leurs créances, ce qui impose de mettre en place des techniques et des procédures, différentes de celles utilisées habituellement pour lutter contre les impayés des locataires présents. Devant de tels problèmes, certains bailleurs vont même jusqu'à déléguer à des sociétés extérieures la recherche des débiteurs et le contentieux de recouvrement.

OBJECTIFS

- comprendre le chiffrage des réparations locatives et en évaluer la pertinence
- repérer le lien entre le chiffrage des réparations locatives et la phase de recouvrement
- limiter les impayés des locataires partis en mobilisant les différentes interventions possibles
- adopter des procédures efficaces et en limiter le coût
- apprécier si les procédures doivent être confiées à des intervenants extérieurs.

CONTENU

La nature de l'impayé du locataire parti et les conditions de son départ

- solde de tout compte (loyer, réparations locatives, régularisation de charges)
- prescription de la créance
- départ à l'expiration du délai de préavis ou "à la cloche de bois"

Les moyens de prévention : la gestion rigoureuse des mouvements de locataires

- état des lieux entrant
- définition pertinente des réparations locatives pendant le contrat de location
- visite-conseil de pré-état des lieux
- modalités de calcul de la vétusté
- forfaitisation des charges locatives
- solde de tout compte au départ du locataire

Le choix des procédures de recouvrement

- assignation
- déclaration au greffe
- injonction de payer
- transaction

La recherche des informations sur le débiteur

- assistance du procureur de la République
- assistance du Trésor
- agence privée de recouvrement.

PUBLIC

Personnel de gestion locative, plus particulièrement chargé du contentieux, et agents de recouvrement.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Cette formation prend appui sur la réglementation et les modalités de son application.

Les échanges entre participants sur leurs pratiques et leurs expériences alterneront avec l'étude de la jurisprudence.

Les stagiaires sont priés de se munir des décisions de justice et actes de procédure concernant leur organisme, ainsi que des documents contractuels.

Ce stage n'est réalisable en région que sous réserve d'adaptation.

ANIMATION

Christophe CHAUMANET
et Fayçal HADID

Avocat
Consultant formateur

PRIX NET

1 220 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Véronique ROUCHOSSE Tél. 01 40 75 79 08
v.rouchosse.afpols@union-habitat.org
site internet : <http://www.afpols.fr>

Contentieux locatif : actualité et jurisprudence

ENJEUX

La réglementation de la gestion locative est en perpétuelle évolution. La loi SRU a notamment apporté des modifications dans le traitement des différents contentieux avec le locataire (impayés de charges, de réparations locatives). Les dispositifs introduits par la circulaire de mai 2004 et la loi Cohésion sociale du 18 janvier 2005 doivent être examinés à la lumière des pratiques jurisprudentielles récentes.

La possibilité pour les associations de locataires de participer à la défense des locataires devant les tribunaux ou devant la commission départementale de conciliation, nécessite de développer une réflexion sur le traitement des dossiers contentieux.

Les différentes décisions de jurisprudence des cours d'appel et de la Cour de Cassation font évoluer le droit en matière de baux d'habitation, et permettent d'apporter un éclairage nouveau sur l'application des textes, et notamment de la loi du 6 juillet 1989.

La loi MOLLE (25 mars 2009) introduit de multiples dispositions nouvelles (mobilité résidentielle, sursis à expulsion,...) et crée un dispositif de coordination des actions, la CCAPEX.

OBJECTIFS

- analyser les nouveaux textes de la jurisprudence pour adapter le traitement des dossiers
- trouver des réponses complémentaires en tirant parti de l'échange de pratiques entre participants.

CONTENU

Actualités législatives

- la procédure de rétablissement personnel
- la loi "Cohésion sociale" du 18 janvier 2005
- le règlement protocolaire de la situation des locataires et occupants en impayés
- les modifications du cautionnement
- la prévention des expulsions
- la mobilité résidentielle
- la sous-occupation
- le logement adapté et la perte de la caractéristique liée au logement
- le dépassement de plafonds et ses conséquences sur le bail

La jurisprudence publiée

- commentaires des décisions récentes

Questions - réponses

- mise en pratique et échanges sur les pratiques dans le traitement des situations contentieuses
- analyse des décisions de justice apportées par les participants

Travail collectif à partir des décisions marquantes obtenues au cours de l'année et dont les participants se seront munis.

PUBLIC

Personnes chargées du contentieux des impayés et du non-respect des obligations par les locataires.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Ce stage est une actualisation des connaissances en matière contentieuse. Il est basé sur les échanges entre les participants et la résolution des cas complexes.

PRÉALABLES

- Contentieux avec les locataires en place • 453

ANIMATION

Christophe CHAUMANET Avocat

PRIX NET

Déjeuner gratuit pris en commun

600 €

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Véronique ROUCHOSSÉ Tél. 01 40 75 79 08
v.rouchosse.afpols@union-habitat.org
site internet : <http://www.afpols.fr>

I M P A Y É S

4 5 5

RÉGION PARIS

Pratique des procédures civiles d'exécution

ENJEUX

L'obtention d'une décision judiciaire ne suffit pas, il faut la faire exécuter. Depuis la loi relative à la lutte contre les exclusions du 29 juillet 1998, et après l'entrée en vigueur de la loi Cohésion sociale et la procédure de rétablissement personnel et de la loi de mobilisation pour le logement et la lutte contre les exclusions de mars 2009, différents paramètres sont venus fixer le champ d'application des procédures d'exécution :

- les dispositions législatives et réglementaires complétant la loi du 9 juillet 1991 et son environnement
- les nouvelles conditions d'intervention des huissiers de justice aux côtés des bailleurs
- la reprise des logements abandonnés
- les protocoles visant à solvabiliser les familles
- le rôle renforcé du préfet dans les procédures d'expulsion
- la généralisation des commissions de prévention des expulsions.

OBJECTIFS

- redéfinir les conditions d'efficacité de son action au regard des évolutions de ce dispositif
- apprécier les coûts et avantages des différentes procédures
- repérer les points-clés et les limites de la procédure d'expulsion
- soutenir le dialogue avec les huissiers de justice, les avocats, le préfet
- analyser le mode de fonctionnement et les décisions du juge de l'exécution.

CONTENU

Les principes de l'exécution

- notion de titre exécutoire
- comptabilité publique et privée
- exercice des poursuites

Les acteurs de la procédure

- le juge de l'exécution et ses pouvoirs
- l'huissier de justice
- le procureur de la République, le préfet et l'application

La procédure d'expulsion

- le commandement de quitter
- les délais
- le concours de la force publique

Les autres procédures d'exécution

- la saisie et la cession des rémunérations
- la saisie-vente
- la saisie des véhicules terrestres à moteur
- la saisie-attribution
- la saisie conservatoire.

PUBLIC

Responsables et agents des services contentieux et/ou pré-contentieux. Agents de gestion locative. Responsables d'agences. Conseillers sociaux.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Ce stage prend appui sur l'étude des textes ainsi que sur la jurisprudence. Il permet la résolution de cas pratiques et de situations tirées de l'expérience de chaque participant.

Les stagiaires sont priés de se munir des décisions de justice, actes de procédure et autres documents contractuels de leur organisme.

ANIMATION

Christophe CHAUMANET

Avocat

PRIX NET

1 210 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Véronique ROUCHOSSÉ

Tél. 01 40 75 79 08

v.rouchosse.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

Représentation du bailleur devant les tribunaux

ENJEUX

Lorsqu'un locataire ne tient pas ses engagements financiers (paiement du loyer) ou ne respecte pas les règles de vie d'un immeuble locatif (trouble de jouissance) malgré les mises en garde du bailleur, ce dernier peut être amené à poursuivre le fauteur de troubles en justice. Quel qu'en soit le sujet, le dossier peut être confié à un avocat. Pourtant, dans certains cas, la représentation directe offre des avantages à la fois en termes d'efficacité, d'autonomie de décision, de valorisation des fonctions des services contentieux et d'économie de dépenses (honoraires d'avocat).

OBJECTIFS

- juger de la nécessité de faire appel ou non à un avocat
- préparer et formaliser les dossiers à présenter à l'audience
- défendre ses dossiers directement devant le juge avec un argumentaire construit.

CONTENU

Les formes et conditions de la représentation directe

- le statut du représentant de l'organisme
- le pouvoir et la lettre de représentation

Les juridictions devant lesquelles une représentation directe est possible

- les différents tribunaux
- les acteurs présents à l'audience

La préparation pratique de l'audience

- la convocation des parties et les actes de procédure
- la préparation de l'argumentation
- la communication des pièces à la partie adverse

Le déroulement des débats

- la prise de parole et la présentation de l'argumentation

Les démarches à l'issue de l'audience

Exercices pratiques en sous-groupes

- analyse de dossiers et rédaction
- préparation de dossiers en vue de l'audience
- prise de parole et débats contradictoires.

PUBLIC

Responsables et agents des services contentieux maîtrisant les procédures contentieuses

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Cette action de formation est centrée sur l'acquisition des connaissances nécessaires à la représentation directe devant les tribunaux et les simulations d'audiences analysées en groupe.

Les stagiaires sont priés de se munir des décisions de justice et actes de procédure, concernant leur organisme, ainsi que des documents contractuels (engagement de caution, baux).

Ce stage n'est réalisable en région que sous réserve d'adaptation.

PRÉALABLES

- Contentieux avec les locataires en place • 453

ANIMATION

Christophe CHAUMANET
et Emmanuelle WURTZ

Avocat
Magistrat

PRIX NET

1 890 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Véronique ROUCHOSSÉ Tél. 01 40 75 79 08
v.rouchosse.afpols@union-habitat.org
site internet : <http://www.afpols.fr>

I M P A Y É S

4 5 7

RÉGION PARIS

Tarification des actes, rôle et fonction des huissiers de justice

ENJEUX

Dans le cadre de leurs actions contentieuses, les organismes de logement social font appel à des intervenants extérieurs tels que les huissiers de justice ou les avocats.

Le rôle et la fonction de l'avocat, au stade de la procédure judiciaire, sont analysés dans d'autres stages présentés dans ce chapitre sur les impayés de loyer et l'action contentieuse, et sur la représentation du bailleur devant les tribunaux. En revanche, les conditions de leur rémunération doivent être examinées dans le détail : comment sont fixés les honoraires et tranchées les contestations à ce sujet ?

De la même manière, les huissiers de justice interviennent obligatoirement au stade des procédures civiles d'exécution (saisies, expulsions...) et la compréhension des tarifs de leurs actes n'est pas toujours évidente.

OBJECTIFS

- comprendre le rôle des huissiers de justice et préciser la nature de leurs interventions
- analyser les tarifs des actes des huissiers, à partir du décret du 12 décembre 1996 modifié par les décrets des 8 mars et 27 avril 2001.

CONTENU

Le rôle et le statut des huissiers de justice

- les obligations de l'officier ministériel
- le contrôle de leurs actes
- le pouvoir disciplinaire

La tarification des actes des huissiers de justice

- l'analyse du décret du 12 décembre 1996
- le coût de l'expulsion, les coûts de la saisie-vente, de la saisie-attribution, de la saisie des véhicules terrestres à moteur et de la saisie des rémunérations
- la taxation des frais des huissiers de justice

La fixation des honoraires des avocats

- leur rôle
- leur statut
- les honoraires.

PUBLIC

Personnel de gestion locative et plus particulièrement celui chargé du contentieux. Agents de recouvrement des services de recettes ou des services financiers des organismes.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Cette formation prend appui sur la réglementation et les modalités de son application et sera animée par un avocat avec le concours d'un huissier de justice.

Les stagiaires sont priés de se munir des actes de procédure concernant leur organisme.

Cette formation n'est réalisable en région que sous réserve d'adaptation.

ANIMATION

Christophe CHAUMANET
et Xavier AVALLE

Avocat
Huissier de justice

PRIX NET

Déjeuners gratuits pris en commun

1 210 €

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Véronique ROUCHOSSE Tél. 01 40 75 79 08
v.rouchosse.afpols@union-habitat.org
site internet : <http://www.afpols.fr>

Tendre vers un taux d'impayé le plus bas possible

Le groupe SNI souhaitait mettre en œuvre une formation sur le traitement social et administratif de l'impayé. Il s'agissait de créer des outils et d'imaginer les ressources pour tendre vers un taux d'impayé le plus bas possible. Cette formation s'adressait aux personnels dans les agences en charge du suivi des dossiers en impayés, afin qu'ils deviennent des personnes ressources. Ils pourraient ainsi mieux conseiller et indiquer les relais sociaux et économiques pour aider les locataires. De plus, leur maîtrise des procédures contentieuses et pré-contentieuses devait leur donner la capacité d'activer les démarches administratives au bon moment. L'afpols a formé aux techniques de prévention des impayés au niveau de l'instruction de la demande de logement et de son traite-

ment social, aux conseils et aux indications à donner pour contacter les relais sociaux et économiques pertinents, aux méthodes des procédures pré-contentieuses et à la connaissance des juridictions et personnels judiciaires compétents, ainsi qu'à la maîtrise des procédures contentieuses adaptées aux situations.

Enfin, cette formation a été l'occasion d'améliorer la synergie entre les agences et le service contentieux. Une présentation de ce service a été réalisée, ainsi qu'un travail sur le fonctionnement agences/service contentieux avec des personnels de ce service présents pour l'occasion.

Depuis 2006 cette formation en 2 + 3 jours donne pleinement satisfaction ; elle a été renouvelée en 2007 et 2008.

Les aspects relationnels du traitement de l'impayé dans le cadre du recouvrement de la dette des locataires présents et partis

C'est au cours d'une formation de 3 jours que les chargés de recouvrement ont travaillé les techniques relationnelles spécifiques à la maîtrise des entretiens des impayés.

Autant l'application stricte du droit est relativement simple pour des personnes de formation juridique comme les Chargés de recouvrement, autant le droit appliqué à une situation personnelle d'impayé, souvent délicate dans le milieu social, nécessite pédagogie et doigté relationnel. C'est ce que la formation s'est attachée à apporter aux chargés de recouvrement par du training dans le cadre de mises en situation.

Au préalable de la formation, chaque Chargé de recouvrement a sélectionné deux dossiers pour leur complexité et analysé fine-

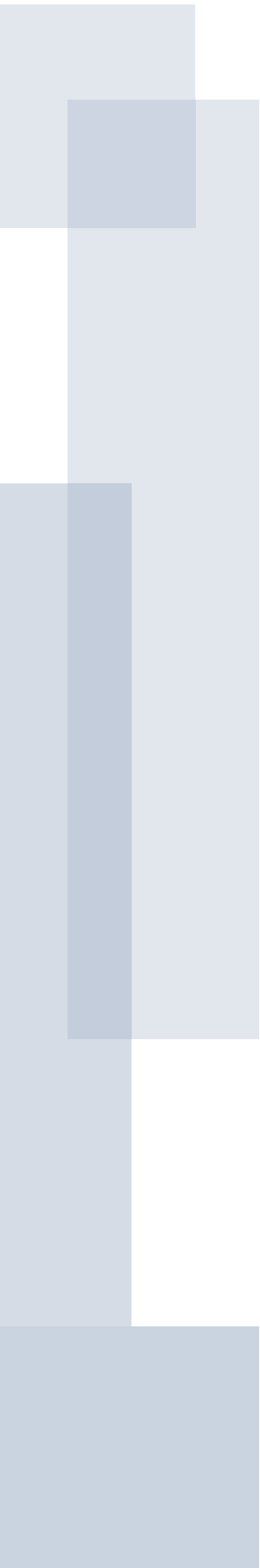
ment les situations des ménages concernés. Ce travail a fait l'objet d'une fiche de renseignement détaillée adressée à l'afpols avant la formation pour que les exercices et les jeux de rôle proposés soient adaptés aux problématiques des participants et construits spécifiquement pour la formation.

L'intérêt de la formation a été double. Il a permis :

- de s'entraîner à bâtir un argumentaire sur des cas réels très compliqués. La majorité de ces cas traités ont suivi depuis lors une évolution positive.
- d'apporter des techniques de communication permettant de désamorcer des situations conflictuelles à des personnels souvent centrés sur la règle.

I M P A Y É S

intra





Optimisation de la gestion patrimoniale

Maintenance

Techniques du bâtiment

Sécurité du patrimoine

Si l'entretien en continu du patrimoine demeure une nécessité impérative, les objectifs du Grenelle de l'Environnement vont avoir des incidences, entre autres, sur le parc existant et être ainsi un nouveau défi pour les organismes de logement social.

Aujourd'hui, que ce soit en terme de mise en œuvre d'une politique énergétique, de réintégration des préoccupations énergétiques dans les enjeux du PSP, de l'évaluation et de l'amélioration des performances énergétiques et environnementales, de la rénovation à terme de l'ensemble du parc, les organismes vont devoir être en capacité de démontrer leur engagement dans l'atteinte des objectifs du Grenelle de l'Environnement.

Au-delà des stages déjà existants en gestion patrimoniale, maintenance, techniques du bâtiment et sécurité du patrimoine pour accompagner les équipes « Patrimoine » dans leurs missions, l'offre 2011 de l'afpols compte deux nouvelles formations :

- Le management technique d'un patrimoine immobilier
- Pourquoi et comment la ventilation participe à la maîtrise de l'énergie

Responsable du domaine

Catherine DUBOIS • 01 40 75 79 09 • c.dubois.afpols@union-habitat.org

Assistante

Véronique MORELON • 01 40 75 79 06 • v.morelon.afpols@union-habitat.org

Politique énergétique : plan climat et stratégie patrimoniale

ENJEUX

Le changement climatique est aujourd'hui une réalité qui ne fait plus débat. À l'occasion des travaux du Grenelle de l'environnement, la France a renforcé son engagement dans la perspective d'une réduction par quatre de ses émissions de Gaz à Effet de Serre à l'horizon 2050. Dans cette perspective, les collectivités locales et leurs partenaires privilégiés, au cœur de ce défi, doivent organiser leur cadre d'action par la mise en place de Plan Climat Énergie Territorial (PCET). Un PCET mobilise tous les acteurs du territoire.

Dès lors, comment se positionner en tant que bailleur et opérateur, face à cette nouvelle demande ? Quelles sont les réflexions et outils mobilisables en tant que partenaires privilégiés du développement territorial ? Comment articuler sa propre stratégie patrimoniale avec la stratégie du territoire ?

OBJECTIFS

- comprendre les enjeux et anticiper les différents engagements
- intégrer les politiques locales
- mettre en œuvre des outils d'analyse des consommations
- organiser le processus de prise de décision pour définir la stratégie énergétique de l'organisme.

CONTENU

Les enjeux

- les GES et les problématiques énergétiques
- les objectifs énergétiques nationaux et européens

Les outils stratégiques

- Agenda 21, PCET, Plan Patrimonial Énergétique, ...
- se mobiliser et intégrer ces outils
- définir et articuler sa stratégie

La mise en œuvre

- mise en cohérence des outils internes de l'organisme avec l'évaluation énergétique de son patrimoine
- les outils d'analyse des consommations
- la démarche : plan d'intervention sur le patrimoine, estimation des réductions de charges attendues, modification des pratiques de gestion, accompagnement des locataires dans une démarche de "bonnes pratiques", mise en œuvre d'un cadre d'évaluation après action, ...

Suivre et évaluer sa politique énergétique.

PUBLIC

Directeurs d'organismes. Directeurs du développement, du patrimoine, de la maîtrise d'ouvrage, responsables clientèle ou marketing, chefs de projet d'une démarche PSP.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

La formation s'appuie sur des exposés didactiques, analyses de situations et échange d'expériences.

ANIMATION

Anne d'ORAZIO

Consultante en urbanisme et environnement

PRIX NET

600 €

Déjeuner gratuit pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Véronique MORELON

Tél. 01 40 75 79 06

v.morelon.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

OPTIMISATION
DE LA GESTION
PATRIMONIALE

5 0 1

RÉGION PARIS

Les nouveaux enjeux des plans stratégiques de patrimoine

ENJEUX

Le Plan Stratégique de Patrimoine permet d'avoir une connaissance partagée des caractéristiques d'un patrimoine immobilier et de définir ainsi une vision stratégique à moyen et à long terme. Aujourd'hui, de nouveaux enjeux pour l'habitat (nouvelles politiques locales de l'habitat, décentralisation, convention d'utilité sociale, développement durable...) vont devoir être pris en compte dans l'actualisation des plans stratégiques de patrimoine déjà en place.

OBJECTIFS

- mieux appréhender les enjeux de l'actualisation des premières générations de plans stratégiques de patrimoine, en termes de contenu comme en termes de méthode.

CONTENU

Rappel général : le contenu du plan stratégique patrimonial (PSP), les grandes étapes méthodologiques, l'organisation de projet

Pourquoi, quand et comment actualiser le PSP : les grandes lignes d'une actualisation a minima

Les nouveaux enjeux des PSP

- la décentralisation et les nouvelles politiques locales de l'habitat
- les enjeux de développement du parc locatif
- la préparation de la convention d'utilité sociale
- le renforcement de la réglementation technique
- maîtrise des charges, économies d'énergie, développement durable
- vieillissement de la population, adaptation et accessibilité du parc aux personnes âgées et handicapées
- les nouvelles attentes des locataires et l'évolution de la demande résidentielle
- l'intégration du PSP dans le système d'information de l'organisme

Comment intégrer ces nouveaux enjeux dans la démarche d'actualisation : impact sur la méthodologie et le déroulement général du projet

Le temps nécessaire, la mobilisation des équipes, les budgets indicatifs

Analyse de l'attractivité et classement du patrimoine

Intégrer un volet "développement durable" : maîtrise des charges, économies d'énergie, qualité environnementale...

Intégrer un volet "vieillesse, handicap et accessibilité".

PUBLIC

Directeurs d'organismes. Directeurs du développement, du patrimoine, de la maîtrise d'ouvrage, responsables clientèle ou marketing, chefs de projet d'une démarche PSP, responsables d'agences.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Exposés sous forme de brèves séquences avec visuels. Témoignage et retours d'expériences d'organismes. Débat.

ANIMATION

Pierre ALMANZOR
ou Yves DESHORMIERE
ou Flora THUILLIER
ou David VAUTIER

Consultants HTC

PRIX NET

Déjeuner gratuit pris en commun

610 €

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Véronique MORELON Tél. 01 40 75 79 06
v.morelon.afpols@union-habitat.org
site internet : <http://www.afpols.fr>

Mise en place de l'entretien prévisionnel

2 jours

OPTIMISATION
DE LA GESTION
PATRIMONIALE

5 0 3

RÉGION PARIS

ENJEUX

Les organismes de logement social sont confrontés à un double défi : prendre en compte les exigences croissantes des locataires en terme de confort, et maintenir la valeur d'usage de leur patrimoine.

Face à ces défis, les gestionnaires doivent développer une politique rigoureuse de rationalisation des moyens d'exploitation et d'amélioration de leur patrimoine, adaptée au niveau de leurs moyens financiers. Le Plan d'Entretien est l'instrument de cette politique.

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

- sécurité
- valorisation et pérennité du patrimoine
- qualité de service
- financiers

Définitions de la maintenance

- approches technique, comptable et stratégique
- maintenance préventive/maintenance curative

Règles comptables

- modalités de financement
- Gros Entretien, Gros Entretien Programmé
- investissements : les composants

Inventaire et identité du patrimoine

- patrimoine existant, nouveau patrimoine
- élaboration des carnets d'identité

Plan d'Entretien et gestion
prévisionnelle

- objectifs et méthodes de plan d'entretien
- avantages/inconvénients
- composition des critères composants durée de vie
- diagnostic d'un immeuble
- résultats
- mise à jour des données

Organisation et méthode de gestion

- faire ou faire faire
- maîtrise des coûts de gestion et choix des outils informatiques
- ingénierie de la maintenance.

PUBLIC

Responsables et techniciens ayant à mettre en place un Plan d'Entretien. Responsables d'agences.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Approche théorique et méthodologique. Mise en situation concrète, échanges d'expériences. Travail à partir de cas.

ANIMATION

Bruno GAUDRY

Consultant en gestion technique immobilière

PRIX NET

1 160 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Véronique MORELON

Tél. 01 40 75 79 06

v.morelon.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

Prévention des risques et sécurité du patrimoine : quelle organisation mettre en place ?

ENJEUX

L'utilisation des énergies dans les logements, gaz, électricité, peut générer des incendies ou des accidents. En cas d'homicide involontaire, le droit pénal prévoit la responsabilité des intervenants. Si l'instruction démontre que le préjudice subi par la victime était prévisible, elle peut retenir l'imprudence, l'inattention, l'inobservation des règlements ou la mise en danger d'autrui. L'analyse et le recensement des risques conduit à mettre en place une organisation préventive répondant à une véritable politique de sécurité de l'organisme. Intégrée à la gestion locative et à celle du patrimoine, elle ne prévoit aucune augmentation de budget mais une attribution particulière, spécifique et limitée. Enfin, c'est à partir d'une programmation claire, étalée sur une ou plusieurs années, qu'on établira un budget prévisionnel, répondant aux exigences de la loi suivant les priorités en matière de contrôles, de surveillance d'aménagement ou d'amélioration des installations.

OBJECTIFS

- élaborer une politique de sécurité répondant aux obligations légales
- établir un budget sécurité prévisionnel
- mettre en place une surveillance du patrimoine satisfaisant aux obligations de sécurité et de prudence imposées par la loi ou le règlement
- prévoir une organisation spécifique contrôlant la sécurité du patrimoine.

CONTENU

La politique de sécurité

- responsabilités et obligations pénales
- la loi, les textes réglementaires en matière de sécurité
- la loi SRU et son décret d'application
- leurs répercussions sur les états des lieux et la loi du 6 juillet 1989
- repérage et détermination du budget sécurité

Sa mise en œuvre

- sécurité active et passive
- le projet : par où commencer ?
- gestion, prévention des risques
- faire des choix, établir des priorités
- le diagnostic sécurité
- l'organisation sur le terrain : présentation des outils
- entretien et contrôles obligatoires : les compétences, les habilitations
- délégation expresse et de pouvoir
- tenue du registre de sécurité.

PUBLIC

Directeurs de Gestion et de Patrimoine.
Responsables d'agences, chargés de mission...

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Ce stage privilégiera une approche réglementaire et méthodologique.

ANIMATION

Claude BLANC

Ingénieur conseil bâtiment

PRIX NET

1 160 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Véronique MORELON

Tél. 01 40 75 79 06

v.morelon.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

Le management technique d'un patrimoine immobilier

ENJEUX

Le responsable d'un patrimoine immobilier est le représentant d'un propriétaire, maître d'ouvrage agissant pour l'entretien, la conservation et l'amélioration d'un ensemble d'immeubles.

Au carrefour des relations avec les locataires, les entreprises et dans le cadre des orientations et planifications de l'organisme, le responsable arbitre des interventions, sollicite des garanties, engage l'organisme par des commandes ou le suivi des contrats et fait partager ses choix.

Cette formation, en apportant les éléments de base, permettra au responsable de situer son action et de répondre au mieux à l'ensemble des sollicitations qui jalonnent la gestion technique du patrimoine dans le cadre des contraintes qualitatives et financières édictées par l'organisme.

OBJECTIFS

- connaître 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

- les différentes procédures d'achats
- les 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.

PUBLIC

Responsables techniques ou responsables administratifs en charge d'un patrimoine locatif. Responsables de sites.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

La formation s'appuie sur des exposés didactiques, analyses de situations, alternant avec des cas concrets apportés par les participants.

ANIMATION

Bruno GAUDRY

Consultant en gestion technique immobilière

PRIX NET

1 090 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Véronique MORELON

Tél. 01 40 75 79 06

v.morelon.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

OPTIMISATION
DE LA GESTION
PATRIMONIALE

5 0 5

RÉGION PARIS

nouveau

Un exemple de formation en Intra.

Parcours de formation des chargés de patrimoine

Dans un contexte de réorganisation importante et suite à la création de son département patrimoine, Batigère a souhaité consolider la fonction de chargé(e) de patrimoine et renforcer les compétences de ses collaborateurs. Pour ce faire, un parcours de formation, balayant l'ensemble des activités, a été conçu et animé en partie par des responsables de Batigère et en partie par l'afpols. Ce parcours a permis aux participants d'assimiler la culture Batigère et celle du métier de manière plus générale.

L'Institut Habitat et Compétences, centre de formation Batigère a sollicité l'afpols sur 3 des 10 modules de ce parcours :

- la programmation des gros travaux
- les pathologies et le diagnostic
- les contrats de maintenance du patrimoine.

Un important travail d'ingénierie pédagogique a été nécessaire. De nombreux échanges

entre l'afpols et le responsable du Développement Immobilier de Batigère ont été organisés. Cela a permis une réelle continuité pédagogique entre les intervenants internes et l'afpols. La conception d'exercices d'application basés sur des données et problématiques spécifiques à Batigère a été facilitée. L'afpols a également conçu et animé une étude de cas complète, retraçant l'ensemble des étapes d'un programme d'entretien à 4 ans à partir d'une analyse diagnostique et des outils de Batigère.

Grâce à ce parcours, organisé en partenariat avec l'Institut Habitat et Compétences, faisant alterner apports institutionnels et apports techniques et méthodologiques, les chargés-es de patrimoine ont acquis une vision complète du métier et sont aujourd'hui opérationnels et autonomes.

Organisation et contrôle de la maintenance

ENJEUX

Les actions de maintenance sont l'un des principaux postes de dépenses des organismes. Choisir son organisation, ses fournisseurs, ses prestations représentent pour le propriétaire des possibilités d'optimisation des dépenses tout en promouvant la qualité du patrimoine.

Pour répondre à ces enjeux le personnel de maintenance doit posséder des compétences techniques, mais aussi mettre en œuvre parallèlement des capacités d'organisation et des connaissances qui lui permettent d'assurer la sécurité juridique et financière de l'organisme.

OBJECTIFS

- situer la maintenance, ses enjeux, ses contraintes
- connaître et maîtriser les différentes procédures d'achat
- acquérir des méthodes de prévision de la maintenance
- gérer les entreprises et leurs réalisations
- mettre en place de tableaux de bord.

CONTENU

La maintenance

- la place de la maintenance
- les enjeux
- les acteurs

Le cadre de la maintenance

- juridique
- financier

La commande des prestations

- les marchés, les contrats
- obligation de moyen, obligation de résultat

La mise en place de procédures

- qui vérifie ?
- quand vérifie-t-on ?
- quels outils

Le contrôle de l'activité

- la mise en place de tableaux de bord
- analyse de l'activité.

La prévision de la maintenance

- les plans d'entretien prévisionnel
- les éléments constitutifs.

PUBLIC

Responsables d'agences. Responsables de sites.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Méthode pédagogique active et participative fondée sur des exposés et des études de cas concrets travaillés en groupe.

ANIMATION

Bruno GAUDRY

Consultant en gestion technique immobilière

PRIX NET

1 140 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Véronique MORELON

Tél. 01 40 75 79 06

v.morelon.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

Maintenance du patrimoine et développement durable

ENJEUX

Grenelle de l'Environnement, Plan Climat, RSE, Agenda 21, le développement durable appliqué à la maintenance est un des enjeux permettant d'atteindre les objectifs que se fixent les organismes de logement social. La valorisation des options de maintenance dans ce domaine est un des atouts souvent oublié de notre participation aux efforts de la société dans la maîtrise de la production de gaz à effet de serre, de respect de l'environnement et de consommation des ressources terrestres.

Sensibiliser les personnels d'exploitation à ces questions, leur permettre de découvrir, d'évaluer, de valoriser les actions dans ce domaine favorise l'intégration des actions du quotidien et des personnels à la politique de développement durable de l'organisme.

OBJECTIFS

- situer le développement durable et ses principales applications
- repérer les travaux et les actions à mener pour les rendre "durables"
- évaluer ses actions dans le cadre du développement durable
- présenter et justifier ses choix.

CONTENU

Le développement durable

- généralités sur le développement durable
- gaz à effet de serre (GES), empreinte carbone, énergie primaire
- air
- eau
- déchets

La maintenance

- énergie et économie
- travaux et durabilité
- achats produits et prestations durables
- poser un diagnostic "développement durable"
- présenter, justifier une action.

PUBLIC

Responsables de services techniques. Techniciens des services entretien et maintenance et adjoints techniques. Responsables de sites. Chargés et conducteurs d'opérations. Gérants. Chargés de clientèle. Personnel chargé des réclamations techniques des locataires.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

La formation s'appuie sur des exposés didactiques, analyses de situations et échange d'expériences.

ANIMATION

Bruno GAUDRY

Consultant en gestion technique immobilière

PRIX NET

1 170 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Véronique MORELON

Tél. 01 40 75 79 06

v.morelon.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

Énergie et développement durable

ENJEUX

L'énergie est un domaine primordial dans les économies de consommations d'énergie primaire et de production de gaz à effet de serre. Les opérations de réhabilitation et de grosses réparations permettent de s'inscrire dans les objectifs d'économie nécessaires à la préservation de la planète.

Interroger un projet, analyser ses potentialités en terme d'inscription dans des objectifs de développement durable font partie des préoccupations permanentes des responsables d'opérations et de maintenance. Comprendre les différentes installations, organiser et contractualiser l'exploitation, mettre en place le suivi des équipements sont indispensables à la réussite de l'opération.

Cette formation, en apportant les éléments de base, permettra de diagnostiquer les marges de progression dans le domaine énergétique du Développement Durable, de les valoriser, les discuter avec les parties prenantes et les mettre en œuvre.

OBJECTIFS

- situer le développement durable et ses implications
- identifier la "durabilité" dans les projets énergétiques
- évaluer l'installation d'équipements "Énergies Renouvelables"
- optimiser l'exploitation des équipements.

CONTENU

Le développement durable

- généralités sur le développement durable
- gaz à effet de serre (GES), empreinte carbone, énergie primaire, évaluation des gains
- agenda 21 et RSE, politiques développement durable

L'énergie, son utilisation

- les enjeux sur l'énergie et les équipements
- la conception d'un programme énergétique

Conduite et exploitation des installations

- les installations individuelles et collectives solaires, géothermie, ventilation, PAC, bois
- les contrats de fournitures et d'exploitation
- les contrôles et tableaux de bord.

PUBLIC

Responsables de services techniques. Responsables de sites. Techniciens des services entretien et maintenance. Chargés et conducteurs d'opérations.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

La formation s'appuie sur des exposés didactiques, analyses de situations et échange d'expériences.

ANIMATION

Bruno GAUDRY

Consultant en gestion technique immobilière

PRIX NET

1 160 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Véronique MORELON

Tél. 01 40 75 79 06

v.morelon.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

MAINTENANCE

5 1 3

RÉGION PARIS

Maintenance et évaluation des installations à énergie renouvelable

ENJEUX

La pénurie annoncée des énergies fossiles oblige à repenser nos modes de consommations. Il est donc nécessaire de réduire au maximum les besoins énergétiques d'un bâtiment. Pour autant, certains postes de consommations demeurent. Le recours aux énergies renouvelables peut parfois être une solution alternative aux énergies fossiles.

Quelles sont les différentes solutions ? Quand et comment les utiliser ? Que faire des systèmes existants ? Comment évaluer leur efficacité et leur performance ?

OBJECTIFS

- comprendre les enjeux
- identifier les systèmes utilisant les énergies renouvelables
- déterminer les spécificités de ces systèmes
- identifier les installations en fonctionnement
- intégrer leur exploitation, leur suivi et leur maintenance à la gestion du patrimoine.

CONTENU

Les enjeux

- les gaz à effet de serre et les problématiques énergétiques
- les postes de consommation

Les systèmes à énergie renouvelable

- production de chauffage
- production d'eau chaude sanitaire
- production d'électricité

L'exploitation, le suivi et la maintenance

- efficacité et performance
- garantie de résultats : économie attendue et réelle
- anomalies rencontrées.

PUBLIC

Responsables de services techniques. Responsables de sites. Techniciens des services entretien et maintenance et adjoints techniques. Chargés et conducteurs d'opérations.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

La formation s'appuie sur des exposés didactiques, analyses de situations et échange d'expériences.

ANIMATION

Anne d'ORAZIO

Consultante en urbanisme et environnement

PRIX NET

1 160 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Véronique MORELON

Tél. 01 40 75 79 06

v.morelon.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

Contrats de prestations de maintenance : passation, renouvellement et clauses essentielles

ENJEUX

Les bailleurs sociaux gèrent de nombreux contrats de prestations de nature très différente : entretien courant, VMC, espaces verts, désinsectisation, robinetterie, chaudière individuelle, nettoyage...

La maîtrise de la commande au prestataire, le contrôle de la qualité des prestations effectuées et la maîtrise des charges locatives constituent autant de priorités pour les gestionnaires.

OBJECTIFS

- étudier et analyser les contrats existant dans les organismes
- respecter les obligations juridiques du bailleur et du prestataire
- maîtriser les principaux aspects juridiques de la contractualisation
- rédiger un contrat de maintenance conformément aux résultats attendus
- maîtriser la gestion, le contrôle et le suivi des prestations.

CONTENU

Nature et portée juridique d'un contrat

- principes et doctrine juridique
- validité juridique et points-clés

Environnement normatif des contrats

- présentation et objectifs des références normatives
- modèles de contrats professionnels en usage dans les esh

Contrats d'entretien type

- principales clauses techniques des contrats d'entretien et de maintenance
- traduction des besoins en obligations : résultats/moyens

Structure du document Conditions
Techniques Particulières (CTP)

Étude en groupe de prestations techniques des principaux équipements et prestations de service, définition des obligations techniques principales

Suivi et contrôle des prestations

- méthode d'organisation du contrôle
- pénalités - bonifications

Renouvellement du contrat

- évaluation des besoins : stratégie de l'entreprise, attentes clients
- évolution des obligations

Démarche qualité et instruments
de mise en œuvre

- indicateurs Qualité : définition, caractéristiques
- tableau de bord Qualité.

PUBLIC

Responsables d'agences. Responsables et techniciens des services de la maintenance, de la proximité, chargés de la rédaction, de la négociation des clauses techniques des contrats, ainsi que du suivi des prestations (contrôle, enquête, tableaux de bord).

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Alternance d'exposés et d'échanges avec les participants. Étude en groupe de travail de contrats-types. Ces échanges se feront notamment à partir des contrats apportés par les participants et d'exercices.

PROLONGEMENTS

- Gestion des exploitations de chauffage • 516
- Gestion d'un parc d'ascenseurs • 517

ANIMATION

Dominique COMTE

Consultant formateur

PRIX NET

1 780 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Véronique MORELON

Tél. 01 40 75 79 06

v.morelon.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

MAINTENANCE

5 1 5

RÉGION PARIS

Gestion des exploitations de chauffage : des énergies fossiles aux énergies renouvelables

ENJEUX

La gestion des équipements de chauffage et d'eau chaude occupe une place stratégique dans l'exploitation du patrimoine du fait des répercussions sur la vie quotidienne et les charges des locataires. Par ailleurs les objectifs d'économie d'énergie et de réduction des émissions de Gaz à Effet de Serre influent sur les choix d'énergie, d'évolution et de conduite des installations.

Comprendre le fonctionnement des installations, percevoir les avantages et inconvénients des différents contrats d'exploitation, envisager des économies d'exploitation, recourir à des énergies renouvelables, inscrire l'action dans la Responsabilité Sociale de l'Entreprise font partie des enjeux de la gestion des exploitations du chauffage.

Cette formation, en apportant les éléments de base, permettra de diagnostiquer les marges de progression et de construire des politiques dans le domaine des exploitations thermiques.

OBJECTIFS

- 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

- 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
 - les différents types de contrats
 - inclusion des énergies renouvelables
 - les clauses essentielles et leur usage : durée, degrés-jours, prix, intéressement, P3

Installations thermiques

- les énergies
- les types de chauffage
- le calcul des déperditions et besoins en chauffage
- la régulation
- les organes de réglage
- la production d'eau chaude sanitaire individuelle et collective
- la réglementation

Suivi et contrôle

- les relevés, mesures et analyses
- les cahiers, bilans, rapports
- l'analyse des résultats

- la prévision des travaux, investissements, charges
- les charges locatives, récupérabilité.

PUBLIC

Responsables techniques ou responsables administratifs en charge d'un patrimoine locatif.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

La formation s'appuie sur des exposés didactiques, analyses de situations, alternant avec des cas concrets apportés par les participants.

ANIMATION

Bruno GAUDRY

Consultant en gestion technique immobilière

PRIX NET

1 160 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Véronique MORELON

Tél. 01 40 75 79 06

v.morelon.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

La gestion d'un parc d'ascenseurs : obligations, outils et procédures à mettre en place

ENJEUX

Les dysfonctionnements des ascenseurs font écho jusque dans les médias. D'obligation de moyens, les contrats entretien ascenseurs doivent évoluer vers une obligation de résultat. La responsabilité du gestionnaire se trouve mise en exergue.

Le législateur a instauré deux indicateurs spécifiques : nombre d'arrêts de plus de «n» heures suivant typologie et engagement de résultat sur un nombre annuel de pannes inférieur à 8, tout en exerçant un droit de regard sur 2 puis 4 ans.

De plus, la loi Urbanisme et Habitat de juillet 2003 avec ses obligations d'entretien, de contrôle technique, la loi sur l'Engagement National pour le Logement, le Code des Marchés Publics définissent aussi un environnement juridique pour la maintenance des ascenseurs.

OBJECTIFS

- identifier la situation actuelle des contrats et les faire évoluer
- définir une obligation de résultat
- repérer les différents types d'informations à recueillir
- savoir comment agir avant incident, pendant et après
- analyser le nombre et le motif des pannes et des temps d'arrêt
- identifier le type d'incitation envers les entreprises
- repérer les différents coûts.

CONTENU

Ascenseurs

- avantages et inconvénients des différentes technologies, influence sur la maintenance
- analyse de la pratique des entreprises de maintenance (organisation, procédure, moyens, évolution)
- analyse des outils de surveillance

Réglementation

- évolution de la réglementation
- influence du Code des Marchés Publics

Mise en œuvre de l'engagement contractuel

- analyse de la situation actuelle des contrats
- évaluation des possibilités d'évolution
- mise en place d'indicateurs, outils mathématiques, graphiques
- estimation du coût de gestion
- analyse des motifs de pannes
- calcul des durées d'immobilisation
- mise en œuvre des actions préventives et curatives
- gestion des dysfonctionnements
- production d'un rapport de gestion.

PUBLIC

Responsables techniques. Directeurs de patrimoine. Chargés de maintenance. Responsables qualité.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Approche réglementaire, méthodologique, analyse de cas. Échange d'expériences.

ANIMATION

Gervais BECQUET

Consultant formateur,
maîtrise d'œuvre en ascenseurs

PRIX NET

1 160 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Véronique MORELON

Tél. 01 40 75 79 06

v.morelon.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

MAINTENANCE

5 1 7

RÉGION PARIS

Un exemple de formation en Intra.

Maintenance durable

Méduane Habitat a fait du développement durable un axe stratégique de son projet d'entreprise. Cependant, très concrètement, le Directeur de la régie de maintenance voulait savoir jusqu'où l'on pouvait intégrer la notion de "durable" dans le quotidien de la maintenance.

Une formation-action axée sur les actions de l'organisme

Une formation-action sur deux jours a donc été mise en place pour l'encadrement de la régie en prenant comme sujets d'analyse les programmes réellement mis en œuvre dans

l'organisme ces 5 dernières années.

Une démarche globale pour des résultats durables

Cette approche pragmatique a permis de développer des outils de réflexion dans une démarche globale et transversale, à l'opposé de l'approche analytique généralement mise en œuvre, afin d'optimiser la "durabilité" de chaque projet. Elle a également permis aux participants de savoir comment valoriser les projets durables auprès des locataires et des partenaires de Méduane Habitat.

Diagnostics et pathologies du bâtiment

ENJEUX

Les évolutions technologiques et réglementaires amènent des modifications notables dans les méthodes de construction, de rénovation et d'exploitation des bâtiments. Les modes d'habiter peuvent également être la source de pathologies récurrentes.

Sur le terrain, les personnels sont amenés à diagnostiquer, prescrire des travaux ou sensibiliser aux problèmes rencontrés.

Cette formation en apportant les éléments de base permettra de préciser les connaissances dans les différents domaines et d'acquérir une méthodologie pratique de diagnostic facilitant les échanges entre acteurs.

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 etc.

CONTENU

La sinistralité, les garanties

La législation, les obligations du propriétaire

Les acteurs de la construction

Les charges et sollicitations de base du bâtiment

- les sols et fondations
- les structures et façades
- les terrasses et toitures
- les fenêtres

L'eau dans le bâtiment

- remontées capillaires
- infiltrations
- condensation

Ventilation et thermique du bâtiment

Sécurité incendie

Électricité

Plomberie-Chauffage

Ascenseurs

Plâtrerie et revêtements de sols et murs.

PUBLIC

Responsables de sites. Techniciens des services entretien et maintenance, adjoints techniques. Chargés et conducteurs d'opérations. Gérants. Personnel chargé des réclamations techniques des locataires. Chargés de clientèle.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

La formation s'appuie sur des exposés didactiques, analyses de situations, des échanges d'expériences, des applications sur le terrain et des mises en situation.

ANIMATION

Bruno GAUDRY

Consultant en gestion technique immobilière

PRIX NET

3 100 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Véronique MORELON

Tél. 01 40 75 79 06

v.morelon.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

TECHNIQUES
DU BÂTIMENT

5 2 1

RÉGION PARIS

Pathologie du bâtiment : gros œuvre, façades, couverture, terrasses

ENJEUX

L'exigence de la qualité de la construction, le souci de prévenir les pathologies, et la nécessité de réduire les coûts d'entretien et de réparation, imposent aux métiers de la maîtrise d'ouvrage une connaissance générale des techniques de la construction. Les techniques sont devenues de plus en plus complexes et le maître d'ouvrage est confronté à des choix de plus en plus difficiles lors de la programmation. En outre, ces choix pèseront lourdement et pendant longtemps (coût global) sur les charges de maintenance et de réparation.

Cette formation abordera la technicité de la construction de l'ossature, de l'enveloppe et de la toiture, par le biais de la pathologie. Seront abordées la réglementation ainsi que les solutions possibles sur les problèmes d'étanchéité, la fissuration, la thermique et l'acoustique.

OBJECTIFS

- observer des dysfonctionnements ou des pathologies sur les constituants du gros œuvre
- intégrer ces données pour aider à la rédaction de cahier des charges de travaux neufs ou de rénovation.

CONTENU

Statistiques, textes officiels, DTU, normes applicables

Fondations

- types de fondations, techniques
- désordres des fondations
- sollicitations simples

Structures

- matériaux, techniques utilisées
- fissurations
- les désordres spécifiques de certains éléments

L'eau

- étude de sol (profil hydrique)
- la présence d'eau (nappe)
- la sécheresse

Le traitement acoustique et thermique

- les réglementations, contrôles, investigations
- les traitements

Les toitures

- les techniques et matériaux de couvertures
- les techniques et matériaux toitures terrasses
- les pathologies, examens, investigations, remèdes

Les façades

- les enduits, les peintures
- pathologies, remèdes

Les xylophages

- audit, diverses attaques, remèdes.

PUBLIC

Responsables de services techniques.
Monteurs et conducteurs d'opérations.
Chargés de travaux neufs ou de réhabilitation.
Techniciens.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

La formation privilégie la recherche de solutions pratiques à partir d'apports didactiques, en s'appuyant sur des exemples concrets.

PROLONGEMENTS

- Le second œuvre et les équipements • 523

ANIMATION

Pierrick HUBERT Expert judiciaire
ou Bruno GAUDRY
Consultant en gestion technique immobilière
ou Robert VIVET Consultant formateur

PRIX NET

2 390 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Véronique MORELON Tél. 01 40 75 79 06
v.morelon.afpols@union-habitat.org
site internet : <http://www.afpols.fr>

Le second œuvre et les équipements : construction, pathologies, prévention

ENJEUX

L'exigence de la qualité de la construction, le souci de prévenir les pathologies et la nécessité de réduire les coûts d'entretien et de réparation, imposent aux services techniques une connaissance générale des techniques du bâtiment. Les techniques sont devenues de plus en plus complexes et les techniciens sont confrontés à des choix particulièrement difficiles lors d'une nouvelle construction ou d'une rénovation. Choix d'autant plus difficiles qu'une erreur à ce niveau peut avoir des conséquences extrêmement dommageables pour l'organisme ou pour la sécurité des locataires.

OBJECTIFS

- comprendre les phénomènes de vieillissement et les pathologies des matériaux de second œuvre et des équipements
- cerner les implications des choix techniques
- appréhender de nouvelles techniques
- se sensibiliser à la notion de coût global technique.

CONTENU

Sécurité incendie

- classification des bâtiments et des matériaux
- évolutions réglementaires

Plâtrerie

- mise en œuvre réglementaire
- pathologies et remèdes

Électricité

- la norme NF C 15.100
- fonctionnement et diagnostic des installations électriques
- entretien, pathologies

Ascenseurs

Chauffage et ventilation

- ventilation du logement
- principe de chauffage, diagnostic thermique d'un bâtiment
- pathologies

Plomberie

- eau froide et eau chaude
- pathologies et remèdes

Fenêtres

- fonctionnement, classement, réglementation
- pathologies et remèdes

Revêtement de sols et murs

- réglementation
- mise en œuvre des matériaux
- pathologies, causes, remèdes.

PUBLIC

Responsables de services techniques. Monteurs et conducteurs d'opérations. Chargés de la réhabilitation. Responsables du patrimoine, techniciens. Responsables de sites. Inspecteurs de travaux chargés des réclamations techniques des locataires.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

La formation privilégie la recherche de solutions pratiques à partir d'apports didactiques, de diapositives ou de visites terrain présentant les principales dispositions de mise en œuvre et les pathologies les plus courantes.

PROLONGEMENTS

- Pathologie du bâtiment : gros œuvre, façades, couverture, terrasses • 522

ANIMATION

Pierrick HUBERT Expert judiciaire
ou Bruno GAUDRY
Consultant en gestion technique immobilière
ou Robert VIVET Consultant formateur

PRIX NET

2 390 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Véronique MORELON Tél. 01 40 75 79 06
v.morelon.afpols@union-habitat.org
site internet : <http://www.afpols.fr>

TECHNIQUES
DU BÂTIMENT

5 2 3

RÉGION PARIS

Condensations, infiltrations et pathologie hygrothermique

ENJEUX

Les désordres causés par l'eau sous toutes ses formes représentent les réclamations les plus fréquentes et posent souvent des problèmes difficiles à résoudre aux gestionnaires du patrimoine. La pathologie hygrothermique relève de phénomènes complexes qui mettent en jeu performances techniques et thermiques des constructions, ventilation, chauffage et comportement des habitants.

En outre, différencier les pathologies permet de prendre des mesures durables.

OBJECTIFS

- comprendre les phénomènes physiques en jeu
- maîtriser le diagnostic des désordres et des remèdes applicables
- communiquer, expliquer aux locataires, commander aux entreprises
- élaborer des règles de prévention.

CONTENU

L'humidité dans le bâtiment : causes et dommages

- les différents types d'humidité, leurs causes et leurs manifestations
- les effets de l'humidité sur les matériaux de construction

La condensation

- l'humidité de l'air et le classement des locaux
- la production de vapeur dans les logements
- la ventilation
- le chauffage

Les autres pathologies de l'humidité

- les remontées capillaires
- les infiltrations d'eau de pluie
- l'humidité d'origine accidentelle

Le diagnostic de l'humidité

- les phases
- l'interprétation des résultats
- les méthodes d'investigation
- les appareils de mesure

Les traitements

- préventifs
- curatifs.

PUBLIC

Responsables de services techniques. Techniciens et adjoints techniques. Chargés et conducteurs d'opérations. Techniciens des services entretien et maintenance. Responsables de sites. Personnel chargé des réclamations techniques des locataires.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Exposés didactiques, diapositives de pathologies, exercices et études de cas.

Les participants sont invités à exposer les problèmes qu'ils rencontrent afin de rechercher en commun les solutions.

ANIMATION

Pierrick HUBERT Expert judiciaire
ou Bruno GAUDRY
Consultant en gestion technique immobilière
ou Robert VIVET Consultant formateur

PRIX NET

Déjeuners gratuits pris en commun

1 160 €

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Véronique MORELON Tél. 01 40 75 79 06
v.morelon.afpols@union-habitat.org
site internet : <http://www.afpols.fr>

Pourquoi et comment la ventilation participe à la maîtrise de l'énergie

ENJEUX

Il est parfois difficile de comprendre pourquoi prôner l'étanchéité des bâtiments... pour ensuite créer des ouvertures et amener de l'air frais. La ventilation se doit d'assurer le confort des occupants, tout en maîtrisant les consommations énergétiques. Ces deux principes sont difficilement respectés dans les anciens bâtiments : les débits d'air frais sont tout à fait incontrôlables et varient fortement avec les conditions atmosphériques : dans certains locaux la ventilation est insuffisante, dans d'autres, elle est trop importante. Une ventilation organisée (c'est-à-dire une ventilation intentionnelle, en opposition aux infiltrations naturelles) fournit au contraire la quantité d'air frais juste nécessaire aux occupants, limitant ainsi les consommations énergétiques au minimum, tout en assurant la qualité de l'air. Or, plus les bâtiments sont isolés, plus les pertes de chaleur par ventilation prennent une part importante de la consommation totale. La ventilation devient donc un poste important à contrôler si on veut maîtriser la consommation globale du bâtiment.

OBJECTIFS

- maîtriser les principes de fonctionnement
- évaluer l'efficacité énergétique d'un système de ventilation hygiénique
- proposer des solutions d'amélioration
- connaître le cadre réglementaire.

CONTENU

Aspects réglementaires

- la réglementation relative à l'aération des logements
- la réglementation incendie dans l'habitat collectif
- la nouvelle réglementation acoustique

Approche technique

- les systèmes
 - VMC simple flux
 - VMC hygroréglable
 - VMC gaz
 - VMC double flux
- la régulation
- le puits canadien

L'évaluation d'un système existant

- la répartition des coûts
- la qualité générale de l'installation
- les réseaux : pertes de charge et étanchéité
- le rendement du groupe de ventilation

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.

PUBLIC

Monteurs et chargés d'opérations. Responsables de services techniques et maintenance. Adjoints techniques.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Apports théoriques, techniques, et pratiques, présentation d'exemples.

ANIMATION

Mehdi OIRGANE

Consultant formateur en maîtrise de l'énergie

PRIX NET

1 090 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Véronique MORELON

Tél. 01 40 75 79 06

v.morelon.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

TECHNIQUES
DU BÂTIMENT

5 2 5

RÉGION PARIS

nouveau

Un exemple de formation en Intra.

Renforcer la qualité des diagnostics pour améliorer le traitement des pathologies hygrothermiques du bâti

L'OPAC des Ardennes, Office Public de l'Habitat, confronté à des pathologies hygrothermiques persistantes sur une partie de son patrimoine ancien, a souhaité développer une formation sur mesure pour l'ensemble du service chargé de l'entretien du patrimoine : conducteurs de travaux, responsables techniques, techniciens et assistants techniques dont plusieurs nouveaux embauchés ou disposant d'une courte expérience dans leur poste.

La formation proposait à chacun de participer au développement de la qualité des missions de surveillance du bâti, de planification, d'intervention et de suivi des travaux, sur la base de connaissances techniques maîtrisées et d'une approche méthodologique partagée. Étant donné les types de problèmes rencontrés, elle devait privilégier les pathologies liées à l'eau.

Développer une approche diagnostic maîtrisée

Il s'agissait d'acquérir une méthodologie de diagnostic qui renforce les capacités d'intervention en terme de niveau de précision et d'analyse du constat et d'ordonnement de l'information. En effet, au-delà des aspects techniques, le programme prévu laissait place à un travail sur la communication entre les différents acteurs qui interviennent lors de travaux : du demandeur de l'expertise (non technicien) aux équipes d'intervention pour la définition précise du besoin de travaux et le suivi des travaux.

L'harmonisation des pratiques était une préoccupation importante du service qui venait d'intégrer de nouveaux collaborateurs et souhaitait, pour une plus grande efficacité des interventions d'entretien du bâti, impulser rapidement une approche commune des différents problèmes à résoudre.

Multiplier les mises en pratiques

Après accord sur les objectifs prioritaires de l'action, l'afpols a proposé un programme de 5 jours centré sur deux axes : la méthodologie de diagnostic et la compréhension des phénomènes en jeu dans les fissurations et les pathologies liées à l'eau, avec une organisation en deux périodes avec une intersession de deux mois, pour une application directe des acquis méthodologiques.

Une visite sur site avec observation systématique a complété les apports théoriques et les exercices à partir de photographies. Des exercices de constat pour s'entraîner à l'utilisation des connaissances, la mise en pratique de la méthodologie de diagnostic et un travail sur les modalités de la commande de travaux et du suivi, ont été mis en place pour favoriser les transferts d'apprentissage en situation réelle. Cette approche pédagogique active où les participants sont invités à résoudre seul ou en petit groupe des problèmes professionnels concrets et souvent complexes, constitue l'un des supports déterminants de l'imprégnation de nouvelles pratiques.

Un socle de connaissances communes et une compétence méthodologique partagée pour une plus grande efficacité d'intervention

Très satisfait du caractère pratique de la formation et de l'adaptation aux problèmes de leur patrimoine, le responsable du service a souligné le caractère opérationnel de l'action conduite par l'afpols. Les techniciens formés ensemble peuvent dorénavant s'appuyer sur leur capacité de diagnostic et sur des préconisations élaborées en formation avec l'aide de leur intervenant pour accroître la rapidité et la fiabilité de leurs analyses et décider de la solution à apporter.

Les normes de sécurité dans les petits travaux de réhabilitation et les remises en état des logements

ENJEUX

Quelles sont les normes à respecter en cas de petits travaux d'amélioration, de transformation ou de petites réhabilitations ne nécessitant pas de permis de construire ? Quelles sont les réglementations et recommandations auxquelles il faut se référer en matière de sécurité ? Quelles sont les interventions à faire avant la livraison d'un logement qui soient conformes à la loi SRU ?

Ce stage permettra d'intégrer ces travaux à la politique de sécurité de l'organisme, en élaborant des projets tenant compte des contraintes techniques et financières.

OBJECTIFS

- concevoir un projet respectant la réglementation en vigueur
- identifier les équipements concourant à la sécurité
- traduire en termes techniques les contraintes juridiques
- se référer à une interprétation correcte de la réglementation.

CONTENU

La réglementation

- le CCH - art R 111-13
- le comportement au feu des matériaux
- l'arrêté du 31 janvier 1986
- la circulaire du 13 décembre 1982
- la loi SRU et son décret d'application
- le règlement sanitaire départemental
- les ERP : le type J et le problème des logements-foyers

Les communs et les logements

- l'obligation de mettre aux normes
- gaines techniques et passage des tuyauteries
- escaliers et dégagements protégés
- comment peindre un support sans le déclasser ?
- systèmes de désenfumage et ventilations
- caves, celliers et sous-sols
- parcs de stationnement de moins de 6 000 m²
- remise en état des logements : ventilation, gaz, électricité
- la nouvelle norme NF C 15-100 et la mise à la terre
- tenue du registre de sécurité
- liste des équipements concourant à la sécurité.

PUBLIC

Responsables des services techniques. Responsables d'agences. Responsables de sites. Gestionnaires de patrimoine. Opérateurs de travaux de maintenance, entretien et de réhabilitation. Conducteurs d'opérations. Techniciens.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Exposés didactiques illustrés de transparents. Échanges d'expériences.

ANIMATION

Claude BLANC

Ingénieur conseil bâtiment

PRIX NET

1 160 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Véronique MORELON

Tél. 01 40 75 79 06

v.morelon.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

Sécurité incendie : risques, prévention, contrôles obligatoires et responsabilité pénale

ENJEUX

L'incendie est un risque majeur qui, avec les équipements gaz, électricité, doit obligatoirement être pris en compte. S'il y a des victimes, la responsabilité du propriétaire ou du gestionnaire peut être engagée, même dans le cadre d'un contrat de service. La réglementation a-t-elle été respectée ? A-t-on effectué l'entretien, les contrôles obligatoires, le maintien en état de sécurité du logement ? A-t-on été suffisamment prévenant, pris les mesures conservatoires qui s'imposaient ?

En établissant une analyse des risques sur le terrain en relation avec les réglementations, en proposant une méthodologie simple, adaptée aux moyens de l'organisme, cette formation permet la mise en œuvre d'une politique de sécurité répondant aux obligations légales de prudence visant à ne pas mettre en danger la vie d'autrui.

OBJECTIFS

- connaître les textes de lois et règlements régissant la sécurité du patrimoine
- mesurer les enjeux et responsabilités de la sécurité des biens et des personnes
- identifier les facteurs de risques liés à l'utilisation de l'énergie et de ses équipements
- 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
- l'arrêté du 31 janvier 1986. Classement des BH
- quatrième famille : le problème des ERP
- le règlement sanitaire départemental
- le logement décent et son décret
- responsabilités civiles et pénales

Risques et sinistres

- l'incendie : le feu et son développement
- les 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

- la sécurité active et passive
- l'information des locataires
- le diagnostic sécurité
- entretien, surveillance et contrôles obligatoires
- la visite de sécurité dans le logement
- tenue du registre de sécurité.

PUBLIC

Gérants, responsables d'agences, techniciens de maintenance et de gestion, responsables de sites.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Cette formation s'appuie sur des exposés didactiques de l'animateur et des études de cas. Les participants sont invités à exposer les problèmes qu'ils rencontrent afin de rechercher en commun les solutions pratiques.

ANIMATION

Claude BLANC	Ingénieur conseil bâtiment
ou Olivier POURTAU	Consultant formateur

PRIX NET

1 800 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Véronique MORELON Tél. 01 40 75 79 06
v.morelon.afpols@union-habitat.org
site internet : <http://www.afpols.fr>

Surveillance du patrimoine : prévention des risques et contrôles obligatoires

ENJEUX

Le droit pénal impose une véritable mobilisation de tout le personnel sur le terrain en matière de sécurité du patrimoine. Mais les procédures engagées à la suite d'un homicide involontaire montrent que les responsabilités juridiques remontent à tous les niveaux de la hiérarchie. Si bien que la négligence pouvant être reprochée à un collaborateur n'exclut pas l'imprudence d'une non-intervention ou l'inobservation des règlements par sa hiérarchie. Le personnel doit en être conscient afin d'en rendre compte et d'assurer quotidiennement une prévention efficace répondant aux exigences de la loi. Il est enfin nécessaire qu'il connaisse les règles à respecter, en particulier les normes de sécurité applicables au logement décent et à son maintien en état.

OBJECTIFS

- connaître et appliquer les obligations régissant la sécurité du patrimoine
- se mobiliser et se responsabiliser pour assurer la surveillance et la sécurité des biens et des personnes
- identifier les facteurs de risques liés à l'utilisation de l'énergie et des équipements
- intégrer la politique de sécurité définie par la direction.

CONTENU

La réglementation

- le CCH, art. R111-13
- l'arrêté du 31 janvier 1986. Classement des BH
- contrôles et entretien obligatoires
- le règlement sanitaire départemental
- responsabilités civiles et pénales

Surveillance, prévention des risques et sinistres

- sécurité active et passive : attitudes et gestes préventifs
- les lieux et points sensibles à surveiller
- la visite de sécurité dans le logement
- équipements, matériaux et produits dangereux
- hygiène, incendie, gaz, électricité

La politique de sécurité

- la mobilisation sur le terrain : rondes de surveillance, comptes-rendus, vérifications
- livrer un logement décent
- procédures et contrôles obligatoires
- attitudes à tenir face à un incident, un accident
- bons de commande, registre de sécurité.

PUBLIC

Responsables de sites. Techniciens.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Cette formation s'appuie sur des exposés didactiques de l'animateur. Les participants sont invités à développer les problèmes qu'ils ont rencontrés afin de chercher en commun les solutions pratiques.

ANIMATION

Claude BLANC

Ingénieur conseil bâtiment

PRIX NET

1 180 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Véronique MORELON

Tél. 01 40 75 79 06

v.morelon.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

SÉCURITÉ DU
PATRIMOINE

5 3 3

RÉGION PARIS

Un exemple de formation en Intra.

Confier la sécurité des locataires aux gardiens

La sécurité technique de 20 000 clients
en question

Ayant fait de la surveillance de ses 7 000 logements un de ses axes stratégiques, l'OPH de La Rochelle avait choisi de la confier à ceux qui sont au plus près des problèmes de terrain, ses gardiens. Le chargé de sécurité avait alors élaboré un livret de sécurité : guide méthodologique composé de fiches de contrôles et de signalements des désordres. Mais, ce document n'a pas été utilisé, les gardiens le trouvant trop complexe à renseigner.

Recruter des spécialistes ou adapter le livret ?

L'OPH ayant choisi d'adapter ce livret, il était nécessaire de réaliser un diagnostic, à la fois pour identifier les difficultés de son utilisation (contraintes de rédaction, de temps, voire d'interprétation), et pour définir les critères d'une exploitation optimale.

Comment l'OPH de la Rochelle et l'afpols ont-ils travaillé ?

Pour réaliser ce diagnostic, les futurs utilisateurs et leurs responsables directs ont été associés. Le groupe de travail a réuni 3 gardiens, 2 de leurs managers, le Responsable de la maintenance, le chargé de sécurité et le formateur pendant 3 jours. Ils ont analysé point par point le document existant et proposé des améliorations. Puis, une formation a été organisée en 2 jours avec des visites sur sites pour que les gardiens s'approprient complètement ce nouvel outil de surveillance du patrimoine.

Quel bilan un an après ?

À l'issue de 6 mois d'expérimentation par les gardiens, l'évaluation du nouveau livret a fait ressortir quelques demandes d'ajustement pour tenir compte des spécificités de certains sites - ce qui a été fait. Depuis, le chargé de la sécurité est très satisfait car "les gardiens sont particulièrement impliqués et les visites de sécurité sont devenues très efficaces".

Maîtrise d'ouvrage



Ville et territoires

Montage d'opérations

Techniques et méthodes

Chantiers

Réglementation

Qualité environnementale

L'habitat change de nature en devenant de plus en plus un enjeu d'attractivité des territoires s'inscrivant dans un contexte de "ville durable".

La Loi Molle avait renforcé la portée opérationnelle des PLH et l'articulation PLH-PLU, le Grenelle II prévoit le développement des SCOT sur l'ensemble du territoire, pour organiser la planification du développement des territoires à la bonne échelle, avec des documents de planification qui seront déclinés en fonction des spécificités locales.

Les lois portant Engagement National pour l'Environnement (Grenelle I et II) influent donc sur la territorialisation de la politique énergétique et incitent les bailleurs à réhabiliter énergétiquement le parc existant et apprendre à construire différemment.

Devant ces multiples enjeux, les maîtres d'ouvrage doivent prendre en compte les opérations de façon plus globale ce qui implique pour eux d'intégrer des méthodes et modes de faire nouveaux.

L'afpold dans son offre 2011, propose une large gamme de formations destinées à fournir aux collaborateurs des organismes les moyens qui leur permettront de mieux maîtriser leur capacité d'intervention.

Le chapitre **Ville et territoires** propose aux maîtres d'ouvrage des formations leur apportant des réponses afin de mieux se positionner dans les politiques locales de l'habitat à travers les outils PLH et PDH, ou d'appréhender les marchés locaux de l'habitat pour mieux positionner leur patrimoine, ou encore d'acquérir les outils pour se positionner en tant qu'aménageur, avec en particulier 3 stages nouveaux sur cette problématique.

Le chapitre **Montage d'opérations** propose d'aborder les différents types d'opérations que peuvent monter les maîtres d'ouvrage et propose également un dispositif de professionnalisation à l'attention des nouveaux chargés d'opérations qui leur permettra d'acquérir les compétences nécessaires à l'exercice du métier.

Véritable "boîte à outils" pour la maîtrise d'ouvrage, les chapitres **Techniques et méthodes**, **Chantiers** et **Réglementation** permettront aux monteurs et chargés d'opérations de maîtriser les bases du métier.

Enfin, le chapitre **Développement durable** sera l'occasion pour la maîtrise d'ouvrage de donner un contenu concret aux objectifs et engagements de développement durable sur divers aspects que recouvre cette notion : le Grenelle de l'Environnement et ses objectifs, les éco-quartiers et la démarche HQE-aménagement®, les enjeux de la qualité environnementale, les bâtiments basse consommation, la démarche HQE®, le choix des matériaux ou encore la réglementation thermique, le solaire thermique et le photovoltaïque.

Responsable du domaine

Catherine DUBOIS • 01 40 75 79 09 • c.dubois.afpols@union-habitat.org

Assistante

France BOICHOT • 01 40 75 79 18 • f.boichot.afpols@union-habitat.org

Comment mieux se positionner dans les politiques locales à travers les outils PLH et PDH ?

ENJEUX

Les nouveaux Programmes Locaux de l'Habitat occupent une place centrale dans la décentralisation de la gestion du financement du logement. En effet, les "délégations conventionnelles de mise en œuvre des aides à la pierre" sont établies à partir des PLH approuvés sur le territoire des EPCI concernés. Ils deviennent ainsi les documents stratégiques de référence des politiques territorialisées de l'habitat et des négociations avec l'État en vue de définir le contenu des délégations.

À l'échelle du département, la loi ENL a défini et mis en place le Plan Départemental de l'Habitat qui joue un rôle déterminant dans la coordination et la répartition des financements. Si les collectivités territoriales sont à l'initiative et à "la manœuvre", les organismes Hlm ont tout intérêt et toute légitimité à s'impliquer dans l'élaboration de ces outils. Il s'agit tant de partager les éléments de diagnostic établis concernant directement ou indirectement le logement social que de se positionner en tant que force de propositions.

OBJECTIFS

- fournir les points de repères juridiques et techniques sur les outils de référence des politiques locales de l'habitat
- favoriser l'implication et le positionnement des organismes dans les démarches engagées.

CONTENU

Présentation du contexte actuel des politiques locales de l'habitat

- la décentralisation acte II
- le cadre d'intervention des collectivités et leurs outils
- la place des organismes Hlm

PLH et PDH : mode d'emploi

- le cadre juridique et les obligations
- la méthode et les différentes phases d'élaboration
- l'organisation de la démarche : partenariat, concertation
- le contenu des outils et les enjeux en question

L'implication des organismes Hlm

- quels attendus, quels intérêts vis-à-vis des outils PLH et PDH ?
- sur les contenus : diagnostic, préconisations, objectifs
- sur les démarches : positionnement, partenariat...
- quel positionnement possible ?
- contributions, démarches inter-bailleurs
- dialogue et négociations...

PUBLIC

Directeurs et cadres des organismes Hlm devant représenter les organismes auprès des collectivités.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Apports conceptuels. Analyse de cas, échange d'expérience. Témoignage.

ANIMATION

Fanny LAINÉ-DANIEL Socio-urbaniste
ou Jean-Pierre TROCHE Consultant Ville et Habitat

PRIX NET

Déjeuner gratuit pris en commun

570 €

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

France BOICHOT Tél. 01 40 75 79 18
f.boichot.afpols@union-habitat.org
site internet : <http://www.afpols.fr>

VILLE &
TERRITOIRES

6 0 1

RÉGION PARIS

Les marchés locaux de l'habitat : connaître et comprendre pour mieux positionner son patrimoine

ENJEUX

L'activité des organismes de logement social, qu'il s'agisse du parc de logements existants ou de la production d'une offre nouvelle, s'inscrit sur les territoires et participe au fonctionnement des marchés locaux de l'habitat.

Marchés tendus ou - a contrario - marchés "en retrait", les situations locales sont contrastées et les dynamiques à l'œuvre sont devenues plus complexes.

Pour définir une stratégie patrimoniale pertinente intégrant les enjeux spécifiques de leurs territoires d'intervention, et pour positionner au mieux leurs nouveaux "produits" logements, les organismes de logement social doivent pouvoir s'appuyer sur une connaissance des marchés locaux.

Les obligations des organismes liées aux "nouveaux" PSP et à la mise en place des Conventions d'Utilité Sociale confortent ce besoin de savoirs et de meilleure maîtrise de leur environnement.

OBJECTIFS

- clarifier les enjeux en question pour les organismes Hlm
- appréhender les règles de fonctionnement des marchés locaux du logement
- identifier les éléments de méthodes et les outils pour développer une connaissance de leur(s) marché(s) et assurer le positionnement des nouvelles opérations.

CONTENU

Les enjeux de la connaissance des marchés locaux

- l'activité des organismes dans les marchés locaux
- de la stratégie à l'opérationnel
- les évolutions du contexte législatif : PSP, CUS

Les clés de compréhension des marchés locaux, méthodes et outils

- le marché du logement, ses composantes et les dynamiques en cours
- éléments de méthode : échelle d'appréhension, segmentation du marché, connaissance des besoins
- outils existants ou à construire : documents contractuels, sources d'informations existantes, observatoires et enquêtes

Pour une démarche de connaissance...

- les enjeux aux différents niveaux de l'activité de l'organisme
- l'état des lieux des savoirs et des moyens
- la mise en place d'une démarche.

PUBLIC

Responsables du développement. Monteurs et chargés d'opérations.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Ce stage repose sur des apports théoriques et pratiques. Les éléments de cadrage concernant le fonctionnement des marchés locaux sont développés à partir de différents documents et analyses produites sur l'actualité du logement. La présentation des méthodes et des outils s'appuie sur des exemples concrets.

ANIMATION

Fanny LAINÉ-DANIEL

Socio-urbaniste

PRIX NET

570 €

Déjeuner gratuit pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

France BOICHOT

Tél. 01 40 75 79 18

f.boichot.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

La prise en compte de la sûreté dans les projets d'urbanisme, d'architecture et de maîtrise d'ouvrage

ENJEUX

Si la sûreté peut être considérée comme une des principales qualités attendues d'un espace résidentiel ou d'un espace urbain, on observe que cette préoccupation est souvent réduite à la protection des cibles les plus exposées aux incivilités.

Une acception élargie de la sûreté et du fonctionnement des espaces permet de mieux réunir les conditions d'une sûreté durable que ne le permettent seuls les équipements ou actions de protection, d'interdiction ou de défense, même s'il s'agit de contrarier des stratégies délinquantes avérées.

Dés lors il est question d'articuler finement plusieurs registres d'intervention sur l'espace ; configuration, aménagement et équipement mais aussi et autant animation que gestion courante. Les maîtres d'ouvrage et leurs concepteurs sont souvent confrontés à cette question lors des réhabilitations, des opérations nouvelles ou de renouvellement urbain. Ils doivent ainsi veiller à intégrer la sûreté de façon ajustée et à sortir d'une représentation standardisée de l'insécurité qui diffuse les mêmes modes de conception des espaces urbains et résidentiels, quels qu'en soient les contextes.

OBJECTIFS

- disposer d'outils théoriques pour situer la sûreté dans les projets
- appréhender un site et les options possibles du point de vue de la sûreté
- repérer les points forts de quelques réalisations remarquables ou à l'inverse les limites de certaines autres opérations.

CONTENU

La prévention situationnelle

- histoire d'une notion et de plusieurs décennies de débat entre maîtres d'ouvrage et concepteurs
- les approches des criminologues sur l'espace
- les grandes tendances actuelles d'urbanisme de la sécurité : les grands stades et la recherche de la fluidité maximale, la protection renforcée et la prévention des risques de malveillance en grand ensemble, la privatisation renforcée d'une certaine promotion immobilière...

Le consensus actuel

- concilier urbanité et sécurité
- la mise en place d'une politique publique de prévention urbanistique ; les études de sûreté et de sécurité publique (ESSP)

Retours d'expérience

- panorama de projets innovants ou reconnus mais aussi d'approches "standardisées" contreproductives.

PUBLIC

Directeurs de maîtrise d'ouvrage, monteurs et chargés d'opérations, chargés de mission DSU et/ou prévention de la délinquance.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Alternance d'exposés, exemples et débats entre participants.

ANIMATION

Éric AMANOU

Socio-urbaniste

PRIX NET

Déjeuner gratuit pris en commun

570 €

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

France BOICHOT

Tél. 01 40 75 79 18

f.boichot.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

VILLE &
TERRITOIRES

6 0 3

RÉGION PARIS

Monter et conduire une opération d'aménagement

ENJEUX

L'aménagement urbain est marqué par l'irruption des exigences de l'urbanisme durable et par les évolutions réglementaires des dix dernières années (lois SRU, UH, ENL, relative aux concessions, lotissement...). Au total la pratique opérationnelle des ZAC, lotissements, éco-quartiers est aujourd'hui profondément remaniée, en privilégiant le projet urbain et la qualité environnementale. Cette orientation constitue la nouvelle doctrine du développement. La réforme du permis de construire d'octobre 2007 a aussi modifié le régime du lotissement ainsi que le permis valant division parcellaire. Les organismes publics, privés et les EPL, les collectivités territoriales, comme les organismes de logement social sont, à cet égard, directement sollicités en matière de montage d'opérations d'aménagement et de renouvellement urbain.

La Zone d'Aménagement Concerté a subi d'importantes modifications, tandis que l'introduction du Projet Urbain Partenarial étend les possibilités de montage d'opérations hors procédure ZAC. Le cadre juridique des concessions d'aménagement a été modifié. Les lotissements intègrent souvent du logement social à la demande des maires.

Comment dès lors organiser son activité et son développement dans un cadre d'aménagement renouvelé alors que les enjeux patrimoniaux sont de plus en plus aigus ? Comment exploiter les différents dispositifs de l'aménagement en liaison avec les montages d'opérations ?

OBJECTIFS

- appréhender le cadre général de l'aménagement urbain sur les plans juridique, administratif, urbain, environnemental, technique et financier
- identifier les outils et les acteurs à disposition des maîtres d'ouvrage ?
- savoir élaborer et réaliser une opération d'aménagement.

CONTENU

Le renouvellement urbain, base du développement

- le cadre juridique du Renouvellement Urbain (SRU)
- le développement durable, la densité, la mixité fonctionnelle et sociale
- le métier d'aménageur
- la planification urbaine SCOT, PADD et PLU au service de l'aménagement opérationnel
- l'urbanisme opérationnel dans le droit commun : la ZAC et le lotissement

Le projet d'aménagement (exemples d'opérations plus ou moins complexes)

- la prospection et la maîtrise foncière
- les études préalables et le programme d'aménagement
- les évaluations développement durable (AEU...) et les indicateurs environnementaux

- le contexte d'aménagement de l'opération
- les analyses urbaines et d'habitat
- la méthode de conception du projet

Les outils d'aménagement

- préemption et expropriation
- la ZAC
- le PAE
- le PUP
- le lotissement
- le permis groupé
- l'OPAH
- la RHI
- le PRI

La Zone d'Aménagement Concerté

- le nouveau régime de la ZAC
- dossier de création et dossier de réalisation
- le programme des constructions
- les équipements publics

- le plan d'aménagement
- les coûts, les financements, l'équilibre financier

Le lotissement

- le régime du lotissement, avantages et inconvénients par rapport à la ZAC
- dossier de lotissement
- les équipements publics
- le plan de composition
- les coûts, les financements, l'équilibre financier

Les opérations hors procédures

- le permis groupé
- le régime des participations PAE, PUP, PVR
- la maîtrise foncière
- les équipements publics
- les coûts, les financements, l'équilibre financier

Les procédures et autorisations connexes

- dossiers CDEC, installations classées, loi sur l'eau
- la concertation et les enquêtes publiques
- le régime des concessions et la mise en concurrence
- mandat et loi MOP, ordonnance du 6/06/2005
- les contrats de partenariat

Les acteurs

- le rôle de la collectivité
- l'aménageur et son équipe
- la maîtrise d'œuvre
- les constructeurs

Modalités d'organisation et d'intervention de la maîtrise d'ouvrage

- maîtrise d'ouvrage directe
- maîtrise d'ouvrage déléguée
- assistance à maîtrise d'ouvrage
- conduite d'opération avec pour chacune de ces interventions les modalités juridiques et ce qu'elles impliquent

Modes de réalisation des opérations d'aménagement

- opérations en régie
- opérations en concession d'aménagement
- modalités financières et fiscales
- mécanismes financiers de montage
- opérations de renouvellement urbain : principes de réalisation des opérations de renouvellement urbain, modalités de financement, détermination de la perte d'autofinancement due à la démolition, calcul du déficit subventionnable, intervention d'Action Logement et de la Foncière logement
- l'expropriation
- les cessions de terrain : promesse de vente, cahier des charges de cession, limite de prestations, aménageur constructeur.

PUBLIC

Directeurs de la maîtrise d'ouvrage, responsables des services aménagement, chargés et monteurs d'opérations d'aménagement.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

L'organisation pédagogique de la formation est basée sur des exposés, des documents utilisés par les organismes de maîtrise d'ouvrage, l'explication des vocabulaires techniques et des débats entre les participants. Cette méthode permet de constituer un cadre commun de discussion et favorise la compréhension des participants.

Cette formation n'est réalisable en région que sous réserve d'adaptation.

PROLONGEMENTS

- Choisir la bonne procédure pour une opération d'aménagement • 605
- Maîtriser le bilan financier du lotissement (montage de bilan, taxes, ventes) • 606
- Maîtriser le bilan financier de ZAC • 607

ANIMATION

Gérard LE BIHAN

Consultant en maîtrise d'ouvrage, urbaniste et Philippe BÉDIER

Directeur Technique Construction d'une EPL ou Jacques DEBOUVERIE Ingénieur Urbaniste

PRIX NET

3 330 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

France BOICHOT

Tél. 01 40 75 79 18

f.boichot.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

VILLE & TERRITOIRES

6 0 4

RÉGION PARIS

Choisir la bonne procédure pour une opération d'aménagement

ENJEUX

Nombreuses sont les collectivités locales, et donc leurs partenaires, qui s'interrogent sur le meilleur montage d'opérations d'aménagement ou d'éco-quartiers. La ZAC présente l'avantage d'une procédure complète et puissante, mais aussi l'inconvénient de sa lourdeur administrative et politique. Selon les cas des alternatives sont possibles par la combinaison des outils réglementaires, financiers et procéduraux disponibles. En outre la pratique opérationnelle des ZAC, lotissements, éco-quartiers ou des interventions sur le tissu urbain constitué est aujourd'hui largement conditionnée par le projet urbain, la qualité environnementale et la maîtrise des investissements publics.

Comment dès lors penser et choisir le mode de réalisation de ces opérations d'aménagement de taille moyenne ou réduite ?

OBJECTIFS

- appréhender les différents outils réglementaires, financiers et procéduraux existants pour l'aménagement urbain
- savoir choisir le processus, le mettre au point en partenariat avec les collectivités locales et réaliser une opération d'aménagement de taille moyenne ou réduite.

CONTENU

Les outils d'urbanisme opérationnel dans le droit commun

Les procédures financières

- le programme des équipements publics
- les coûts, les financements, l'équilibre financier dans le cas classique de la ZAC
- l'insuffisance des impôts locaux pour couvrir l'investissement
- les taxes d'urbanisme
- la PVR, la PAE, le PUP

Les outils d'urbanisme réglementaire et de maîtrise foncière

- la qualité urbaine, les objectifs de densité et de mixité
- le PLU
- la préemption et l'expropriation
- les possibilités de combinaison de ces différents outils pour l'aménagement

Les modes de réalisation des opérations d'aménagement

- opérations en régie
- opérations en concession d'aménagement, publicité et mise en concurrence
- modalités financières et fiscales
- mécanismes financiers de montage

Exemples d'opérations plus ou moins complexes d'aménagement.

PUBLIC

Directeurs de la maîtrise d'ouvrage, responsables des services aménagement, chargés et monteurs d'opérations d'aménagement. Cadres des organismes publics d'aménagement, EPL et collectivités territoriales.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

L'organisation pédagogique de la formation est basée sur des exposés, des documents utilisés par les organismes de maîtrise d'ouvrage, des exemples concrets de montage.

ANIMATION

Jacques DEBOUVERIE

Ingénieur-Urbaniste

PRIX NET

1 090 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

France BOICHOT

Tél. 01 40 75 79 18

f.boichot.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

Maîtriser le bilan financier du lotissement (montage de bilan, taxes, ventes)

ENJEUX

L'aménagement urbain réalisé par les organismes de logement social consiste souvent en des opérations de lotissement.

La demande des collectivités locales partenaires est marquée par l'irruption du projet urbain et de la qualité environnementale. Comment faire des opérations de lotissement conformes aux objectifs du développement durable ?

Comment organiser son activité et son développement dans un cadre d'aménagement renouvelé, et comment assurer le montage du projet de lotissement et son équilibre financier ?

OBJECTIFS

- comprendre les mécanismes du montage d'opérations en aménagement et notamment dans le cadre des lotissements
- maîtriser le montage financier d'une opération d'aménagement et en particulier de lotissement
- renforcer sa capacité à concevoir et à définir la programmation de l'aménagement d'un lotissement au regard de l'environnement, des espaces publics...

CONTENU

L'outil lotissement au regard des autres outils d'aménagement

Le régime juridique du lotissement

- le dossier de lotissement
- le permis d'aménager
- la loi sur l'eau

La composition des lotissements en tenant compte

- de la qualité des espaces publics
- de la qualité environnementale : AEU
- la qualité paysagère

Les équipements publics

- le régime juridique après réalisation

La fiscalité de l'urbanisme

- la PVR, la TLE, archéologie

La fiscalité immobilière : la TVA

Le bilan

- les différents postes du bilan
- l'échéancier et les frais financiers

Les relations financières entre aménageur et collectivité

- les participations croisées
- les subventions.

PUBLIC

Directeurs de la maîtrise d'ouvrage, responsables des services aménagement, chargés et monteurs d'opérations d'aménagement. Cadres des organismes publics d'aménagement, SEM et collectivités territoriales.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

L'organisation pédagogique de la formation est basée sur des exposés, des documents utilisés par les organismes de maîtrise d'ouvrage, l'explication des vocabulaires techniques et des débats entre les participants.

ANIMATION

Jacques DEBOUVERIE

Ingénieur-Urbaniste

PRIX NET

1 090 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

France BOICHOT

Tél. 01 40 75 79 18

f.boichot.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

VILLE &
TERRITOIRES

6 0 6

RÉGION PARIS

nouveau

Maîtriser le bilan financier de ZAC

ENJEUX

Les maîtres d'ouvrage publics et privés sont parfois en situation de monter et réaliser des opérations d'aménagement sous la forme de ZAC, en accompagnement de leur activité de base. Le cas le plus fréquent de ces ZAC est la maîtrise foncière du site des opérations. Les procédures administratives sont dans ce cas organisées avec la collectivité qui leur concèdera l'opération, et la conception du projet ne pose pas de difficultés majeures. D'autres situations existent et induisent un montage plus complexe. Mais dans tous les cas le bilan financier et l'échéancier prévisionnel des recettes et des dépenses posent des questions délicates sur les grands équilibres, sur les taxes, les participations publiques en dépenses et en recettes, et les participations éventuelles des riverains et du foncier non maîtrisé.

Comment monter ce volet financier de ZAC ? Comment l'optimiser ?

OBJECTIFS

- comprendre les mécanismes du montage de ZAC
- maîtriser le bilan financier d'une opération d'aménagement, les équilibres, les règles fiscales et les participations
- connaître les voies d'optimisation.

CONTENU

Les particularités de la ZAC comme outil d'aménagement par rapport aux autres procédures opérationnelles ou financières d'aménagement

- règles communes
- avantages, inconvénients

Les équipements publics

- le besoin de financement
- les modes de calcul au regard des besoins des futurs habitants
- le régime des participations
- la participation pour foncier non maîtrisé

La fiscalité de l'urbanisme

- la complémentarité et l'exclusion des autres taxes (TLE...)
- l'archéologie

La fiscalité immobilière : la TVA

- TVA immobilière, TVA sur marge brute
- droits d'enregistrement
- compensation
- le régime des subventions

Le bilan

- les différents postes du bilan
- coûts, recettes, financements
- l'échéancier et les frais financiers.

PUBLIC

Directeurs de la maîtrise d'ouvrage, responsables des services aménagement, chargés et monteurs d'opérations d'aménagement. Cadres des organismes publics d'aménagement, maîtres d'ouvrage, promoteurs-aménageurs privés, EPL et collectivités territoriales.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

L'organisation pédagogique de la formation est basée sur des exposés, des documents utilisés par les organismes d'aménagement et des débats entre les participants. Avec des exemples pratiques de montages réalisés pendant la session. Cette méthode permet de constituer un cadre commun de discussion et favorise la compréhension des participants.

ANIMATION

Jacques DEBOUVERIE Ingénieur-Urbaniste aménageur

PRIX NET

1 090 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

France BOICHOT Tél. 01 40 75 79 18

f.boichot.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

 Un exemple de formation en intra.**Formation-action personnalisée
concernant l'aménagement du territoire**

L'un des chargés d'opérations de cette structure de 65 000 logements a souhaité réaliser, seul, une formation-action sur le montage et la conduite d'opérations d'aménagement. Pour des questions de contraintes financières, le budget alloué correspondait à deux jours de formation. Pour répondre à cette contrainte temps, l'Afpols a élaboré le contenu de formation à partir des difficultés rencontrées par le participant, les modes de faire du client et l'étude de l'ensemble des documents utilisés en aménagement. Au regard des différents éléments, nous avons opté pour une démarche séquentielle à savoir 1 jour + 1 jour.

La formation a donné la possibilité au participant de travailler exclusivement sur ses opérations, de mieux comprendre les méca-

nismes du montage d'opérations en aménagement et d'en maîtriser le montage financier particulièrement dans le cadre des lotissements. Celle-ci a également aidé le participant à renforcer sa capacité à concevoir et à définir la programmation de l'aménagement d'un lotissement au regard de l'environnement et des espaces publics.

Le temps d'intersession, quant à lui, a permis au stagiaire de mettre en œuvre les apports de la formation, d'identifier les difficultés persistantes et les cas sur lesquels il voulait travailler pendant la seconde journée.

Le plus : une démarche individualisée et spécifique aux modes de faire et aux problématiques du participant.

V I L L E &
TERRITOIRESintra

Professionaliser les nouveaux chargés d'opérations

ENJEUX

La maîtrise d'ouvrage aujourd'hui joue un rôle majeur dans l'action nationale et locale que ce soit dans le cadre du programme national de rénovation urbaine ou du plan de cohésion sociale.

Ces évolutions coïncident avec les nouveaux contextes d'action des collectivités locales (loi SRU, intercommunalité, politiques locales de l'habitat, ...).

Pour faire face aux enjeux du logement social aujourd'hui (développement et diversification de l'offre, accès au foncier, implication dans les politiques locales de l'habitat, adaptation du patrimoine aux territoires, maîtrise des coûts, développement durable, ...), les acteurs de l'habitat recrutent de nouveaux collaborateurs dans la maîtrise d'ouvrage ou permettent à des personnels en poste d'évoluer vers le métier de chargé d'opérations. Ces nouveaux acteurs de la maîtrise d'ouvrage sont souvent experts d'une partie de l'activité mais ont besoin d'acquérir des compétences «cœur de métier» plus globales.

OBJECTIFS

- appréhender les enjeux de la maîtrise d'ouvrage aujourd'hui dans un contexte en mutation
- maîtriser les connaissances et savoir-faire spécifiques nécessaires au montage d'opérations
- acquérir des compétences élargies face aux différentes approches du métier (construction locative neuve, accession sociale à la propriété, renouvellement urbain, réhabilitation...).

CONTENU

MODULE 1 – Politique et financement du logement social • 3 jours

Évolution des politiques publiques du logement

- contexte actuel et enjeux
 - aides publiques du logement et aides à la personne
 - structure et évolution du parc
- Les métiers de la maîtrise d'ouvrage
- enjeux, évolution, organisation

MODULE 2 – Missions de maîtrise d'ouvrage et déroulement des opérations • 3 jours

Rôle et responsabilité du maître d'ouvrage

- la loi MOP
- principes de la relation contractuelle avec la maîtrise d'œuvre

Les évolutions du mode de développement en France du XXème siècle au Renouvellement Urbain

L'aménagement et les nouveaux documents d'urbanisme

Le déroulement d'une opération locative neuve

Le projet et le maître d'œuvre

MODULE 3 – Politiques foncières, aménagement et marché de l'habitat • 3 jours

Le cadre juridique des politiques foncières : de la loi SRU à la loi ENL

Le partenariat avec les collectivités locales

Les politiques d'aménagement

L'impact de la loi handicap sur le logement social

La prise en compte des marchés locaux et des politiques locales et de l'habitat

- les clés de compréhension du fonctionnement du marché et les dynamiques à l'œuvre
- repères méthodologiques pour développer la connaissance des marchés locaux

MODULE 4 – Financement des investissements et ingénierie financière • 3 jours

Le financement du logement locatif social

- les grandes caractéristiques
- les financements d'Action Logement
- les aides des collectivités locales

Montage financier

- les difficultés et les risques du montage économique et financier

Le prix de revient et la TVA, la LASM
• les postes du prix de revient prévisionnel

Paramètres à prendre en compte dans la simulation d'exploitation

Montage économique et financier et équilibre d'opération

MODULE 5 – La maîtrise d'ouvrage de la réhabilitation • 2 jours

Spécificités du montage d'une opération de réhabilitation

- les diagnostics
- les étapes du montage d'opération
- aspects socio-économique de l'opération
- les prêts
- simulation d'équilibre et prise de risque

MODULE 6 – Les points-clés des projets de rénovation urbaine • 2 jours

Le Programme National de Rénovation Urbaine

- de la politique de la ville à la rénovation urbaine
- le contenu du PNRU, le projet et l'ANRU

Le Projet de Rénovation Urbaine

- l'approche urbaine, sociale et patrimoniale
- la méthode d'élaboration du projet
- les procédures d'aménagement

MODULE 7 – Passation et réalisation des marchés de travaux • 2 jours

Les différents modes de marché

- public – privé : quel type d'organisme ? dans quel cas s'appliquent-ils ? pour quels travaux ?

La passation et l'exécution des marchés

Les critères de sélection

L'exécution du marché

MODULE 8 – Préparation et suivi de chantier • 4 jours

La préparation de chantier

- rôle et responsabilités des intervenants
- les revues, les interfaces
- les points critiques
- la sous-traitance
- la réception de fin de phase

Gestion administrative, financière et technique : les différents documents

Les relations contractuelles

La réception

MODULE 9 – La maîtrise d'ouvrage de l'accession à la propriété • 3 jours

La réglementation Hlm en matière d'accession

- la réglementation issue de la loi SRU
- la location-accession, l'accession directe
- la sécurisation des acquéreurs

Le montage des opérations

- la recherche foncière
- la démarche de montage
- le planning des actions à mener

Le montage financier

- bilan et plan de trésorerie
- financement des opérations

La commercialisation

Management de l'activité d'accession

- méthodes et procédures de gestion des risques
- organisation du service d'accession
- stratégies de développement.

MODULE 10 – Qualité et développement durable • 2 jours

Articulation avec la gestion de patrimoine

- concept de relation client interne
- répartition des tâches en maîtrise d'ouvrage, patrimoine et gestion locative

Les enjeux liés au développement durable

- le développement durable et le bâtiment
- la RSE (responsabilité sociétale de l'entreprise Hlm)
- les cibles liées à la qualité environnementale d'un bâtiment
- les différents labels thermiques
- le coût global : le rapport au PSP.

PUBLIC

Chargés d'opérations et monteurs récemment recrutés.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Alternance d'apports des intervenants et d'échanges d'expériences, témoignages, exercices pratiques sous forme d'ateliers.

ANIMATION

Jacques DEBOUVERIE

Gilles KAHN

Fanny LAINÉ-DANIEL

Gérard LE BIHAN

Marie-Noëlle PRAX

Jean-Pierre TROCHE

Dominique VOISIN

Consultants formateurs

PRIX NET

11 400 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

France BOICHOT

Tél. 01 40 75 79 18

f.boichot.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

La gestion de projet appliquée aux opérations de construction

ENJEUX

Lors du montage d'une opération de logement social, la multiplicité des tâches et des acteurs, l'intégration des contraintes réglementaires, financières et locatives, la mise en œuvre de nouvelles technologies... imposent d'aborder l'opération comme un "projet" à manager. Il devient donc indispensable que la maîtrise d'ouvrage puisse acquérir des compétences en gestion de projet appliquée aux spécificités du montage d'opérations.

OBJECTIFS

- assimiler les fondamentaux de la gestion de projet
- identifier les acteurs pour savoir organiser la "gouvernance"
- repérer les indicateurs indispensables à la conduite d'une opération
- maîtriser des outils de pilotage d'un projet de construction
- appréhender les points-clés d'une communication efficace du projet.

CONTENU

Les fondamentaux de la gestion de projet

- la définition d'un projet et les 4 règles incontournables
- le triptyque "coût, délais, qualité"
- la gouvernance : "chef de projet", "comité de pilotage", "comité de direction"
- les étapes du projet

Les parties prenantes

- les acteurs de l'acte de bâtir, leur répartition
- maîtrise d'ouvrage et maîtrise d'œuvre

La gestion de projet appliquée à un projet de construction

- définir le périmètre et les objectifs
- le découpage en phases opérationnelles
- les actions à conduire
- les livrables à fournir
- les intervenants à prendre en compte
- planifier les tâches
- le budget, la trésorerie
- la gestion du temps et des délais
- la gestion de la qualité

Le pilotage du projet

- le positionnement du chef de projet
- réunions, arbitrages et prise de décision
- les outils de pilotage financiers et opérationnels
- l'anticipation et la gestion des risques
- la communication

La clôture du projet.

PUBLIC

Monteurs et chargés d'opérations ayant déjà eu une première expérience de management de projet et ayant été en position de chef de projet.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Après des apports théoriques sur les principes de la gestion de projet et des exercices préparatoires permettant de définir les tâches et les acteurs d'un projet de construction, les participants, par équipe de 2 ou 3, prépareront le lancement d'un projet concret et le présenteront au groupe.

ANIMATION

Pascal JANZAM

ou Catherine GRAVELIER

Consultants en maîtrise d'ouvrage

PRIX NET

2 300 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

France BOICHOT

Tél. 01 40 75 79 18

f.boichot.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

Les choix d'architecture du maître d'ouvrage

ENJEUX

Un logement dure au moins un demi-siècle. Des familles peuvent y passer une grande part de leur vie et c'est le rôle conjoint de la maîtrise d'ouvrage et de la maîtrise d'œuvre d'y apporter toute la qualité nécessaire.

Le déroulement du processus opérationnel, souvent "en urgence", contraint le maître d'ouvrage et le maître d'œuvre à se limiter à des rôles "réglementaires", et à gérer l'évolution du projet au fur et à mesure de son avancement. Ne reprend-on pas aussi trop souvent les mêmes architectes ? Le maître d'ouvrage est aussi parfois déçu de la conception des opérations ou des chantiers, comme l'architecte sollicite le maître d'ouvrage sur ses attentes, ses envies, son programme.

OBJECTIFS

- aider le maître d'ouvrage à exercer pleinement son rôle de décideur et de responsable dans la commande au maître d'œuvre
- acquérir une méthode d'analyse architecturale permettant de pointer les risques et de faire évoluer le projet d'habitat dans le sens des intérêts des habitants
- apprendre à échanger et débattre du programme et du projet avec le maître d'œuvre.

CONTENU

ASSIMILER LES ÉLÉMENTS FONDAMENTAUX DE L'ARCHITECTURE ET L'URBANISME DE L'HABITAT

Les bases du domaine bâti

- les constituants de la forme urbaine et d'habitat
- de l'individuel au collectif
- éléments historiques

La forme architecturale de l'habitat

- la façade : comprendre sa définition et sa composition
- les espaces communs : rôle, aspect, usage
- le logement : organisation, fonctionnement, modes de vie et trajectoires
- l'optimisation du projet

Les styles d'architecture de l'habitat
D'où vient-on ? Où va-t-on ?

AMÉLIORER LES PROJETS

En fonction d'une grille d'analyse, directement utilisable dans l'activité professionnelle, les participants seront appelés à critiquer des projets d'habitat de niveau "permis de construire".

PUBLIC

Monteurs, responsables et chargés d'opérations. Responsables de services techniques et des investissements. Chargés d'études.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Une documentation écrite et illustrée, sert de base à l'exposé des éléments d'architecture et d'urbanisme.

Les fiches d'analyse de projets constituent le support de l'examen individuel et collectif des projets des participants.

ANIMATION

Gérard LE BIHAN

Architecte-programmiste

PRIX NET

1 170 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

France BOICHOT

Tél. 01 40 75 79 18

f.boichot.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

M O N T A G E
D'OPÉRATIONS

6 1 3

RÉGION PARIS

Monter une opération de rénovation urbaine

ENJEUX

Le renouvellement urbain constitue le nouveau mode de développement des agglomérations. Les organismes de logement social sont, dans le même temps, largement sollicités sur l'évolution de leurs patrimoines, et directement impliqués dans les opérations de rénovation urbaine.

OBJECTIFS

- anticiper les questions que pose la rénovation urbaine quand les élus, les habitants et le marché vous "pressent" d'agir
- définir ses enjeux et avoir la perception de son patrimoine à risques
- analyser ses groupes et leurs sites et dégager des orientations et des priorités
- bâtir le projet de rénovation et gérer la proximité et le temps.

CONTENU

Connaître le contexte politico-administratif

- les principes du renouvellement urbain
- la Politique de la Ville : contenu et procédures, le management du projet de renouvellement urbain

Mesurer les enjeux pour le bailleur - maître d'ouvrage

- le patrimoine : localisation, composition, stratégie patrimoniale
- le territoire de la rénovation urbaine : la localisation, le dimensionnement, la prise en compte du temps
- les acteurs du projet

Établir le diagnostic

- les groupes : méthodes d'analyse des immeubles, connaissance de la demande
- le site : la ville et le quartier, ses franges et ses potentialités

Conduire le projet urbain et d'habitat

- la maîtrise d'ouvrage : délimiter des secteurs opérationnels, élaborer les programmes de démolition et de construction
- la gestion : cadrer la gestion urbaine de proximité, associer les habitants
- le relogement : programmer et organiser le relogement.

PUBLIC

Responsables de patrimoine de logement social et de quartiers. Monteurs, chargés d'opérations. Responsables de services techniques et des investissements. Chargés d'études.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

La formation développe, sur les bases des orientations du RU et de la Politique de la Ville, un processus méthodologique d'élaboration d'une opération de Rénovation urbaine.

Pour cela, les participants disposent d'un manuel, support du déroulement de la formation et de discussion. L'animateur expose des cas concrets d'échelle et d'enjeux différents, du groupe au quartier.

ANIMATION

Gérard LE BIHAN

Consultant en maîtrise d'ouvrage, urbaniste, programmiste

PRIX NET

1 170 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

France BOICHOT

Tél. 01 40 75 79 18

f.boichot.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

Monter une opération de logements locatifs neufs

ENJEUX

Le montage d'opérations constitue le cœur de métier de maître d'ouvrage. La maîtrise d'ouvrage est revenue sur le devant de la scène depuis quelques années (plan de relance, PNRU, crise du logement...). Si les principales étapes du processus (analyse de la demande, acquisition foncière, programme, montage financier, maîtrise d'œuvre, chantier, réception ...) sont connues, les modalités de leur mise en œuvre ont évolué. Les enjeux sociaux, économiques, commerciaux, ainsi que les relations avec les agglomérations et les communes se sont complexifiés.

OBJECTIFS

- connaître les évolutions et le contexte actuel
- acquérir les connaissances professionnelles de base concernant l'ensemble des phases du montage d'opérations
- mieux situer les implications de son intervention sur l'amont et l'aval et replacer sa participation dans la démarche globale du montage d'opération
- disposer d'une méthode de montage et d'élaboration d'un programme.

CONTENU

La loi MOP

- rôle et responsabilités du maître d'ouvrage
- principes de la relation contractuelle avec le maître d'œuvre

La relation avec les EPCI et les communes

- la politique urbaine d'habitat
- les enjeux pour le maître d'ouvrage

Le déroulement d'une opération

- les différentes phases
- spécificités et enjeux
- les acteurs et partenaires

La demande de logements

- les caractéristiques de la demande
- approche du marché

La faisabilité du terrain

- le contexte
- les méthodes de constructibilité du terrain
- la SHON
- les risques

Le programme de l'opération

- programme quantitatif
- exigences qualitatives de l'habitat

L'application

- mise en situation
- exercice sur un cas réel.

PUBLIC

Monteurs et chargés d'opérations. Responsables des services techniques et des investissements ainsi que leurs adjoints techniques et administratifs. Chargés d'études.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

L'animation prend appui sur le déroulement des différentes phases d'une opération, illustré de nombreux exemples.

Le montage financier est abordé dans la formation "Les composantes du financement et le montage financier d'une opération locative neuve" (code 634).

ANIMATION

Gérard LE BIHAN
ou Catherine GRAVELLIER
ou Pascal JANZAM Conseillers en maîtrise d'ouvrage

PRIX NET

Déjeuners gratuits pris en commun

2 030 €

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

France BOICHOT Tél. 01 40 75 79 18
f.boichot.afpols@union-habitat.org
site internet : <http://www.afpols.fr>

MONTAGE
D'OPÉRATIONS

6 1 5

RÉGION PARIS

La VEFA au service de l'investissement locatif (aspects juridiques)

ENJEUX

Les organismes d'Hlm peuvent acheter en vente en l'état futur d'achèvement (VEFA) des programmes de logements locatifs sociaux. Cette modalité d'achat est encadrée par des textes qu'il convient de connaître.

OBJECTIFS

- connaître les règles et particularités de la VEFA
- identifier les points-clés de la relation vendeur/bailleur social
- intégrer cette modalité d'achat dans un projet de logements locatifs, souvent situé dans un programme mixte de logements en accession et en locatif.

CONTENU

À travers le déroulement d'une vente en l'état futur d'achèvement, la réflexion portera sur les risques, les exigences et les contraintes particulières à cette opération

Le cadre juridique de l'achat de logements locatifs sociaux en VEFA

- les textes applicables
- les partenaires indispensables

La préparation du projet avec le vendeur

- les besoins d'un bailleur social
- le cahier des charges du projet
- l'articulation avec une mise en copropriété

Le contrat préliminaire

- clauses obligatoires et clauses indispensables
- du contrat préliminaire à la promesse de vente
- la validation du projet de vente

La passation et le contenu de l'acte de vente

- les droits et obligations du vendeur et de l'acquéreur

La réalisation de l'immeuble

- du projet à la livraison
- le suivi du projet
- la préparation de la livraison
- la transmission aux services de gestion et de proximité
- les garanties du vendeur : définitions et mise en œuvre.

PUBLIC

Monteurs d'opérations. Responsables des investissements locatifs.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Cette formation sera réalisée sur la base d'exposés et d'échanges entre l'intervenant et les participants. Les documents pratiques et contractuels seront examinés pendant la formation.

ANIMATION

Pascale HERMANN

Consultante en droit immobilier

PRIX NET

1 170 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

France BOICHOT

Tél. 01 40 75 79 18

f.boichot.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

Monter une opération de réhabilitation

ENJEUX

Maintenir la qualité de l'offre de logements est un enjeu essentiel pour les entreprises de logement social et leur avenir. Les objectifs sont multiples : assurer la décence dans le parc le plus ancien, participer aux objectifs du Grenelle de l'environnement, s'inscrire dans les politiques locales de l'habitat, s'adapter aux attentes et aux évolutions des besoins locaux, assurer la pérennité locative du parc, etc.

Pourtant, le cadre traditionnel des opérations PALULOS tend à éclater, les logiques et les outils se renouvellent, parfois se cherchent encore. Les stratégies patrimoniales et les partenariats locaux prennent le dessus par rapport à un cadre national unique. Les leviers financiers évoluent dans un contexte de pénurie de moyens.

Dans cet environnement mouvant, la situation est assez tranchée entre les opérations inscrites dans le cadre d'une convention ANRU, et les opérations diffuses qui restent indispensables à la pérennisation et à la requalification de l'offre locative.

OBJECTIFS

- situer son action par rapport aux objectifs patrimoniaux et aux partenariats locaux
- maîtriser les méthodes de programmation et de montage
- cerner le cadre réglementaire et les évolutions en cours
- comprendre les outils et les logiques du montage financier
- mesurer les enjeux de la concertation et en intégrer les points-clés.

CONTENU

Stratégie de l'organisme

- les évolutions d'une pratique ancienne
- PSP, CUS, PLH, et stratégie de la réhabilitation
- les différentes cibles d'une opération

Diagnostics et programme de travaux

- les grandes phases du montage d'opérations
- les diagnostics et la formulation des objectifs
- l'élaboration d'un programme de travaux

Montage socio-économique et financier

- objectifs patrimoniaux et objectifs sociaux
- grands équilibres et politique d'investissement
- les financements, subventions, TVA à 5,5 %, les prêts CDC et complémentaires
- le paramétrage du compte d'exploitation prévisionnel et les outils d'arbitrage

La concertation locative

- l'obligation légale
- les objectifs et les enjeux
- concertation et négociation
- les clefs d'une bonne communication
- les outils de la concertation
- l'intervention en site occupé.

PUBLIC

Monteurs et chargés d'opérations. Responsables des services techniques. Adjoints techniques chargés de la maintenance ou de la réhabilitation du patrimoine. Responsables d'opérations DSU ou de projets de quartiers.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

L'animation prend appui sur les apports didactiques de l'animateur et l'échange d'expérience des stagiaires, à partir de la situation de leurs organismes.

Des simulations financières seront étudiées sur ordinateur.

ANIMATION

Gilles KAHN

ou Catherine GRAVELLIER

Consultants en maîtrise d'ouvrage
et Claude MATHIEU Consultant en MOUS

PRIX NET

2 030 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

France BOICHOT

Tél. 01 40 75 79 18

f.boichot.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

MONTAGE
D'OPÉRATIONS

6 1 7

RÉGION PARIS

La concertation avec les locataires dans le cadre des opérations de réhabilitation

ENJEUX

La bonne conduite de la concertation avec les locataires est un des gages de bon déroulé et de réussite d'une opération de réhabilitation. L'élaboration d'un programme de réhabilitation comme la mise en œuvre du chantier se définit avec et pour les habitants en place. Au-delà de l'obligation réglementaire de concertation avec les locataires, définie par la circulaire correspondante, le processus de concertation doit être l'occasion de remporter l'adhésion des habitants au projet pour assurer l'adéquation des travaux à leurs attentes et permettre leur mise en œuvre dans les conditions les plus favorables.

OBJECTIFS

- cerner le cadre réglementaire de la concertation dans le cadre des opérations de réhabilitation
- repérer les enjeux de la relation avec les locataires
- situer les actions de concertation et de communication dans le processus de mise en œuvre de l'opération de réhabilitation
- appréhender les outils d'une bonne communication.

CONTENU

Concertation - consultation

- la problématique de la réhabilitation en site occupé
- les objectifs de la concertation
- la circulaire relative à la concertation avec les locataires

Mise en œuvre de la concertation

- la mise en place d'un groupe projet
- la mise en place éventuelle d'une MOUS
- la pré-information
- la mise en place d'un groupe de concertation

Méthodologie de la concertation

- les clés d'une bonne communication
- la concertation et ses outils

Intervention en site occupé

- les clauses spécifiques sur les marchés des intervenants
- l'organisation des phases préalables
- le déroulement du chantier.

PUBLIC

Chargés d'opérations ou techniciens de programmes de réhabilitation, responsables de gestion locative, responsables d'agences ou de sites impliqués dans des programmes de réhabilitation.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

L'animation prend appui sur le déroulement des différentes phases d'une opération, illustré d'exemples. Elle est complétée par un exercice d'organisation du "plan" de concertation.

Les participants sont invités à apporter des dossiers d'opérations (éléments sur le programme de travaux et outils de communication...) qui serviront à alimenter la réflexion et les échanges.

ANIMATION

Catherine GRAVELLIER Architecte programiste
Consultante en maîtrise d'ouvrage

PRIX NET

545 €

Déjeuner gratuit pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

France BOICHOT Tél. 01 40 75 79 18
f.boichot.afpols@union-habitat.org
site internet : <http://www.afpols.fr>

Monter une opération en acquisition-amélioration

ENJEUX

Les montages en acquisition-amélioration sont de plus en plus nombreux, soit parce qu'ils permettent d'alimenter le développement et la diversification du patrimoine des organismes, soit parce qu'ils s'articulent à des politiques publiques, soit encore parce qu'ils permettent de répondre de façon adaptée à des besoins ciblés sur le marché local. Ils s'articulent souvent à des politiques d'habitat précises : logements des plus démunis, revalorisation de quartiers anciens, lutte contre l'insalubrité, intervention dans les copropriétés, etc.

OBJECTIFS

- identifier et maîtriser les spécificités des opérations en acquisition-amélioration
- accompagner l'adaptation des métiers par rapport à la construction neuve.

CONTENU

Diversité des situations et des contextes de montage

- les différents contextes dans lesquels peuvent se développer ces opérations
- l'émergence des opportunités : prospection, partenariat, contraintes
- diversité des besoins et ciblage des opérations

Le montage immobilier

- l'étude de faisabilité : l'engagement de l'opération, l'analyse des risques et le pré-montage
- les différents diagnostics à réaliser, les exigences techniques et la maîtrise des coûts
- les exigences relatives à l'accessibilité et au développement durable
- cibler le programme de travaux

Particularités du montage financier

- décomposition du prix de revient
- décomposition du plan de financement
- montage en PLA-I, en PLUS, en PLS
- analyse du compte d'exploitation prévisionnel.

PUBLIC

Monteurs et chargés d'opérations, intervenant dans les équipes de Maîtrise d'Œuvre Urbaine et Sociale (MOUS). Responsables de gestion locative.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

La formation s'appuie sur les exposés de l'animateur et sur les échanges d'expériences des stagiaires. Des simulations financières seront étudiées sur ordinateur.

ANIMATION

Gilles KAHN

Consultant en maîtrise d'ouvrage

PRIX NET

1 170 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

France BOICHOT

Tél. 01 40 75 79 18

f.boichot.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

MONTAGE
D'OPÉRATIONS

6 1 9

RÉGION PARIS

Résidences sociales, maisons relais... : des projets en partenariat avec les associations gestionnaires

ENJEUX

Initiée par la loi Besson et la loi de lutte contre les exclusions, la politique pour le logement des personnes défavorisées connaît aujourd'hui une nouvelle actualité dans le cadre de la mise en œuvre de la loi sur le droit au logement opposable. Ce nouveau contexte implique de repenser le développement de l'offre spécifique dans le continuum hébergement/logement (résidences sociales, maisons relais, etc.).

Les organismes Hlm sont interpellés à plusieurs titres par ces nouveaux enjeux. Faute d'une offre de logements adaptés, les publics avec des besoins spécifiques sont amenés à être logés par défaut dans le parc social ordinaire. Pour répondre au mieux aux besoins qui s'expriment localement, les bailleurs sociaux doivent donc être en capacité de travailler sur les conditions de réussite des projets : inscription dans les dispositifs territoriaux (PLH, PDALPD...), relation gestionnaires/bailleurs (redevance, prise en compte de l'entretien et des grosses réparations...).

OBJECTIFS

- connaître les différents produits : résidences sociales, maisons relais, résidence hôtelière à vocation sociale
- comprendre l'intérêt pour les bailleurs de développer ces produits aux côtés de leur offre "traditionnelle"
- identifier les conditions de réussite des projets impliquant un partenariat entre organismes Hlm et associations gestionnaires.

CONTENU

Le contexte, les besoins, les acteurs

- les politiques du logement en direction des personnes défavorisées : les fondements et les évolutions récentes
- panorama des acteurs et des produits dans le continuum hébergement/logement

Éléments-clés pour le développement des partenariats organismes

Hlm/gestionnaires, au niveau du montage, de la gestion et du suivi

- montage en investissement, financement et agrément
- inscription dans le partenariat local : implication des collectivités locales avec PLH, PDALPD...
- éléments de programmation architecturale
- contrat et obligation des parties, convention, comité de suivi
- modalités de constitution de la redevance
- modalités d'admission
- gestion et accompagnement des publics logés
- entretien et grosses réparations.

PUBLIC

Monteurs d'opérations et cadres en charge de l'investissement et du développement de projets.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Les formateurs alterneront éléments de cadrage et apports conceptuels avec des analyses de cas, des échanges d'expériences et/ou un témoignage.

ANIMATION

Cécile CANPOLAT Consultant Ville et Habitat
pôle "politiques sociales du logement"

PRIX NET

1 170 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

France BOICHOT Tél. 01 40 75 79 18
f.boichot.afpols@union-habitat.org
site internet : <http://www.afpols.fr>

Les résidences spécifiques

MONTAGE
D'OPÉRATIONS

6 2 1

RÉGION PARIS

ENJEUX

Résidences pour personnes âgées, foyers pour personnes handicapées, résidences sociales ou résidences pour étudiants : les organismes de logement social sont de plus en plus souvent confrontés aux demandes des collectivités locales qui visent à loger des populations aux besoins spécifiques.

Ces opérations, qui apportent une offre sociale originale et alternative, allient logement privatif et services collectifs.

Les évolutions démographiques, les réformes successives en matière d'organisation sanitaire et sociale, la demande accrue en logements étudiants à proximité d'infrastructures de transport collectif, modifient les réponses à apporter.

OBJECTIFS

- repérer les concepts et les règles essentielles de la maîtrise d'ouvrage
- identifier les acteurs concernés dans ce type d'opérations
- identifier les principales étapes d'élaboration et de réalisation d'une opération de logements-foyers ou de logements étudiants
- acquérir les compétences concernant les spécificités des montages financiers de ces opérations.

CONTENU

Les besoins spécifiques

- évolutions démographique et institutionnelle
- démarche sociale et démarche immobilière
- les différents types de structures et leurs spécificités

Les contextes opérationnels

- logement-foyer, hébergement, logement : les produits
- les modalités d'élaboration du programme des opérations
- les acteurs et les partenaires

Les spécificités du montage d'opérations

- les règles liées à l'implantation
- les demandes d'autorisation
- les modalités de financement
- les règles de gestion.

PUBLIC

Monteurs et chargés d'opérations.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

L'intervenant fera alterner les apports théoriques et les réponses aux questions posées par les participants.

ANIMATION

Philippe BÉDIER

Directeur de la Construction dans une EPL

PRIX NET

1 160 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

France BOICHOT

Tél. 01 40 75 79 18

f.boichot.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

Établissements pour personnes âgées : du projet à la réalisation

ENJEUX

Pour faire face au vieillissement de la population, les organismes, en lien avec les collectivités locales, sont amenés à promouvoir la création d'établissements d'hébergement pour personnes âgées dans un cadre juridique qui vient d'être profondément remanié.

Ce type de projet renvoie à des enjeux techniques, financiers et juridiques très spécifiques. La gestion du programme fait appel à de nouvelles compétences collectives.

La formation permet de repérer les principes de montage des logements-foyers, des EHPAD et leurs particularités.

OBJECTIFS

- distinguer les acteurs et leur rôle dans le projet
- maîtriser l'ensemble de la réglementation spécifique : sécurité, conventionnement,...
- saisir la structure du budget d'un EHPAD
- appréhender les bases d'une convention de gestion.

CONTENU

Les établissements médico-sociaux pour personnes âgées

- caractéristiques des logements-foyers, EHPA, EHPAD

EHPA ou EHPAD

- un cadre réglementaire et juridique spécifique
- de la création à l'exploitation
- les acteurs : propriétaires, constructeurs, bailleurs, gestionnaires
- des rôles complémentaires à organiser dès le lancement du projet
- analyse du contexte : concurrence, opportunités, besoins

Montage du projet

- les autorisations et les décisionnaires
- la conception de l'établissement
- la sécurité des résidents et la réglementation incendie
- le conventionnement avec les pouvoirs publics

Budget de fonctionnement

- les tarifications
- la charge immobilière

Convention de gestion

- relation propriétaires-gestionnaires
- droits et obligations réciproques.

PUBLIC

Directeur Général. Directeur du développement. Directeur de la clientèle. Monteur d'opérations.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Étude de cas, référence aux textes législatifs. Des documents-types (règlement intérieur, budget, convention) seront proposés pour aider les participants à définir concrètement les différentes étapes du projet.

ANIMATION

Patricia MALLET-CHAMPVERT Gérontologue
Consultante à l'ANRESA

PRIX NET

Déjeuners gratuits pris en commun

1 170 €

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

France BOICHOT Tél. 01 40 75 79 18
f.boichot.afpols@union-habitat.org
site internet : <http://www.afpols.fr>

Adapter le patrimoine locatif aux handicaps de la population âgée

ENJEUX

Les organismes d'Hlm gèrent de nombreux logements dont une fraction est occupée par des personnes de plus en plus âgées souvent en perte de capacité.

Ce, pour plusieurs raisons : l'insuffisance du nombre de places en institution, le coût de l'institutionnalisation pour des personnes aux revenus modestes et aussi la volonté des personnes, qui préfèrent terminer leur vie dans leur domicile.

Aussi, plus de 90 % des personnes âgées de 80 ans et plus vivent à domicile et y vivront jusqu'à la fin de leur vie. Cette proportion est encore plus importante dans le parc social où les revenus sont modestes.

Soucieux d'offrir à cette population âgée un confort de vie lui permettant de demeurer à domicile dans les meilleures conditions possibles, les organismes de logements sociaux souhaitent organiser "l'adaptation" du parc aux besoins et attentes des populations âgées et/ou handicapées et pour cela souhaitent se doter des outils d'une vision à court et moyen terme, s'inscrivant en complément du PSP.

OBJECTIFS

- prendre en compte toutes les dimensions d'une problématique complexe allant très au-delà de l'adaptation du bâti
- comprendre et maîtriser les phases de la conception et de la conduite d'une stratégie patrimoniale très spécifique.

CONTENU

L'approche méthodologique globale

- l'identification des locataires âgés et de leur lieu et condition d'habitation
- la connaissance approfondie des attentes des personnes âgées en matière de logements, d'aide et de services associés
- la sélection et l'inscription du patrimoine concerné dans un répertoire

L'adaptation des logements aux handicaps de l'âge sur le plan architectural et technique

- la construction de logements neufs, l'adaptation de logements existants aux handicaps et/ou à la perte d'autonomie des personnes âgées
- la recherche des dispositions architecturales et des équipements les plus propices à favoriser la vie quotidienne de personnes dont les capacités se réduisent progressivement
- les sept aspects principaux de la vie des personnes âgées à considérer pour réaliser des logements qui leur soient adaptés

La définition de trois niveaux

d'adaptation type : minimum, standard et spécifique, tant en ce qui concerne l'accessi-

bilité des immeubles et des logements, que l'adaptation et l'équipement des logements eux-mêmes.

PUBLIC

Directeurs d'organismes. Directeurs du patrimoine, du développement, de la maîtrise d'ouvrage. Chefs de projets, responsables de clientèle, responsables d'agences...

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Approche théorique et méthodologique. Échanges d'expériences. Illustration par des exemples pratiques et des réalisations.

ANIMATION

Bruno DREVET Gérontologue, ancien directeur d'organismes sociaux et médico-sociaux (logement et santé)

PRIX NET

1 170 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

France BOICHOT Tél. 01 40 75 79 18
f.boichot.afpols@union-habitat.org
 site internet : <http://www.afpols.fr>

MONTAGE
D'OPÉRATIONS

6 2 3

RÉGION PARIS

Accessibilité du cadre bâti et prise en compte du handicap par les organismes de logement social

ENJEUX

La loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour «l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées» a redéfini les champs d'application autour du handicap, notamment celui du cadre bâti.

Les textes réglementaires, décrets et arrêtés, ont déterminé de nouvelles règles techniques relatives à l'accessibilité des locaux d'habitation. Ces règles s'appliquent principalement aux constructions nouvelles, en collectif, en maison individuelle, en ERP et en IOP. Elles concernent également le parc de bâtiments d'habitation collectifs existants lors de la réalisation de travaux.

OBJECTIFS

- analyser la loi du 11 février 2005 et ses textes d'application
- appréhender l'ensemble des dispositions et des enjeux de la réforme
- identifier l'impact des textes sur les opérations.

CONTENU

Ouverture du champ d'application aux personnes présentant une difficulté visuelle, auditive, intellectuelle et motrice

- identifier les différents profils de personnes en situation de handicap concernées
- les différents comportements et besoins

Les enjeux de la loi et de ses textes d'application - la non-rupture de la chaîne de déplacement

- présentation des dispositions réglementaires pour l'accessibilité du cadre bâti dans les constructions neuves et existantes
- les nouvelles dispositions relatives aux contrôles, dérogations et les CCDSA

Conséquences de l'annulation en conseil d'État du décret 2006.555 du 17 mai 2006.

PUBLIC

Monteurs et chargés d'opérations. Responsables techniques. Responsables du Patrimoine.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Cette formation fera une large place à l'analyse des textes et à la méthodologie d'application à mettre en œuvre sur les opérations de construction. Mise en pratique de l'attestation d'accessibilité sur des projets apportés par les participants (prévoir jeu de plan et CCTP de projet).

ANIMATION

Nadia SAHMI Architecte DPLG, consultante accessibilité et qualité d'usage pour tous, membre du Conseil national du handicap
ou Bruno DREVET Gêrontologue, ancien directeur d'organismes sociaux et médico-sociaux (logement et santé)
ou Pascal JANZAM Consultant en maîtrise d'ouvrage

PRIX NET

1 170 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

France BOICHOT Tél. 01 40 75 79 18
f.boichot.afpols@union-habitat.org
site internet : <http://www.afpols.fr>

 Un exemple de formation en intra.**Avoir une vision transversale des différentes composantes
du montage d'opérations des résidences spécifiques**

Le développement des structures de type maison relais / pension de famille et des résidences sociales et la possibilité ouverte par la circulaire de juillet 2008* ont fait émerger de nouveaux besoins en matière de montage d'opération au sein de l'association EMMAÜS.

Elle souhaite aujourd'hui pouvoir monter elle-même des opérations ou, du moins, être en capacité de dialoguer sur un pied d'égalité avec les bailleurs sociaux qui assurent le portage immobilier. Pour ce faire, l'Association Emmaüs a souhaité monter un dispositif de formation transversal impliquant des collaborateurs du contrôle de gestion, de la DAF, de la gestion du patrimoine et de la mission logement.

L'afpols a proposé un dispositif de formation en 3 modules :

- 1- Les particularités du montage d'opérations des différents produits hébergement / logement
- 2- Les mécanismes financiers et les spécificités d'équilibre pour les opérations de logements adaptés, de maison relais, de résidences sociales et d'hébergement
- 3- Un module "à la carte" élaboré à l'issue des deux premiers visant à approfondir les thématiques identifiées par les participants.

Ce dispositif de 5 jours au total a permis :

- d'avoir une vision globale du montage d'opération
- d'identifier les articulations et les complémentarités des différents métiers
- de développer les compétences techniques de chaque métier.

* circulaire relative à la mise en œuvre de la politique du logement de financer la création de nouvelles structures d'hébergement en PLAI.

M O N T A G E
D'OPÉRATIONSintra

Un exemple de formation en Intra.

Création d'un cycle professionnalisant pour le métier de Chargé d'opérations en Amélioration de l'Habitat

Entretien avec la consultante afpols en charge du montage de la formation.

Qui est le client ?

C'est une entreprise qui gère un parc immobilier de 65 000 logements issus des compagnies minières des Houillères du Nord/Pas-de-Calais.

Pourquoi souhaitait-il créer un cycle professionnalisant ?

Le service RH s'est fixé comme objectif, la création de cycles de professionnalisation pour l'ensemble des métiers.

Quel était le public concerné ?

Les chargés d'opérations en Amélioration de l'Habitat. Leur mission : assurer la maîtrise d'ouvrage des opérations depuis les études de faisabilité jusqu'à la livraison des logements en application du programme établi dans le cadre du PSP. Auparavant, les chargés d'opérations assuraient également la maîtrise d'œuvre.

Comment avez-vous procédé pour élaborer le dispositif de formation ?

Le client dispose, pour l'ensemble de leurs métiers, de Référentiels Activités Compétences (REAC). Ces REAC décrivent les missions, les activités ainsi que les macro-compétences. Nous sommes donc partis de ce document pour élaborer, conjointement, le dispositif de formation.

Quel était le dispositif mis en place ?

Nous avons proposé un dispositif de 7 jours en quatre modules :

- 1- Penser l'opération en tenant compte des attentes des EPCI et des contraintes urbanistiques
- 2 - Le montage d'une opération de réhabilitation ANAH
- 3 - Le suivi de chantier
- 4 - La réception des travaux.

Qu'a permis ce dispositif ?

Ce dispositif a permis aux participants de comprendre leur nouveau périmètre d'intervention et de développer des compétences techniques concernant la délégation de la maîtrise d'œuvre.

Des exemples de formation en intra.

Se doter d'une méthodologie commune d'assistance
à la maîtrise d'ouvrage

En 2003, un PACT de la région Centre a organisé, avec l'afpols, une formation visant le renforcement des compétences de ses salariés en termes d'assistance à la maîtrise d'ouvrage publique.

Cette formation a porté ses fruits puisque le nombre de missions AMO confiées à ce PACT a été démultiplié et les méthodes de travail étudiées étaient toujours utilisées par les chargés d'étude en 2009.

Avec le renouvellement de 4 d'entre eux sur une équipe de 7 personnes, la Direction du Pact a souhaité programmer une nouvelle session de 2 jours. Pour les nouveaux salariés, le but étant d'acquérir la méthodologie de conduite de projet en AMO et en matière de programmation ; pour les anciens, de mettre à jour leurs connaissances en inté-

grant la prise en compte de la qualité environnementale du projet.

Ces deux jours de formation ont privilégié une pédagogie de l'interactivité et de l'opérationnalité. Interactivité en prenant appui sur les compétences particulières de chaque participant, notamment en matière de qualité environnementale pour l'intégrer dans la méthodologie d'AMO. Opérationnalité en utilisant comme étude de cas des missions d'AMO réalisées ou en cours de réalisation par le PACT.

Ainsi ces deux jours de formation ont permis une mutualisation des expériences à travers le partage d'un socle de références méthodologiques et réglementaires communes en terme d'assistance à la maîtrise d'ouvrage.

Re-professionnaliser les chargés d'opérations

En situation de redressement, cet OPH ne construisait plus depuis de nombreuses années, et les chargés d'opérations étaient cantonnés aux opérations de réhabilitation. Sorti du rouge, l'Office a souhaité rattraper son retard de construction avec un ambitieux programme pour les 5 ans à venir : 1 200 logements neufs, 700 en locatif et 500 en accession. Du coup, pour améliorer l'efficacité du montage, l'OPH a confié aux chargés d'opérations la totalité de la responsabilité des opérations. Ce qui comprend les montages financiers auparavant confiés à la Direction Financière, ainsi que le chantier jusqu'à la fin du parfait achèvement, qui était confié aux conducteurs d'opérations.

Cependant, après toutes ces années, les chargés d'opérations n'avaient plus toutes les compétences requises et l'OPH a souhaité les "re-professionnaliser". D'une durée totale de 16 jours, le cycle mis en place a été articulé autour de 4 grands thèmes : le montage des opérations neuves, la commande passée à l'architecte (le programme qualitatif de l'opération), le montage financier et le suivi de chantier jusqu'à la phase finale.

Grâce à l'acquisition des savoir-faire qui leur manquaient, la formation a permis aux participants de maîtriser les différentes phases de leur nouvelle fonction élargie. Elle a aussi permis de remettre à plat les méthodes et les outils afin d'en optimiser l'efficacité.

M O N T A G E
D'OPÉRATIONS

intra

Stratégie foncière pour la maîtrise d'ouvrage

ENJEUX

L'évolution du marché foncier et la volonté des maîtres d'ouvrage de logement social d'intervenir plus fréquemment en centre ville entraînent une modification des méthodes de travail et des procédures utilisées pour assurer l'alimentation foncière. Afin d'être plus performants, les maîtres d'ouvrage doivent organiser une recherche foncière active, dans le cadre d'une stratégie de développement interne et d'une synergie avec les priorités des collectivités locales. Comment détecter le foncier de bonne qualité, comment s'insérer dans la stratégie publique ? Comment construire sa propre stratégie foncière ?

OBJECTIFS

- connaître le cadre juridique des politiques foncières et les outils à mobiliser
- maîtriser les dispositions d'urbanisme, avec notamment les évolutions des lois
- appréhender les méthodes de prospection foncière
- approfondir ses connaissances sur l'ensemble des problèmes juridiques qui peuvent surgir lors de la négociation foncière ou de la mise en pratique des procédures foncières.

CONTENU

La stratégie de la collectivité et la définition des objectifs de l'urbanisme durable

- documents de planification urbaine et outils de l'aménagement
- les acteurs
- les outils d'information et les observatoires

Les points-clés de la stratégie foncière

- caractéristiques des politiques foncières et enjeux d'actualité
- la densité
- les terrains pollués
- les modes de dévolution du foncier
- l'intérêt du diagnostic foncier
- les chartes locales
- le programme d'actions foncières des collectivités

L'insertion des maîtres d'ouvrage dans les outils d'intervention foncière des collectivités

- mise en œuvre de l'expropriation
- le droit de préemption
- le financement des équipements publics
- les ZAC, le lotissement, les opérations de rénovation urbaine
- le PAE, le PUP
- les taxes d'urbanisme

Méthodes de prospection et procédés d'acquisition foncière

- méthodes de recherche
- la formation des valeurs et des prix

- les types d'acquisition réduisant les prix

L'évaluation du risque

Contenu de l'étude de faisabilité et du comité d'engagement de la décision d'acquisition.

PUBLIC

Responsables de services fonciers. Monteurs et chargés d'opérations. Personnels des services habitat/logement "foncier", "investissement" et "développement" des collectivités. Chargés de prospection foncière.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Exposés illustrés par des exemples, analyses de stratégies locales.

ANIMATION

Jacques DEBOUVERIE

Ingénieur-Urbaniste

PRIX NET

1 090 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

France BOICHOT

Tél. 01 40 75 79 18

f.boichot.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

Monter une opération d'acquisition foncière, déterminer le prix par le bilan à rebours

ENJEUX

Trouver un foncier adapté à la production de logement locatif social et en accession sociale nécessite une approche de terrain et un savoir-faire dans l'évaluation opérationnelle et dans le contexte réglementaire de l'urbanisme et du marché local immobilier. Afin d'être plus performants, les maîtres d'ouvrage ne doivent plus attendre les propositions, mais organiser leurs acquisitions foncières. La première étape d'une bonne approche est l'estimation des parcelles à partir de leur potentiel constructible et des autres contraintes. Mais la maîtrise des techniques d'acquisition (classique, baux emphytéotiques et autres) peuvent influencer sur la valeur des biens en partenariat avec les collectivités locales. Comment estimer dans les différents cas le prix acceptable des terrains, comment organiser le processus d'acquisition ?

OBJECTIFS

- maîtriser les dispositions d'urbanisme, avec les évolutions des lois sur l'urbanisme
- approfondir ses connaissances sur l'ensemble des problèmes juridiques qui peuvent surgir lors de la négociation foncière ou de la mise en pratique des procédures foncières
- effectuer une évaluation par compte à rebours.

CONTENU

L'étude de la constructibilité des sols

- interprétation des règles du SCOT et du PLU
- la réforme des autorisations d'urbanisme
- calcul de la SHON
- appréciation des risques : servitudes, mitoyenneté
- la fiscalité de l'urbanisme

L'évaluation de la valeur des terrains

- analyse des facteurs de la valeur : facteurs physiques (nature des sous-sols...), juridiques...
- estimation de la valeur vénale
 - méthode du compte à rebours
 - méthode de la charge foncière

Les procédés d'acquisition

- prospection foncière
- négociation amiable : prix admissible, vendeur, délai...
- baux emphytéotiques, à construction...
- paiement par dation

Le partenariat avec les collectivités locales

- le droit de préemption

La traduction de l'acquisition

- l'offre
- les avant-contrats (compromis, promesse de vente)
- les contrats (obligations des parties, conditions et termes).

PUBLIC

Monteurs et chargés d'opérations. Personnels des services "foncier", "investissement" et "développement". Chargés de prospection foncière.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Exposés illustrés par des exemples pratiques facilitant les échanges avec les participants.

Étude de cas : détermination de prix par compte à rebours.

PRÉALABLES

- Stratégie foncière pour la maîtrise d'ouvrage • 631

ANIMATION

Jacques DEBOUVERIE

Ingénieur-Urbaniste

PRIX NET

1 170 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

France BOICHOT

Tél. 01 40 75 79 18

f.boichot.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

TECHNIQUES
ET MÉTHODES

6 3 2

RÉGION PARIS

Élaborer le programme de l'opération

ENJEUX

Les enjeux actuels impliquent une plus grande rigueur dans la définition et le montage des opérations. L'absence de programme, et donc l'absence de commande au maître d'œuvre, accroît les risques d'inadéquation du logement aux attentes de la clientèle. Un logement dure au moins 50 ans... et c'est au bailleur de le porter financièrement et techniquement.

Le programme constitue, à cet égard, l'une des pièces maîtresses de la commande contractuelle au maître d'œuvre et de la maîtrise du projet. Il permet d'anticiper les risques. Il est l'outil et l'appui du chargé d'opérations devant le maître d'œuvre pour définir la qualité de l'habitat.

OBJECTIFS

- acquérir les éléments de méthodes afin de réaliser un programme d'opérations pendant le stage pour le mettre en application dans son organisme.

CONTENU

Organisation

- présentation de 4 opérations
- choix d'une opération à traiter par chaque participant
- organisation du travail en groupe de 2

La méthode de réalisation d'un programme

- analyse
 - les objectifs de la Ville et du maître d'ouvrage
 - la demande
 - le terrain

Réalisation du programme de l'opération

- faisabilité du terrain sur la base des premiers principes opérationnels
 - réalisation d'une esquisse
- établissement d'un pré-programme quantitatif de logements
 - calcul des différentes surfaces
 - identification des problèmes
- écriture du programme en direct
 - définition des exigences d'habitat
 - exigences du logement.

PUBLIC

Directeurs de la maîtrise d'ouvrage. Monteurs d'opérations.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Cette formation offre la possibilité de réaliser un programme en vraie grandeur sur la base d'opérations réelles. Parmi 4 opérations différentes proposées, chaque participant choisit de travailler sur l'une d'elles. Des groupes de 2 à 3 personnes sont ensuite constitués par opération.

Les groupes conduisent les analyses des contextes des opérations et établissent les programmes d'opérations en formalisant un document de programme à la fin de la formation.

L'animateur apporte, en amont, les éléments de méthode, et conseille chaque groupe dans l'avancement du travail.

ANIMATION

Gérard LE BIHAN

Architecte-programmiste

PRIX NET

1 170 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

France BOICHOT

Tél. 01 40 75 79 18

f.boichot.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

Les composantes du financement et le montage financier d'une opération locative neuve

ENJEUX

La maîtrise des produits et mécanismes qui concourent au financement d'une opération de construction locative constitue un élément indispensable à la phase de montage.

Cette connaissance doit permettre, de maîtriser et mesurer l'impact des paramètres conduisant à l'équilibre financier des projets qui se présente comme un critère déterminant dans la décision économique de faisabilité des programmes et de validation de l'offre foncière. Elle doit permettre également d'identifier ou de conforter la réponse sociale à apporter.

OBJECTIFS

- acquérir les connaissances et démarches permettant d'appréhender les contraintes réglementaires et financières du montage des opérations
- appréhender tous moyens d'analyse contribuant à l'équilibre d'exploitation des projets de construction.

CONTENU

Le montage technique et financier d'une opération de logements aidés par l'État

- dossier de demande d'agrément et de subventions PLUS et PLA-I
surface utile (réglementation et études de cas)
calculs et optimisation/loyers et assiette de subvention, approche qualitative des projets
- analyse fiches prix de revient d'opération et mécanisme de LASM
- accords de prêts (CDC, CFF, ...)
- garanties d'emprunts

Les données financières structurelles d'un organisme de logement social

- structure d'exploitation : principaux ratios
- marge d'autofinancement
- structure financière : approche des fonds propres
- les grands leviers de la stratégie

Les principaux paramètres des études de faisabilité d'investissement

- inflation, lien avec le Livret A
- prix de revient, ratios de gestion
- optimisation du financement
- les fonds propres : dans quelles conditions ?

PUBLIC

Monteurs et chargés d'opérations.
Responsables des services techniques et des investissements.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Exposés didactiques complétés d'exercices pratiques. Des simulations informatiques sur tableur permettront de mieux apprécier la sensibilité des différents paramètres.

Les participants sont invités à se munir d'une calculatrice et si possible d'un ordinateur portable pour le 2^{ème} module.

PROLONGEMENTS

- Optimiser les outils d'analyse de l'équilibre d'opération • 635

ANIMATION

Michel GARCIA Direction Habitat et Urbanisme
d'un OPH
ou Pascal JANZAM Consultant en maîtrise d'ouvrage

PRIX NET

Déjeuners gratuits pris en commun

2 670 €

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

France BOICHOT Tél. 01 40 75 79 18
f.boichot.afpols@union-habitat.org
site internet : <http://www.afpols.fr>

TECHNIQUES
ET MÉTHODES

6 3 4

RÉGION PARIS

Optimiser les outils d'analyse de l'équilibre d'opération

ENJEUX

De nouvelles approches, imposées par l'homogénéisation des modèles financiers et comptables (norme IFRS), émergent et nécessitent de faire évoluer les outils d'analyse d'équilibre d'opération. Il s'agit en particulier d'obtenir la meilleure efficacité des fonds propres investis et d'aborder les problématiques liées à leur reconstitution en corrélation avec le potentiel financier de l'organisme.

Une question du même ordre est posée concernant l'éventuelle prise en compte de la valeur vénale potentielle des opérations. Le stage doit aussi permettre de faire le point sur les concepts et les méthodologies utilisés par les investisseurs privés afin de réfléchir sur les similitudes et les spécificités du secteur du logement social vis-à-vis du secteur privé et d'en tirer des enseignements méthodologiques.

OBJECTIFS

- faire le point sur les méthodes de comptabilisation appliquées aux opérations d'investissement
- les corréler avec les concepts de l'analyse de la rentabilité d'investissement aux équilibres d'opération
- faire évoluer les méthodes et outils d'analyse utilisés
- connaître les méthodes et les concepts utilisés par les investisseurs privés
- évaluer les différents outils et méthodes d'analyse et modéliser la reconstitution des fonds propres.

CONTENU

Rappel des méthodes de comptabilisation des opérations d'investissement immobilier

- bilan / compte de résultat / trésorerie / CAF
- amortissements / reprise sur subventions
- emprunt : frais financiers / capital emprunté
- matérialisation des "fonds propres"

Les concepts de base

- les définitions de l'équilibre d'exploitation
- capitaux propres et effet de levier des emprunts
- l'actualisation des flux, la VAN, l'appréciation des temps de retour
- le TRI, application à l'exploitation locative et à la valeur de cession patrimoniale à terme
- comparaison de différents scénarios d'investissement

Analyse de la reconstitution des fonds propres (TRI ou temps de retour des fonds propres)

Prise en compte de la valeur vénale potentielle : les raisonnements du secteur privé, quelle approche pour les bailleurs sociaux ?

PUBLIC

Directeurs de la maîtrise d'ouvrage, directeurs d'investissement et monteurs d'opérations désirant mieux appréhender les concepts de l'ingénierie financière.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

La première journée sera essentiellement consacrée à un apprentissage des concepts de l'ingénierie financière et l'analyse de la rentabilité d'investissement ; la deuxième en atelier sera orientée vers des applications pratiques pour faire évoluer les outils existants.

Il est indispensable que les participants apportent un exemple sur clé USB des outils utilisés dans leur organisme.

ANIMATION

Jean-Pierre TROCHE	Consultant en maîtrise d'ouvrage
ou Pascal JANZAM	Consultant en maîtrise d'ouvrage

PRIX NET

1 170 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

France BOICHOT Tél. 01 40 75 79 18
f.boichot.afpols@union-habitat.org
site internet : <http://www.afpols.fr>

Maîtrise d'ouvrage : assistance opérationnelle et secrétariat technique

ENJEUX

La maîtrise d'ouvrage est un sujet vaste et complexe, particulièrement pour les plus récemment embauché(e)s et pour ceux qui travaillent dans une partie seulement de l'activité. De fait, la mission des secrétaires techniques réclame d'avoir une vision claire de l'ensemble de l'activité de maîtrise d'ouvrage.

OBJECTIFS

- maîtriser les phases du montage d'une opération ainsi que les procédures associées
- identifier le rôle des intervenants dans le processus
- repérer les grandes lignes de la réglementation
- maîtriser l'essentiel du vocabulaire technique du bâtiment.

CONTENU

Les grandes lignes du montage d'une opération

- déroulement d'une opération de construction
- spécificités du logement social, financement

Les phases du montage d'une opération, en neuf et en réhabilitation

- études préalables et programme
- maîtrise foncière
- suivi des phases de conception
- autorisations d'urbanisme
- passation des marchés et appels d'offres
- suivi des chantiers et réception des travaux
- phase garanties parfait achèvement et décennale
- mise en location

La place et les rôles des intervenants dans le processus du montage d'une opération

- le maître d'ouvrage et le maître d'œuvre
- les autres acteurs

La réglementation

- loi MOP, marchés privés et marchés publics

Le vocabulaire du bâtiment : mise en situation, à l'occasion d'une visite de chantier

Interactions entre le déroulement d'une opération et le travail du secrétariat technique

- courriers-types par phase de montage
- protocoles de classement
- tableaux de bord de suivi d'opérations
- obligations d'archivage
- organisation.

PUBLIC

Assistants des directions de la Maîtrise d'ouvrage ou de chargés d'opérations, secrétaires de services techniques, montage ou commercial et employés administratifs récemment recrutés ou souhaitant actualiser leurs connaissances.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Cette formation s'appuie sur des exposés de l'animateur, une visite de chantier, l'étude de plans et plannings de construction, des exercices pratiques tirés de l'expérience des participants.

Il est essentiel que les participants se munissent d'outils qu'ils ont été amenés à créer ou à adapter.

Une visite de chantier est prévue. Se munir de chaussures appropriées.

ANIMATION

Jonathan OLIVER

Consultant formateur

ou Catherine GRAVELLIER

Consultante en maîtrise d'ouvrage

PRIX NET

2 470 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

France BOICHOT

Tél. 01 40 75 79 18

f.boichot.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

TECHNIQUES
ET MÉTHODES

6 3 6

RÉGION PARIS

Un exemple de formation en Intra.

Disposer d'une vision globale de la maîtrise d'ouvrage

Le Groupe SNI, 263 000 logements, couvre les différents champs de l'immobilier : logement social ou intermédiaire, locatif libre ou aidé, foyers et résidences, casernes, accession à la propriété... Il a souhaité mettre en place une formation professionnelle ciblée, au plan national, pour les assistantes développement et patrimoine, des différentes entités du Groupe, en charge de l'assistance administrative, financière et technique des chargés d'opérations.

Renforcer la compréhension de ce qu'est la maîtrise d'ouvrage

Il s'agissait de favoriser une compréhension globale et cohérente de la maîtrise d'ouvrage, de la place et du rôle des différents intervenants à chaque étape de l'opération et d'acquérir un vocabulaire technique ciblé en lien avec les différentes activités à réaliser. De plus, le service RH avait conçu ce projet avec l'intention de développer une culture commune et de favoriser des échanges professionnels entre les assistantes des différentes entités, ayant en charge la construction neuve (locative ou intermédiaire) ou la réhabilitation du patrimoine.

Une formation sur-mesure en prise avec les attentes des participants

L'afpols a proposé une formation sur-mesure, en étroite collaboration avec la responsable formation, incluant la prise en compte des attentes des responsables opérationnels des deux filières (logement social, logement intermédiaire).

L'action, d'une durée de trois jours, a permis

une présentation globale du processus d'opération, une revue détaillée des différentes étapes, depuis les études préalables jusqu'à l'année de parfait achèvement, en mettant l'accent sur les pratiques des établissements et ESH du Groupe, le vocabulaire adéquat ainsi que sur les points-clés de la réglementation applicable. La présentation simplifiée du processus d'opération a facilité la compréhension des activités permettant ainsi à tous les stagiaires de pouvoir échanger les expériences pour ceux qui en avaient, profiter intelligemment de ces expériences appuyées sur les points de réglementation applicable, pour ceux qui débutaient.

L'intervention d'un maître d'œuvre, l'enjeu du programme

L'animation de la formation a laissé une large part aux échanges professionnels, à l'apport de connaissances réglementaires et de savoir-faire techniques avec notamment une sensibilisation au développement durable appliqué à la construction et à la rénovation de patrimoine. Elle a également fait intervenir le témoignage - très apprécié - d'un architecte, présentant des programmes réalisés du point de vue du maître d'œuvre dans ses relations avec la maîtrise d'ouvrage.

Les participants ont été intéressés par la qualité et la densité des échanges, la pertinence de la documentation remise, les cas concrets et les nombreux exemples, qui leur ont permis de développer une vision d'ensemble du métier. D'autres sessions sont prévues dans le prolongement de ces premières formations.

Comprendre ce qu'il y a derrière les formules de calcul du montage financier d'une opération

Les chargés d'opérations sont quelque fois tellement "le nez dans le guidon", qu'ils peuvent en oublier le contexte de l'opération qu'ils montent. Ce manque de recul peut parfois nuire à leur compréhension des enjeux ce qui peut nécessiter une consolidation du montage par le service d'ingénierie financière.

Dans le cadre d'une démarche globale d'amélioration de la qualité du montage financier des opérations, et dans un contexte de développement et de nouvelles orientations stratégiques, la direction du Développement et la direction de l'Ingénierie financière d'un important office départemental ont sollicité l'afpols pour monter une formation pour les chargés d'opérations.

Cette formation a été destinée à des chargés d'opérations pour la plupart architectes de formation n'ayant pas été formés au montage financier d'opérations de logement social. Alors qu'ils maîtrisaient les principaux éléments techniques de l'activité, il a paru nécessaire qu'ils puissent optimiser le montage en s'appuyant sur une meilleure connaissance à la fois du milieu professionnel et de ses particularités économiques et des méthodes d'équilibrage financier des opérations. La formation a eu pour objectifs de :

- connaître et comprendre les sources de financements, comment elles sont liées à des décisions politiques qui dépassent les enjeux stratégiques du groupe et ainsi replacer la recherche d'équilibre financier des opérations

dans un contexte plus global et évolutif de mission de service public

- aborder chacune des étapes du montage dans une logique cohérente
- acquérir les connaissances et démarches permettant d'appréhender les contraintes réglementaires et financières du montage des opérations
- appréhender tous moyens d'analyse contribuant à l'équilibre d'exploitation des projets de construction.

Par ailleurs, un nouvel outil de simulation était en cours de recettage, ce qui engageait un changement de pratique significatif dans lequel la formation s'inscrivait parfaitement. La formation s'est déroulée sur 5 jours. Les 2 premiers jours ont permis aux participants de repérer les différents types de financements mobilisables en fonction du type d'opération, d'en situer les risques et les garanties à demander, et d'acquérir une meilleure vision des incidences financières de l'opération et en conséquence décider de la stratégie à adopter.

Les 3 jours suivants ont permis de consolider les méthodes de montage d'opérations, notamment par de nombreux exercices qui s'appuyaient sur le nouvel outil de simulation. Ainsi, ayant une meilleure compréhension de ce qu'il y a "derrière la formule de calcul" et ayant pu s'exercer sur les nouveaux outils, les chargés d'opérations ont acquis une plus grande autonomie et la qualité de leur montage a été améliorée.

TECHNIQUES
ET MÉTHODES

intra

Préparer et suivre le chantier

ENJEUX

Pour un conducteur d'opérations, le suivi de chantier d'une opération de construction neuve recouvre une charge de travail et des responsabilités extrêmement variées selon la nature et la taille des opérations. En outre, la réussite d'un chantier réside essentiellement dans la bonne préparation de celui-ci.

Le conducteur d'opérations a un rôle important à tenir :

- en période de préparation de chantier, il doit structurer et définir les règles du jeu, présenter, décider, organiser. Bien maîtriser cette période permet un meilleur déroulement du chantier et le respect des objectifs essentiels : délais, coûts et conformité au produit
- durant le chantier, il est l'interface en charge de la gestion, et il est fondamental, pour des raisons de responsabilité, qu'il n'empiète pas sur les fonctions des autres intervenants.

OBJECTIFS

- identifier les différents intervenants impliqués dans la phase "travaux"
- recaler précisément les tâches de chaque intervenant de façon à ce que chacun assume sa fonction et uniquement celle-ci.

CONTENU

Préparation de chantier

- inventaire des intervenants, du site, du projet, des descriptifs et marchés
- organisation et communication
- identification des points critiques, des points d'arrêt
- examen des interfaces
- organisation du chantier
- dossier "bon pour exécution"
- réception de fin de phase

Suivi de travaux

- validation de la période de préparation
- suivi des études d'exécution
- gestion administrative et technique du chantier (visites et réunions de chantier)
- nettoyage et déchets
- gestion financière du chantier
- contrôles techniques
- les relations avec l'OPC
- les relations avec le coordonnateur sécurité-santé.

PUBLIC

Directeurs et responsables techniques.
Conducteurs d'opérations. Techniciens et adjoints techniques chargés du suivi des chantiers.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Cette formation fait alterner les exposés de l'animateur et l'étude d'exemples concrets qui fondent le débat avec les participants.

Les participants sont invités à venir avec des cas concrets qui seront analysés collectivement (pièces de marché, contrats ou situations posant problème).

PROLONGEMENTS

- La phase finale de chantier • 642

ANIMATION

Dominique VOISIN Consultant en maîtrise d'ouvrage
ou Michel SALLES Consultant formateur

PRIX NET

Déjeuners gratuits pris en commun

1 920 €

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

France BOICHOT Tél. 01 40 75 79 18
f.boichot.afpols@union-habitat.org
site internet : <http://www.afpols.fr>

La phase finale de chantier

ENJEUX

Finir un chantier n'est pas aussi simple et évident qu'on pourrait le croire. Les aléas du chantier, le temps qui passe, augmenté par la "dérive" des retards accumulés font qu'insensiblement une certaine lassitude remplace le dynamisme et la bonne volonté du départ. Il est alors nécessaire de reprendre en mains le déroulement des opérations : tous les participants, de nouveau réunis sous l'autorité du conducteur d'opérations, vont participer à l'organisation et à la mise en place de la phase finale.

OBJECTIFS

- analyser le processus-type de la période de phase finale
- préciser le calendrier et le rôle de chacun
- affiner les modalités de passage de relais aux autres services (gestion du patrimoine et gestion locative).

CONTENU

Les opérations préalables à la réception

- organisation et calendrier
- comptes-rendus
- suivi et levée des réserves
- rôle du service maintenance-exploitation

La réception de l'ouvrage

- la mise en service des bâtiments
- les concessionnaires
- le rapport du contrôleur technique

L'année de parfait achèvement

Le Décompte Général et Définitif (DGD)

- le décompte final
- le décompte général et définitif

Le Dossier des Ouvrages Exécutés (DOE)

- le calendrier, l'établissement

Les assurances

Les tâches administratives

- sécurité, conformité, labels

Évacuer les lieux.

PUBLIC

Directeurs techniques. Conducteurs d'opérations. Techniciens chargés du suivi des travaux. Techniciens de gestion du patrimoine.

Cette action de formation est complémentaire à la formation "Préparer et suivre le chantier".

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Exposés didactiques et travaux de groupes. Études de cas.

Les participants sont invités à apporter des cas concrets qui seront analysés collectivement (pièces de marché, contrats ou situations posant problème).

PRÉALABLES

- Préparer et suivre le chantier • 641

ANIMATION

Dominique VOISIN Consultant en maîtrise d'ouvrage
ou Michel SALLES Consultant formateur

PRIX NET

1 170 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

France BOICHOT Tél. 01 40 75 79 18
f.boichot.afpols@union-habitat.org
site internet : <http://www.afpols.fr>

CHANTIERS

6 4 2

RÉGION PARIS

De la maîtrise d'ouvrage à la gestion : savoir passer le relais

ENJEUX

Pour le service "constructeur" ou chargé de la réhabilitation, la livraison est le point final de leur travail ; pour le gestionnaire (gestion locative ou patrimoniale), pour une opération identifiée, elle en est le début.

- connaître et reconnaître les compétences, les missions, les responsabilités de chacun
 - communiquer ensemble pour satisfaire à terme les clients finaux que sont les locataires
 - optimiser les documents de chantier pour les transformer en outils de gestion
- s'avèrent être des enjeux importants, synonymes d'un acte de construire et de gérer réussi.

OBJECTIFS

- présenter et analyser documents ou principes facilitant la gestion future (activités de location, relation avec le locataire entrant, activités de maintenance, d'entretien, de services de proximité, d'état des lieux, de sécurité, d'exploitation, d'entretien...)
- faciliter le développement des relations inter-métiers.

CONTENU

Les différents métiers de l'organisme

Du métier de "construire" au métier de "gérer", les outils de la communication

- le dossier des ouvrages exécutés
- à qui s'adresser en cas de problème ?
- le dossier assurances
- identifier le projet pour mieux le gérer
- conseils pour l'entretien, le rôle du gardien
- le livret de l'opération, outil pour gérer
- les coordonnées des intervenants
- conseils d'utilisation du logement
- le planning du "qui fait quoi".

PUBLIC

Directeurs techniques. Monteurs et chargés d'opérations. Techniciens de gestion de patrimoine. Personnel de gestion locative.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Exposés didactiques. Travail de groupe. Étude sur fiches exemples.

Un organisme peut envoyer à cette formation un représentant de chacun des métiers pour préparer la communication interne.

ANIMATION

Dominique VOISIN Consultant en maîtrise d'ouvrage

PRIX NET

1 170 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

France BOICHOT Tél. 01 40 75 79 18

f.boichot.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

Prévention et traitement des contentieux en cours de chantier

ENJEUX

Les contentieux de toute nature se multiplient dans les opérations de construction et de réhabilitation.

Le recensement des facteurs de risque permet de mieux anticiper les difficultés futures et de faire face aux conflits avec réactivité.

La rédaction affinée de certaines des dispositions du CCAP pourra permettre un règlement plus sûr de certains litiges.

Un fois le litige né, la maîtrise des différentes techniques contentieuses par le maître d'ouvrage doit lui permettre, autant que faire se peut, d'en limiter les conséquences sur le coût de l'opération.

OBJECTIFS

- mieux appréhender les litiges et en prévoir les conséquences
- rédiger des clauses plus protectrices des intérêts de l'organisme.

CONTENU

Le cadre général des marchés

- rappel des procédures du code des marchés publics
- rappel de la réglementation des marchés privés
- CCAG de travaux et norme NF P 03-001

Les principaux types de litiges en cours de chantier

- la sous-traitance
- la défaillance de l'entreprise
- les retards d'exécution
- la modification de la nature des prestations
- les avenants
- le nantissement du marché
- le règlement du marché et ses garanties
- les incidents de réception

La prévention des contentieux

- le choix des critères d'attribution d'un marché
- l'analyse des candidatures
- la rédaction des clauses du CCAP
- sanctions : pénalités, mise en régie, résiliation

Le traitement des contentieux

- les différentes techniques contentieuses
- la préparation du dossier contentieux.

PUBLIC

Directeurs techniques, monteurs et chargés d'opérations. Cadres des services "marchés" juridiques, administratifs et financiers.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Cette formation fera alterner exposés, jurisprudence et description de situations.

Les participants sont invités à apporter les pièces administratives qu'ils utilisent : CCAP, actes d'engagement, règlement de consultation...

ANIMATION

Michel SALLES

Consultant formateur

PRIX NET

1 170 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

France BOICHOT

Tél. 01 40 75 79 18

f.boichot.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

CHANTIERS

6 4 4

RÉGION PARIS

La réglementation de la maîtrise d'ouvrage

ENJEUX

La conduite d'une opération de construction est devenue un véritable métier dont la complexité est due :

- à la pluralité des intervenants et de leurs compétences
- à l'importance des enjeux économiques et financiers et au respect des obligations de chacun
- au foisonnement et à l'évolution de la réglementation.

OBJECTIFS

- appréhender la globalité de la réglementation de la maîtrise d'ouvrage
- situer son rôle de manière précise dans le processus de décisions.

CONTENU

Droit des sols, constructibilité

- évolution des documents d'urbanisme : SCOT, PLU, carte communale
- constructibilité : COS, (PLD), SHOB, SHON, servitudes...
- la réforme des autorisations d'urbanisme : CU, permis de construire, permis de démolir, permis d'aménager
- procédures administratives : expropriation, préemption, ZAC, lotissement
- fiscalité locale et immobilière
- l'acquisition

L'opération de construction

- le maître de l'ouvrage et les intervenants à l'acte de bâtir
- l'économie de l'opération et son financement

Les contrats de prestations intellectuelles

- études préalables et programmation, concours
- la loi MOP et les décrets de 1993
- contenu des missions et dévolution des contrats
- OPC, contrôle technique, coordonnateur SPS

Les contrats et marchés de travaux

- documents constitutifs des marchés
- dévolution des travaux
- suivi et gestion de l'opération

L'assurance-construction

La réception des travaux

Les principaux contentieux.

PUBLIC

Personnels des services techniques nouvellement recrutés ou souhaitant une rapide mise à jour des bases de la réglementation. Adjoints techniques, administratifs et financiers. Personnels des services de gestion locative.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Exposés didactiques et phases participatives alterneront en suivant le déroulement chronologique d'une opération.

Cette formation n'est réalisable en région que sous réserve d'adaptation.

ANIMATION

Jacques DEBOUVERIE Ingénieur-Urbaniste
et Thierry MELUN Consultant en maîtrise d'ouvrage

PRIX NET

3 350 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

France BOICHOT Tél. 01 40 75 79 18
f.boichot.afpols@union-habitat.org
site internet : <http://www.afpols.fr>

Les autorisations d'urbanisme

ENJEUX

L'obtention du permis de construire comme de tout autre autorisation relative au droit des sols, constitue une étape incontournable et fondamentale de toute opération immobilière. La réforme des autorisations d'urbanisme est entrée en vigueur le 1^{er} octobre 2007. Elle constitue encore un changement à maîtriser.

OBJECTIFS

- connaître le champ d'application des autorisations relatives au droit des sols
- identifier les procédures en matière de demande et d'instruction
- maîtriser la mise en œuvre des autorisations
- mesurer le risque contentieux
- appréhender le régime des taxes et participations.

CONTENU

Le cadre juridique des autorisations d'urbanisme

Panorama des autorisations d'urbanisme

- déclaration préalable
- permis de construire
- permis de démolir
- permis d'aménager
- l'articulation entre ces diverses autorisations

Les étapes de l'instruction du permis de construire

- organisation de l'instruction et délais
- composition des dossiers
- formalisation de la décision
- mise en œuvre

La mise en œuvre du permis de construire

- validité, prorogation, retrait et risque contentieux
- permis de construire spécifiques
- permis de construire modificatif

Le certificat d'urbanisme

Les demandes d'autorisations connexes

Les taxes et participations attachées aux autorisations d'urbanisme.

PUBLIC

Monteurs, chargés d'opérations. Collaborateurs des services "marchés", juridiques et administratifs.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Ce stage s'appuie sur des exposés didactiques de l'animatrice et des échanges avec les participants.

ANIMATION

Catherine GRAVELLIER Architecte
programmiste et consultante en maîtrise d'ouvrage

PRIX NET

Déjeuner gratuit pris en commun

570 €

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

France BOICHOT Tél. 01 40 75 79 18
f.boichot.afpols@union-habitat.org
site internet : <http://www.afpols.fr>

RÉGLEMENTATION

6 5 2

RÉGION PARIS

La sauvegarde des entreprises en difficulté

ENJEUX

La loi de sauvegarde des entreprises du 26 juillet 2005 et son décret d'application du 28 décembre 2005 ont modifié en profondeur le droit des procédures collectives en vigueur depuis 1985.

Confronté au dépôt de bilan d'un prestataire, le bailleur social doit connaître les mesures qu'il doit prendre pour en limiter les effets.

OBJECTIFS

- présenter la loi de sauvegarde des entreprises et son décret d'application
- analyser leurs conséquences
- établir la démarche à suivre en cas de défaillance d'un prestataire.

CONTENU

Les objectifs de la loi et du décret

La création de la procédure de sauvegarde

- nature et conséquence
- suspension provisoire des poursuites
- effets pour le créancier de l'entreprise en difficulté

La réorganisation de la procédure de redressement judiciaire et de la liquidation judiciaire

- modifications apportées par la loi et le décret
- effets sur le co-contractant
- conséquence en cas d'inexécution du contrat par le prestataire

Les modalités de remplacement d'une entreprise définitivement défaillante

- règles posées par le code des marchés publics et par l'ordonnance du 6 juin 2005
- précautions à prendre
- la poursuite des contrats en cours

La déclaration de créances

- établissement de la créance à déclarer
- formalités et déclaration.

PUBLIC

Chargés d'opérations. Personnel des services juridiques, comptables, gestionnaires de contrats et tout personnel confronté au dépôt de bilan d'un prestataire.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Alternance d'exposés de l'animateur et d'échanges avec les participants.

ANIMATION

Paul-Gabriel CHAUMANET Avocat

PRIX NET

Déjeuner gratuit pris en commun

570 €

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

France BOICHOT Tél. 01 40 75 79 18

f.boichot.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

Loi MOP et maîtrise d'œuvre : missions, contrats, rémunération

ENJEUX

Dans une opération de construction, le maître d'ouvrage fixe le processus de production et organise les relations entre les intervenants : maître d'ouvrage, maîtres d'œuvre et entreprises. Il lui revient donc de définir, dans le cadre de la réglementation existante, la place, les tâches et les attributions de la maîtrise d'œuvre.

OBJECTIFS

- appréhender le cadre réglementaire dans lequel agit la maîtrise d'ouvrage et dans lequel s'inscrit sa relation avec la maîtrise d'œuvre : obligations de la maîtrise d'ouvrage, nature des missions, choix des maîtres d'œuvre, documents contractuels, rémunération, responsabilités.

CONTENU

Maîtrise d'ouvrage

- rôle et responsabilités
- mandat de maîtrise d'ouvrage et ordonnance du 17 juin 2004

La loi MOP et les décrets de novembre 1993

- contenu de la mission de base
- missions complémentaires
- relations avec les autres intervenants

Rémunération de la maîtrise d'œuvre

Choix de la maîtrise d'œuvre

- marchés publics, contrats privés
- concours d'architecture : seuils, modalités, organisation

Documents contractuels

- documents particuliers, actes d'engagement, CCAP
- documents généraux, CCAG-PI
- le programme

Cas particuliers

- réhabilitation.

PUBLIC

Monteurs, chargés et conducteurs d'opérations. Responsables des services techniques. Responsables et personnels des services marchés. Collaborateurs nouvellement recrutés.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Fondée sur des apports didactiques, cette formation sera également l'occasion de confronter les problèmes concrets rencontrés par les participants et de rechercher en commun les meilleures façons d'y remédier.

ANIMATION

Bruno de BAUDOUIN Consultant HTC
ou Thierry MELUN Consultant en maîtrise d'ouvrage

PRIX NET

Déjeuner gratuit pris en commun

570 €

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

France BOICHOT Tél. 01 40 75 79 18
f.boichot.afpols@union-habitat.org
site internet : <http://www.afpols.fr>

RÉGLEMENTATION

6 5 4

RÉGION PARIS

Passation et exécution des marchés publics de travaux

ENJEUX

La réglementation des marchés publics est complexe, en constante évolution et les maîtres d'ouvrage doivent s'y adapter en permanence.

La passation et l'exécution d'un marché doivent être transparentes et garantir l'égalité des entreprises entre elles. Pour ce faire, les maîtres d'ouvrage doivent maîtriser les outils permettant d'élaborer et de gérer les principales difficultés d'exécution.

OBJECTIFS

- identifier les règles essentielles
- être en mesure d'apporter des réponses aux interrogations pratiques que pose le suivi des marchés de travaux
- faire le point sur l'actualité des évolutions réglementaires (CMP, jurisprudence, CCAG...).

CONTENU

Définition du marché public

- contenu et périmètre
- contrats non soumis à la réglementation des marchés
- les assouplissements

Structure du marché public

- les pièces constitutives
- les clauses obligatoires et les clauses essentielles
- les clauses interdites

L'actualité des évolutions réglementaires

Les marchés de travaux et la loi MOP

La passation du marché

- les règles générales de passation
- les différents modes de passation

Les modes de dévolution

- allotissement
- offre globale

Groupements/sous-traitance

Les différents types de marché

- accords-cadres
- marché à bons de commande
- marché à tranches

L'exécution du marché

- la notification
- les ordres de service et les constats
- avenants, marchés complémentaires, décisions de poursuivre
- le règlement du prix : avances, acomptes,

paiements partiels définitifs, décompte final, décompte général, solde

- la cession du marché
- les incidents d'exécution-pénalités et autres sanctions

Contrôle des marchés et recours juridictionnels.

PUBLIC

Monteurs, chargés et conducteurs d'opérations. Collaborateurs des services marchés et juridique ayant déjà une première approche des marchés publics.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Cette formation fera alterner exposés, jurisprudence et description de situations. Une large place sera laissée aux échanges et à l'analyse en commun des difficultés rencontrées par les participants.

ANIMATION

Bouziane KADDOUR Consultant formateur
ou Jacques DEBOUVERIE Ingénieur-Urbaniste

PRIX NET

1 170 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

France BOICHOT Tél. 01 40 75 79 18
f.boichot.afpols@union-habitat.org
site internet : <http://www.afpols.fr>

Marchés à bons de commande et accords-cadres

ENJEUX

Avec la mise en place de la Réforme du Code des Marchés Publics de septembre 2006, de nombreuses nouveautés et un nouveau vocabulaire ont été introduits. Les maîtres d'ouvrage doivent s'approprier les nouveaux outils de gestion des incertitudes dans la nature et dans les quantités du besoin.

OBJECTIFS

- savoir faire le choix entre marché à bons de commande et accord-cadre
- savoir conclure ces types de marchés.

CONTENU

Présentation générale - Définition

- marchés à bons de commande
- accords-cadres

Périmètre des marchés à bons de commande et des accords-cadres

- domaines d'achats les plus concernés
- achats récurrents

Clauses essentielles

- prix, durée, déclenchement des commandes, marchés subséquents

Mise en concurrence marché à bons de commande et accords-cadres

- les procédures de mise en concurrence
- les critères d'attribution de l'accord-cadre
- la procédure de remise en concurrence des marchés subséquents (dans l'accord-cadre)

Modes de dévolution

- allotissements et accords-cadres
- combinaison accords-cadres et marchés à bons de commande.

PUBLIC

Monteurs, chargés et conducteurs d'opérations. Collaborateurs des services marchés et juridiques.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Cette formation fera alterner exposés, jurisprudence et description de situations. Une large place sera laissée aux échanges et à l'analyse en commun des difficultés rencontrées par les participants.

ANIMATION

Bouziane KADDOUR Consultant formateur
ou Jacques DEBOUVERIE Ingénieur-Urbaniste

PRIX NET

Déjeuner gratuit pris en commun

570 €

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

France BOICHOT Tél. 01 40 75 79 18
f.boichot.afpols@union-habitat.org
site internet : <http://www.afpols.fr>

RÉGLEMENTATION

6 5 6

RÉGION PARIS

Les clauses sociales dans les marchés publics

ENJEUX

Des interrogations subsistent sur les possibilités offertes par le Code des Marchés Publics en matière de « clauses sociales ». L'implication croissante des organismes soumis au Code des Marchés Publics dans l'insertion des publics en difficulté nécessite une connaissance des outils disponibles.

OBJECTIFS

- savoir opérer le choix du procédé le plus adapté dans le Code des Marchés Publics.

CONTENU

Maîtriser les dispositions du Code des Marchés Publics en termes de clauses sociales

- la condition d'exécution de l'article 14
- le marché de services de qualification et d'insertion professionnelles de l'article 30
- les marchés réservés de l'article 15
- l'insertion de critères de choix définis à l'article 53

Choisir les marchés les plus adaptés à l'insertion de clauses sociales

- la nature des prestations
- le montant du marché : la question du seuil
- la durée d'exécution : le délai de la démarche d'insertion
- la localisation

Environnement favorable au développement des clauses d'insertion

- les acteurs

Quels sont les critères de mesure des performances en matière d'insertion

- l'encadrement technique et le tutorat proposés par l'entreprise
- les mesures prises par l'entreprise pour assurer ou faire assurer l'accompagnement socio-professionnel
- le dispositif de formation proposé par l'entreprise

Cas pratique : réussir l'insertion de clauses sociales dans un appel d'offres.

PUBLIC

Monteurs, chargés et conducteurs d'opérations. Collaborateurs des services marchés et juridique ayant déjà une première approche des marchés publics.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Cette formation fera alterner exposés, jurisprudence et description de situations. Une large place sera laissée aux échanges et à l'analyse en commun des difficultés rencontrées par les participants.

PRÉALABLES

- Passation et exécution des marchés publics de travaux • 655

ANIMATION

Bouziane KADDOUR

Consultant formateur

PRIX NET

570 €

Déjeuner gratuit pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

France BOICHOT

Tél. 01 40 75 79 18

f.boichot.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

Les marchés de travaux, fournitures et services des sociétés

ENJEUX

Les différents contrats (construction neuve, réhabilitation, entretien, mais aussi l'ensemble des contrats de prestation de service ainsi que les achats de fournitures), passés par les organismes privés d'Hlm et les EPL sont assujettis à la Directive européenne, à l'ordonnance n° 2005-649, relative aux marchés passés par certaines personnes publiques ainsi qu'au décret n° 2005-1742 du 30 décembre 2005 (modifié).

OBJECTIFS

- connaître les textes actuellement en vigueur
- cerner les difficultés que ces textes soulèvent et y apporter des réponses
- maîtriser les procédures de passation et d'exécution des marchés.

CONTENU

Le cadre des marchés privés

- les principes de passation
- les co-contractants
- la commission d'appel d'offres et son fonctionnement
- le contrôle de la MILOS
- les sanctions pénales et indemnitaires

Les modalités de mise en concurrence

- les modes de calcul des seuils de passation
- l'organisation de la publicité
- les critères de sélection des candidats

Le contenu des marchés

- la norme NF P 03-001 pour les marchés de travaux
- les documents généraux et particuliers

L'exécution du marché

- les différents types de relations contractuelles avec les entreprises
- la sous-traitance
- la défaillance de l'entreprise
- les avenants
- la réception et le règlement du marché.

PUBLIC

Directeurs techniques. Chargés et conducteurs d'opérations. Cadres et personnels des services "marchés" et juridiques. Rédacteurs des documents contractuels.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Cette formation fera alterner exposés, jurisprudence et description de situations. Une large place sera faite aux échanges et à l'analyse en commun des difficultés rencontrées par les participants.

ANIMATION

Bruno de BAUDOUIN Consultant en maîtrise d'ouvrage
ou Jacques DEBOUVERIE Ingénieur-Urbaniste

PRIX NET

1 170 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

France BOICHOT Tél. 01 40 75 79 18
f.boichot.afpols@union-habitat.org
site internet : <http://www.afpols.fr>

RÉGLEMENTATION

6 5 8

RÉGION PARIS

Rédiger la partie administrative des DCE des opérations de travaux : maîtriser le nouveau CCAG travaux ou la norme NFP 03 001

ENJEUX

Le CCAG- travaux 2009 constitue une avancée réglementaire dans la mesure où il clarifie certaines règles et vise à simplifier les procédures et assurer la cohérence des dispositions avec celles du code des marchés publics. Les organismes privés peuvent utiliser le CCAG-travaux ou la norme NFP 03-001, ou encore leur propre CCAG en conformité avec l'ordonnance du 6 juin 2005.

Le contenu de ces textes nécessite une bonne connaissance et la pratique administrative des collaborateurs de la maîtrise d'ouvrage, tant en phase de préparation de l'opération qu'au stade du chantier.

OBJECTIFS

- maîtriser les modifications apportées par le nouveau CCAG de travaux par rapport à l'ancien et à la norme NFP 03 001
- connaître les différents types de marchés, les différentes procédures de passation et leur incidence sur le DCE
- connaître les modalités réglementaires du suivi des marchés de travaux et le bon usage des stipulations du DCE
- savoir prévenir les litiges liés à l'exécution des marchés.

CONTENU

L'environnement juridique des marchés de travaux

Le nouveau CCAG travaux, les cas d'application et la norme NF P 03 - 001 pour les marchés privés de travaux

La structure du marché de travaux

Les pièces du dossier de consultation et la procédure

La gestion du chantier à l'aide du dossier marché.

PUBLIC

Responsables de la maîtrise d'ouvrage, collaborateurs du pôle montage et ceux en charge du chantier, responsables de programmes, chargés d'opérations.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Alternance des apports théoriques illustrés d'exemples avec des temps d'analyse de la jurisprudence, et des situations, des difficultés rencontrées par les participants ainsi que des réflexions en grand groupe autour d'opérations en cours.

ANIMATION

Jacques DEBOUVERIE

Ancien directeur de la construction d'un organisme Hlm

PRIX NET

1 090 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

France BOICHOT

Tél. 01 40 75 79 18

f.boichot.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

Rédiger les marchés de prestations intellectuelles et organiser les concours de maîtrise d'œuvre : maîtriser le nouveau CCAG-PI

ENJEUX

La réglementation en vigueur, avec notamment la combinaison de la loi MOP, le CCAG-PI, et selon le cas le Code des Marchés Publics ou l'Ordonnance du 6 juin 2005, impose désormais aux organismes Hlm publicité, mise en concurrence et parfois concours de maîtrise d'œuvre. Le nouveau CCAG-PI vise à simplifier les procédures et assurer la cohérence des dispositions avec les autres références réglementaires qui exigent une certaine maîtrise des procédures et une bonne pratique opérationnelle et administrative.

OBJECTIFS

- identifier les points importants du nouveau CCAG-PI
- connaître les évolutions et différences avec l'ancien CCAG-PI
- savoir concilier la loi MOP, le CMP ou l'ordonnance du 6 juin 2005 avec les contraintes des prestations intellectuelles et de la Maîtrise d'œuvre
- maîtriser la rédaction du marché de prestations intellectuelles
- organiser les concours de maîtrise d'œuvre.

CONTENU

Le cadre juridique

Utiliser le nouveau CCAG-PI

- spécificité et caractéristiques des marchés publics de prestations intellectuelles
- prévoir des clauses conciliant le respect du droit de la propriété intellectuelle et des intérêts de la personne publique
- le cas du marché de maîtrise d'œuvre

Rédaction du marché public de prestations intellectuelles

- l'identification des besoins et la rédaction du programme
- la procédure la plus appropriée au marché de prestations intellectuelles
- le type de ces marchés : les cas de recours aux marchés à bons de commande, aux accords cadres
- les différentes pièces du marché

Organisation du concours de maîtrise d'œuvre

- le dossier de consultation
- l'analyse des candidatures et des propositions
- la préparation du jury.

PUBLIC

Directeur de la Maîtrise d'Ouvrage. Chef de projet. Chargés d'opérations. Gestionnaires de patrimoine.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Alternance d'apports théoriques sous forme d'exposés illustrés d'exemples, et d'échanges avec les participants autour de questions sur les problèmes rencontrés dans l'exercice de leur fonction. Analyse critique et comparée du nouveau et de l'ancien CCAG-PI, des exemples illustratifs, ainsi que des échanges sur des cas concrets proposés par les participants, avec recherche de solutions d'amélioration.

ANIMATION

Jacques DEBOUVERIE

Ancien directeur de la construction d'un organisme Hlm

PRIX NET

545 €

Déjeuner gratuit pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

France BOICHOT

Tél. 01 40 75 79 18

f.boichot.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

RÉGLEMENTATION

6 6 0

RÉGION PARIS

nouveau

L'assurance construction

ENJEUX

La réforme de l'assurance construction a vu le jour au travers de l'ordonnance n° 2005-658 du 8 juin 2005 portant modification de diverses dispositions relatives à l'obligation d'assurance dans le domaine de la construction.

L'assurance constitue un élément incontournable de la construction qu'il convient de traiter avec attention tant les répercussions peuvent être importantes lors de la réalisation d'une opération de construction. Le maître d'ouvrage se doit donc d'en maîtriser tous les aspects. D'autant plus que tous les partenaires constructeurs ont aussi une obligation légale d'assurance. On peut s'interroger par ailleurs sur les suites qui seront données au rapport du Conseil général des Ponts et Chaussées remis en 2009 et ses incidences.

OBJECTIFS

- comprendre et analyser les textes législatifs réglementaires et jurisprudentiels en matière de responsabilité, de garantie et d'assurance
- appréhender le marché de l'assurance construction
- repérer les conséquences juridiques et pratiques des diverses solutions.

CONTENU

Rappel des principes généraux

- responsabilité civile des participants à une opération de construction

Les lois de janvier 1978 et de décembre 1989

- délimiter le champ d'application de la loi Spinetta
- responsabilité et obligations des constructeurs
- assurance obligatoire des maîtres d'ouvrage et des maîtres d'œuvre
- la responsabilité civile générale des entreprises de construction (dommages intermédiaires)

Contrats d'assurance

- dommage-ouvrage (DO)
- Constructeur Non Réalisateur (CNR)
- Tous Risques Chantier (TRC)
- Police Unique de Chantier (PUC)
- autres situations particulières

Gestion des sinistres

- relevant des contrats souscrits par le maître d'ouvrage dans le cadre de la loi Spinetta
- relevant des contrats ou d'extension hors de garantie hors loi Spinetta

Le cadre conventionnel

- la convention CRAC
- les modalités d'expertise
- déontologie et pratique du règlement de sinistre
- analyse des récentes décisions jurisprudentielles

La situation du marché de l'assurance-construction aujourd'hui.

PUBLIC

Directeurs techniques. Chefs des services techniques. Responsables du contentieux-construction. Responsables et gestionnaires des contrats d'assurances.

Cette formation nécessite d'avoir une bonne vision globale de la conduite d'opérations.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Alternance d'exposés didactiques et d'études de cas pratiques par petits groupes.

Les participants sont invités à apporter tout dossier sur lequel ils auraient rencontré une difficulté avec leur assureur.

La formation tiendra compte des textes en vigueur au moment de sa réalisation.

ANIMATION

Hubert LIEBY Expert en assurances

PRIX NET 1 730 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

France BOICHOT Tél. 01 40 75 79 18

f.boichot.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

 Un exemple de formation en intra.**Acquérir une vision transversale du montage d'opérations**

Le département construction de Norevie, esh basée dans le Nord-Pas-de-Calais, a repensé son organisation ainsi que ses process. Suite à cette réflexion, le département s'est doté, en 2009, d'un Responsable Activité Construction. à travers cette réorganisation, Norevie souhaitait développer la transversalité et renforcer l'autonomie et la prise d'initiative des équipes (responsable d'opération et assistante d'opération). Désormais, toutes les opérations en cours et à venir sont prises en charge par un binôme (responsable d'opération / assistante d'opération) depuis la phase de faisabilité jusqu'à la réception du chantier.

Pour accompagner ses équipes à ce changement organisationnel nécessitant des compétences de montage d'opération plus transversales qu'auparavant, Norevie a opté pour un dispositif de formation en deux temps :

Un premier module de 4 jours (2 j+2 j) portant sur la relation avec les EPCI et les communes, les principaux documents d'urbanisme, le cadre réglementaire dans lequel agit la maîtrise d'ouvrage et dans lequel s'inscrit sa relation avec la maîtrise d'œuvre (loi MOP) et enfin, les étapes du montage d'opération (depuis la phase de faisabilité jusqu'à la livraison et à la mise en location des logements).

Un second module de 2 jours sur les marchés de travaux : les impacts du CCAG travaux de 2009, les différentes procédures de passation ainsi que le déroulement de la procédure depuis la phase de publicité jusqu'à la phase de fin de marché.

Norevie a particulièrement apprécié le côté opérationnel de la formation ainsi que les compétences techniques et pédagogiques de l'intervenant.

RÉGLEMENTATION

 intra

Les évolutions techniques du bâtiment face aux objectifs des Grenelle I et II

ENJEUX

Le projet de loi "Engagement National pour l'Environnement" (ENE), vise à déployer une boîte à outils conforme aux engagements du Grenelle en répondant aux deux objectifs principaux de territorialisation de l'action publique et de mise en place d'instruments propices à la mutation environnementale des secteurs d'activité, tel que le bâtiment, les transports, la production énergétique, l'agriculture, etc.

Un des premiers constats majeurs de cette réflexion porte sur la place du secteur bâtiment dans la production des Gaz à Effet de Serre. En effet, en France le bâtiment représente 43 % des consommations d'énergie et 25 % des émissions de GES. Ainsi ce secteur est directement visé par le projet ENE et l'ensemble des acteurs de la production et de la gestion de l'habitat se retrouvent en première ligne pour agir ; dès lors, comment les organismes doivent se positionner face à cette nouvelle demande ?

OBJECTIFS

- intégrer les enjeux globaux
- comprendre les nouvelles obligations en matière de réglementation thermique et de rénovation des bâtiments
- analyser les dispositifs et outils préconisés

CONTENU

Les enjeux

- les gaz à effet de serre et les problématiques énergétiques
- les objectifs énergétiques nationaux et européens
- l'impact et les objectifs pour le secteur bâtiment

Les différents dispositifs

- les nouveaux objectifs en matière de performance thermique et environnementale
- les obligations et le développement d'outils adaptés (RT, DPE,...)
- référentiels, labels et certifications (HPE, BBC, B-Pos,...)
- développement et diffusion de nouvelles technologies (EnR, Confort,...)

La mise en œuvre.

PUBLIC

Responsables d'opérations, chargés et moniteurs d'opérations, chargés de programmes.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

La formation s'appuie sur des exposés didactiques, analyses de situations et échange d'expériences.

ANIMATION

Anne d'ORAZIO Consultante en urbanisme et environnement

PRIX NET

1 090 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

France BOICHOT Tél. 01 40 75 79 18

f.boichot.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

Le système de management de la qualité environnementale des bâtiments (SMO)

Connaître les règles de fonctionnement pour en assurer la mise en œuvre

ENJEUX

Le contexte réglementaire et l'actualité politique (enjeu climatique, augmentation des coûts énergétiques, ambitions du Grenelle, etc.) poussent les bailleurs à relever les objectifs de performance de leurs opérations et complexifient la vérification des résultats, directement liés à la maîtrise des charges.

La mise en place d'un système de management des projets permet au maître d'ouvrage d'optimiser les moyens financiers, techniques et humains engagés et mobilisés pour atteindre ses objectifs.

Connaître les règles de son fonctionnement est nécessaire pour réussir l'organisation, le pilotage et la pérennisation des pratiques, et mieux contrôler les rapports coûts/résultats.

OBJECTIFS

- connaître et s'approprier la méthode
- savoir mettre en œuvre et piloter le système de management des opérations.

CONTENU

Le cadre

- rappel de la méthode d'évaluation des impacts (ISO 14001), de sa définition, ses 2 objectifs majeurs, ses règles de fonctionnement
- rappel de l'approche économique globale des projets
- le système de management de la qualité
- rôle et responsabilités des acteurs

Le système de management de la QEB

- l'engagement du maître d'ouvrage
 - engagement de l'opération
 - planification de l'opération : les outils
 - identifier les responsabilités et autorités
 - rédiger le cahier de charges AMO
 - s'assurer des compétences des intervenants
 - estimer la part liée au management de la QEB dans le budget
 - préciser les prestations liées au management de la QEB dans les contrats
 - organiser la communication interne et externe
 - organiser la traçabilité documentaire de l'opération

La planification et l'organisation de l'évaluation de la QEB

- pilotage de l'opération
 - surveillance et revues

- évaluation de la Qualité Environnementale du Bâtiment aux trois phases principales
- corrections et actions correctives
- capitalisation : organiser le bilan de l'opération.

PUBLIC

Responsables d'opérations, chargés d'opérations, chargés de programmes.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Exposés théoriques, présentation d'outils, application par des exercices et illustrations par des exemples, échanges et comparaison des pratiques.

ANIMATION

Amalia TOSELLI-DUJARDIN

Consultant formateur en management environnemental

PRIX NET

1 090 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

France BOICHOT

Tél. 01 40 75 79 18

f.boichot.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

Q U A L I T É
ENVIRONNEMENTALE

6 7 2

RÉGION PARIS

nouveau

Enjeux opérationnels de la qualité environnementale

ENJEUX

Par leur positionnement, les bailleurs sociaux participent à la qualité environnementale de notre pays.

Précurseurs, ils construisent suivant des référentiels environnementaux, essaient d'entretenir le patrimoine dans une perspective de développement durable, développent la prise en compte d'une exploitation et d'une maintenance dans un esprit d'efficacité environnementale sous mode de qualité de service et de réduction des charges...

Pour mettre en œuvre le Grenelle de l'Environnement, les bailleurs sociaux vont devoir travailler de manière plus systémique (penser globalement et agir globalement). Cette formation a pour ambition de définir les contours de ce que pourrait être une conception opérationnelle basée sur ses complémentarités pour atteindre une qualité environnementale à enjeux maîtrisés.

OBJECTIFS

- connaître les principes, le vocabulaire, les concepts du développement durable
- avoir une première approche de la qualité environnementale du bâtiment
- se repérer dans les principaux référentiels environnementaux
- revisiter le travail que le maître d'ouvrage doit effectuer au titre de ses études préalables, de la rédaction du programme, du choix des partenaires en conception et du suivi de leurs études pour aller vers un coût global "partagé".

CONTENU

La participation des bailleurs au développement durable

La nécessité de travailler en interne de manière plus transversale

- le coût global
- les relations client-fournisseur interne
- l'abaissement des charges

La qualité environnementale bâtiment domaines et familles

- la démarche systémique HQE® : Éco-construction - Éco-gestion
- enjeux santé et confort

Les principaux référentiels qualité environnementale des bâtiments

Le suivi des travaux et les mesures transversales d'efficacité

- l'impact sur la gestion courante
- les documents de passage de relais
- l'écoute des parties intéressées, la concertation, l'intégration aux démarches environnementales telle qu'un agenda 21...

PUBLIC

Responsables des services maîtrise d'ouvrage, patrimoine. Monteurs et chargés d'opérations.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Apports théoriques. Présentation d'expériences. Mise en commun – Échanges. Travaux en groupe et sous-groupes. Débat.

ANIMATION

Dominique VOISIN Consultant en maîtrise d'ouvrage (DVCF)

PRIX NET

1 690 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

France BOICHOT

Tél. 01 40 75 79 18

f.boichot.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

Éco-quartiers et démarche HQE- aménagement®

ENJEUX

Intégrer une qualité environnementale économiquement viable et socialement équitable depuis la conception jusqu'à la réalisation de ses projets à l'échelle du quartier ou d'une ZAC, demande de nouvelles pratiques de management.

Nombreux sont les projets sur le terrain : les opérationnels ont devancé les théoriciens. Aujourd'hui des méthodologies reconnues existent. Comment s'y retrouver ? Laquelle choisir ? Comment s'assurer que le montage des opérations d'aménagement répond aux exigences en matière de développement durable ?

OBJECTIFS

- découvrir la "démarche HQE-Aménagement®", ses objectifs, son fonctionnement
- s'approprier cette démarche et l'adapter à son opération, identifier les enjeux, fixer les objectifs visés
- savoir piloter le management de l'opération.

CONTENU

Le contexte en France

- des éco-quartiers préconisés dans le cadre du Grenelle jusqu'au concept d'éco-ville (Commission Attali)

Les enjeux

- fondamentaux et objectifs de développement durable à l'échelle d'une opération d'aménagement

Les outils disponibles : démarches, chartes, labels, normes et certifications

- l'Approche Environnementale de l'Urbanisme (AEU), la grille RST02, la démarche "HQE2R®" etc.

La "démarche HQE-Aménagement®"

- objectifs, fonctionnement (mise en œuvre, évaluation, etc.), fiches thématiques, indicateurs

L'approche économique en coût global partagé

Présentation d'exemples en Europe et en France

Mise en application (basé sur le référentiel démarche HQE-aménagement®)

- le système de management de l'opération organisation de la maîtrise d'ouvrage ; planification des étapes ; identification des acteurs et des responsabilités ; pilotage, participation et évaluation

Exercice sur un cas proposé et choisi par les participants

- analyse initiale et choix des objectifs à contractualiser
- retour d'expérience – échanges et synthèse collective.

PUBLIC

Responsables d'opérations d'aménagement, chargés d'opérations, chargés de programmes.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Exposés théoriques et exercices pour se préparer à l'action. Présentation d'exemples de réalisations.

ANIMATION

Amalia TOSELLI-DUJARDIN

Consultant formateur en management environnemental

PRIX NET

1 090 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

France BOICHOT

Tél. 01 40 75 79 18

f.boichot.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

Q U A L I T É
ENVIRONNEMENTALE

6 7 4

RÉGION PARIS

nouveau

Réaliser une opération locative ou d'accès sociale dans un éco-quartier

ENJEUX

Une opération d'aménagement urbain est aujourd'hui le plus souvent un éco-quartier. Bien que cette ambition rejoigne avec retard celle de nos voisins européens, de nombreux projets existent en France, mais leur contenu et leur méthodologie d'élaboration relève cependant de pratiques disparates.

Comment organiser sa réflexion, son activité et son action opérationnelle de développement dans un cadre réglementaire et technique évolutif ?

OBJECTIFS

- connaître et maîtriser les objectifs de l'urbanisme durable
- identifier les acteurs, appréhender les outils méthodologiques
- maîtriser les certifications et les indicateurs à disposition des maîtres d'ouvrage dans le cadre d'opérations de construction et d'urbanisme durable
- savoir programmer, définir et réaliser une opération de logement dans le cadre d'un éco-quartier.

CONTENU

Les objectifs de l'urbanisme durable

- le Grenelle de l'environnement (1 et 2)
- habitat participatif et nouvelles formes de maîtrise d'ouvrage

Les acteurs

- le rôle de la collectivité, les modalités d'organisation et d'intervention de la maîtrise d'ouvrage, l'aménageur et son équipe, la maîtrise d'œuvre, les prestataires spécialisés

La forme opérationnelle des éco-quartiers et ses incidences

- la ZAC et le lotissement, les participations financières
- la prospection et la maîtrise foncière, l'expropriation, la préemption, le portage foncier
- les études préalables, le cahier des charges, et le programme à respecter
- le contenu des droits à construire

Les enjeux de maîtrise d'ouvrage

- la forme urbaine, la morphologie urbaine
- la densité, la mixité
- la gouvernance et la concertation
- la QEB, les certifications

Les outils méthodologiques de programmation

- les référentiels des collectivités territoriales
- les chartes de l'urbanisme durable
- les indicateurs environnementaux, les cibles
- le système de management interne à la maîtrise d'ouvrage

Le contenu des opérations

- exemples d'opérations
- analyse du bilan d'opérations
- exercices pratiques de comparaison économique et de financement.

PUBLIC

Directeurs de la maîtrise d'ouvrage, responsables des services aménagement et maîtrise d'ouvrage, chargés et monteurs d'opérations.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

L'organisation pédagogique est basée sur des exposés, des documents utilisés par les collectivités, les organismes de maîtrise d'ouvrage, les promoteurs et les aménageurs, l'explication des vocabulaires techniques et des débats entre les participants, ainsi que sur la présentation d'expériences réalisées.

ANIMATION

Jacques DEBOUVERIE Ingénieur-Urbaniste

PRIX NET

1 090 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

France BOICHOT Tél. 01 40 75 79 18

f.boichot.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

Leviers de financement du développement durable : labels et certifications

ENJEUX

La maîtrise des produits et mécanismes financiers qui concourent à l'équilibre d'une opération constitue un élément indispensable à la phase de montage. Les opérations, tant en construction qu'en réhabilitation, s'engageront de plus en plus dans une démarche de Développement Durable.

Des leviers spécifiques peuvent être développés, à court terme (appel à projets...) ou à moyen terme (délégations, référentiels...). Ils sont souvent adossés à des niveaux de performances énergétiques du bâtiment en regard du respect, au minima, de la réglementation thermique en vigueur. Ces niveaux de performance peuvent être des labels (THPE, BBC...) ou des certifications (Habitat et Environnement, Habitat existant, Minergie®, NF logement,...).

La connaissance de ces leviers doit permettre de maîtriser et mesurer l'impact des paramètres conduisant à l'équilibre financier des projets qui se présente comme un critère déterminant dans la décision économique de faisabilité des programmes et de validation de l'offre foncière. Elle doit permettre également d'identifier ou de conforter la réponse sociale à apporter.

OBJECTIFS

- repérer les leviers financiers
- comprendre et utiliser ces dispositifs
- les intégrer dans le montage des projets.

CONTENU

Les enjeux

- les objectifs énergétiques nationaux et européens
- les labels (THPE, BBC...) et certifications (Habitat et Environnement, Minergie®, NF logement,...)

Les différents dispositifs

- appel à projets
- délibérations
- référentiels

L'utilisation

- articulation entre les dispositifs et les labels et certifications
- intégration de ces leviers dans le montage d'opérations
- exemples de montage de projets et mise en situation.

PUBLIC

Monteurs et chargés d'opérations. Responsables du développement, de la maîtrise d'ouvrage, du patrimoine.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

La formation s'appuie sur des exposés didactiques, analyses de situations et échange d'expériences.

ANIMATION

Anne d'ORAZIO Consultante en urbanisme et environnement

PRIX NET

1 150 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

France BOICHOT

Tél. 01 40 75 79 18

f.boichot.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

Q U A L I T É
ENVIRONNEMENTALE

6 7 6

RÉGION PARIS

L'immobilier dit "HQE®" et "durable"

ENJEUX

Développement durable, démarche HQE®, performance énergétique...

Des éléments multiples et nouveaux sont aujourd'hui à prendre en compte dans une stratégie d'offre et de gestion des parcs de logements.

Comment s'y retrouver ? Comment reconnaître la part de la qualité environnementale et sanitaire de l'immobilier ?

Quelle stratégie retenir, et quels objectifs pertinents se fixer pour ses opérations ?

Comment répondre aux nouvelles attentes de la part des collectivités d'une part, des locataires "clients" d'autre part ?

OBJECTIFS

- connaître et s'appropriier le cadre général des lois, labels et normes
- identifier les indicateurs prioritaires de la problématique complexe reliant environnement-énergie-santé.

CONTENU

La performance énergétique des bâtiments

- la réglementation énergétique en vigueur et à venir (RT 2005 et RT 2012), les différences, les objectifs, les moyens
- les labels 2005 pour le neuf
- les labels HPE 2009 pour l'existant
- lexique et enjeux : énergie primaire, finale, utile, rendement, consommations conventionnelles, Créf, Ubat, Bbio, etc.
- déterminer les besoins énergétiques des projets : en chaleur et en électricité
- tableau de synthèse - Application par exercice
- comparaison des performances sur des exemples

La qualité environnementale et sanitaire portée par la démarche HQE® en France

- définitions, objectifs, fonctionnement
- la qualité environnementale
- la qualité sanitaire
- les 6 indicateurs environnementaux consensuels des bâtiments
- présentation des normes, référentiels et certifications disponibles (H&E, NF Logement, HQE®)
- démarches similaires l'étranger
- comparaison sur des exemples

La triple performance dite "durable"

- définitions et présentation de batteries d'indicateurs (Europe, Grenelle, Grille RST02, démarche HQE-Aménagement®)
- bref panorama d'exemples

Conclusions collectives : quels objectifs et indicateurs prioritaires et pertinents retenir pour ses opérations ?

PUBLIC

Monteurs et chargés d'opérations. Responsables du développement, de la maîtrise d'ouvrage, du patrimoine.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Exposés, mises en situation par des exercices de réflexion collective, présentation d'opérations et de pratiques des organismes.

ANIMATION

Amalia TOSELLI-DUJARDIN

Consultant formateur en management environnemental

PRIX NET

545 €

Déjeuner gratuit pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

France BOICHOT

Tél. 01 40 75 79 18

f.boichot.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

Conception de bâtiments en basse consommation d'énergie, vers le zéro énergie

ENJEUX

La pénurie annoncée des énergies fossiles oblige à repenser nos modes de vie et plus particulièrement nos modes de construction, voire même notre mode de penser. Les énergies renouvelables ne peuvent pas donner plus qu'elles ne peuvent. Il est donc nécessaire d'agir sur nos besoins (besoins de chauffage, de refroidissement, d'eau chaude sanitaire, d'usages spécifiques de l'électricité, ...).

S'interroger sur nos besoins et la manière dont ils seront satisfaits d'un point de vue énergétique, c'est s'inscrire dans une démarche de développement durable.

OBJECTIFS

- analyser la façon de construire pour optimiser les besoins en énergie
- identifier et utiliser les matériaux et techniques pour maîtriser l'énergie et concevoir un logement basse consommation d'énergie
- connaître les différents dispositifs réglementaires.

CONTENU

LES CONCEPTS

Une consommation d'énergie, c'est quoi ?

- définition, exemples, les paramètres à prendre en compte

Comment concevoir un logement performant d'un point de vue énergétique ?

- le rôle de l'enveloppe et le choix des matériaux ou l'architecture bioclimatique
- le secret des anciens ou l'importance de la prise en compte de l'environnement
- les techniques existantes et le confort thermique

LES RÈGLES

Les différents dispositifs réglementaires

- l'évolution des réglementations, de la RT 2012 au BEPOS
- l'approche BBC, quelle démarche pour atteindre la performance énergétique ?
- l'architecture passive ... solaire ou pas solaire ? vers le zéro énergie

Les exemples à l'étranger

- Minergie, Passivhaus ...

LES TECHNIQUES

Les principes minima de la construction d'un logement performant

- l'isolation thermique, la ventilation... la maîtrise des besoins
- le choix des énergies pour compenser les besoins
- les principales solutions... les techniques existantes

La nécessité d'une démarche systémique

- le changement des pratiques de travail
- le management de la performance énergétique
- l'organisation des acteurs, vers la démarche PCI

LES EXEMPLES

Retour d'expériences

- maison individuelle, logement collectif

Des fiches techniques

- coût, ratios ...

PUBLIC

Monteurs et chargés d'opérations. Responsables du développement, de la maîtrise d'ouvrage, du patrimoine.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Alternances d'exposés pratiques, présentation d'exemples.

ANIMATION

Jean-Pierre MOYA

Architecte DPLG thermicien

PRIX NET

1 090 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

France BOICHOT

Tél. 01 40 75 79 18

f.boichot.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

Q U A L I T É
ENVIRONNEMENTALE

6 7 8

RÉGION PARIS

nouveau

De la RT 2005 à la RT 2012 en passant par la RT existant

ENJEUX

Une nouvelle réglementation thermique (RT 2012), issue du Grenelle de l'Environnement, remplacera la réglementation actuellement en vigueur, la RT 2005. Il s'agit là d'une décision d'accélérer encore les économies d'énergie.

Cette réglementation, ne se contentera pas de relever les exigences énergétiques (consommation d'énergie primaire inférieure à 50 kwh/m² par an en moyenne), mais nécessitera une nouvelle approche pour la conception des bâtiments.

Aux exigences en matière de consommation d'énergie primaire et de confort, elle ajoutera une contrainte sur les besoins dits bioclimatiques.

La réglementation thermique RT 2012 deviendra obligatoire dès juillet 2011 dans le tertiaire et à partir de 2013 dans le résidentiel.

OBJECTIFS

- interpréter les objectifs de la RT 2012 et de la RT existant
- maîtriser les effets de la RT 2012 sur les technologies et les modes constructifs
- connaître le cadre réglementaire et les exigences de la RT 2012 et de la RT existant.

CONTENU

Introduction

- présentation du contexte général (Grenelle II)
- présentation des exigences actuelles pour le résidentiel individuel et collectif (RT 2005)
- comment et pourquoi la RT 2012 est un bouleversement
- RT 2012 : le calendrier et les bâtiments concernés
- RT existant : le dispositif général

Les évolutions et les nouveautés de la RT 2012

- l'approche bioclimatique dans la conception des bâtiments
- les systèmes de chauffage, de production d'eau chaude et de ventilation
- les systèmes faisant appel aux EnR
- l'enveloppe du bâtiment

Les exigences de résultat de la RT 2012

- l'efficacité énergétique minimale du bâti
- les consommations maximales d'énergie
- le confort d'été

Les exigences de moyen de la RT 2012

- le recours aux EnR
- le traitement des ponts thermiques
- le traitement de la perméabilité à l'air
- le comptage et l'affichage des consommations énergétiques

La RT existant

- le cadre réglementaire
- les exigences des huit points de la RT élément par élément
- la RT existant globale : les exigences
- le label "BBC-Effinergie Rénovation"
- les aides et subventions pour le parc existant
- exemples de rénovation.

PUBLIC

Chargés d'opérations. Responsables des services techniques.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Alternance d'exposés et d'échanges avec les participants. Études de cas en groupe.

ANIMATION

Mehdi OIRGANE

Consultant formateur en maîtrise de l'énergie

PRIX NET

1 090 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

France BOICHOT

Tél. 01 40 75 79 18

f.boichot.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

La réhabilitation des bâtiments existants : BBC, bâtiment basse consommation

ENJEUX

En signant le protocole de Kyoto (en vigueur depuis le 16 février 2005), la France s'est engagée à ramener ses émissions moyennes de gaz à effet de serre de la période de 2008 à 2012, au niveau de celles de 1990.

De plus, la France s'est également engagée à réduire d'un facteur 4 d'ici 2050 ses émissions de gaz à effet de serre.

Le secteur du bâtiment représente plus de 40 % des consommations énergétiques nationales et près de 25 % des émissions de CO².

La rénovation thermique des bâtiments existants doit réduire de près de 40 % les consommations d'énergie d'ici 2020. 31,6 millions de logements sont concernés dont 4,17 millions de logements sociaux dont la consommation de chauffage et d'eau chaude sanitaire représentent 170 kWh/m².

OBJECTIFS

- fournir des repères pour atteindre la performance énergétique
- préciser les limites de la basse consommation dans le bâti existant
- donner des solutions compatibles avec le facteur 4.

CONTENU

Le développement durable et la réhabilitation

- les grands enjeux, la situation
- énergie primaire/finale/utile
- consommation d'énergie et étiquette énergie
- l'expression du bilan énergétique et thermique

La rénovation thermique du bâti existant

- la réglementation thermique
- l'approche statique ou dynamique
- le fonctionnement thermique et hygrométrique du bâti ancien

Les actions possibles compatibles avec le facteur 4

- la nécessité d'isoler
- les nouveaux matériaux (isolation thermique)
- les nouvelles technologies (chaudière basse puissance...)
- les énergies disponibles (EnR ...)

Un nouveau rôle pour la maîtrise d'ouvrage

- la nécessité de travailler ensemble
- une nouvelle approche pour la maîtrise d'œuvre
- sensibilisation des locataires à la maîtrise des charges d'énergie.

PUBLIC

Monteurs et chargés d'opérations. Responsables du développement, de la maîtrise d'ouvrage, du patrimoine.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Alternance d'exposés techniques, pratiques, présentation d'exemples.

ANIMATION

Jean-Pierre MOYA

Architecte DPLG thermicien

PRIX NET

1 140 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

France BOICHOT

Tél. 01 40 75 79 18

f.boichot.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

Q U A L I T É
ENVIRONNEMENTALE

6 8 0

RÉGION PARIS

Gestion et valorisation des eaux pluviales

ENJEUX

Aujourd'hui en France, la consommation d'eau potable à plus de 3€/m³ représente en moyenne 200 litres par jour. Ce prix de l'eau va continuer à monter. En réutilisant l'eau pluviale à diverses applications, il est possible d'économiser jusqu'à 45 % des besoins domestiques en eau froide d'un foyer pour des usages "non potables".

Contrôler les consommations d'eau est bien, les réduire et les valoriser est profitable pour tous.

OBJECTIFS

- réduire la facture du locataire
- enseigner une utilisation rationnelle de l'eau sans pénaliser son quotidien
- exploiter les eaux grises sereinement avec une installation adaptée et contrôlée.

CONTENU

Quels usages pour l'eau de pluie :
les procédés existants

Les procédés, les choix en matériels et
énergies, les conformités réglementaires,
les obligations en matière de VRD

Construction neuve

- le dimensionnement et le positionnement de ces installations de l'APS au DOE
- les budgets d'investissement et de fonctionnement
- la mise en œuvre de l'installation

Cas pratiques

- les erreurs à éviter
- les équipements "raccordables"
- les risques environnementaux

La récupération d'énergie sur les
équipements de stockage d'eau pluviale
ou de bassin de rétention

Dimensionnement et valorisation en
interne ou revente

Les aides possibles selon les choix
techniques de récupération de pluie ou de
production d'énergie

Calcul des retours sur investissements
et consommations de gaz à effet de
serres (GES).

PUBLIC

Chargé de projets neufs ou grosse réhabilitation/
rénovation. Responsable de Maitrise d'Ouvrage
ou Patrimoine. Responsable Bâtiments en
Collectivités.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Alternance de présentation technique et juri-
dique avec études de cas pratiques par petits
groupes.

**Les stagiaires sont invités à venir avec
un dossier en cours à étudier ensemble.**

ANIMATION

Claude COUZIN

Directeur de BET

PRIX NET

Déjeuners gratuits pris en commun

1 160 €

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

France BOICHOT

Tél. 01 40 75 79 18

f.boichot.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

Choisir les matériaux & équipements éco-durables de l'habitat pour la maîtrise des charges et une meilleure santé des occupants

ENJEUX

Concevoir des bâtiments sains à très faible consommation d'énergie, afin d'en limiter les charges d'exploitation est un redoutable défi... Nos locataires n'auront pas dans le futur la possibilité de payer tout : leurs charges et leur loyer. Les priorités, comment s'y prendre ? D'abord bien comprendre les enjeux pour ensuite connaître les méthodes et approches techniques, choix des matériaux & équipements pour produire de l'habitat social à faible consommation d'énergie. Santé et maîtrise des charges peuvent être compatibles !!!

OBJECTIFS

- mieux connaître les systèmes de construction et les modes constructifs de l'habitat à faible consommation d'énergie
- identifier quelles solutions techniques efficaces mettre en œuvre et à des prix "raisonnables"
- connaître et débattre des matériaux présents dans l'habitat et apprendre à les choisir.

CONTENU

Les défis et grands enjeux environnementaux et d'énergie quasi-immédiats

Construire l'habitat neuf et rénover l'ancien en qualité environnementale. Les principes types BBC & dispositions techniques à mettre en œuvre

L'habitat neuf

- les principes architecturaux à faibles besoins énergétiques
- maîtriser les besoins de l'enveloppe
- les matériaux et leur disponibilité
- compréhension et maîtrise des systèmes thermiques
- les dispositifs de l'ECS
- maîtrise et solutions performantes électriques

L'habitat ancien

- reprises des solutions à faibles besoins énergétiques du neuf à mettre en œuvre
- les divers traitements de l'enveloppe, en particulier isolation et fermetures
- les produits et matériaux
- l'intérêt de la perméabilité à l'air des façades
- l'évolution en cours des systèmes chauffants
- les traitements spécifiques des renouvellements d'air
- les dispositifs pour la production d'ECS
- l'amélioration des dispositifs relatifs à l'électricité

Les coûts & incidences financières, l'économie des projets et les optimisations techniques à rechercher.

PUBLIC

Responsables des services de la maîtrise d'ouvrage, techniques et du développement. Monteurs et chargés d'opérations.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Alternance d'apports théoriques et didactiques, présentation d'exemples réalisés, d'échanges d'expériences et études de cas et travaux en sous-groupes.

ANIMATION

Philippe FÉNOT Ancien directeur de sociétés Hlm
Promoteur immobilier en accession sociale durable

PRIX NET

1 690 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

France BOICHOT Tél. 01 40 75 79 18
f.boichot.afpols@union-habitat.org
site internet : <http://www.afpols.fr>

Q U A L I T É
ENVIRONNEMENTALE

6 8 2

RÉGION PARIS

Solaire thermique et production d'eau chaude sanitaire

ENJEUX

Le Grenelle de l'environnement prévoit de porter à au moins 23 % la part d'énergies renouvelables dans la consommation d'énergie finale à l'horizon de 2020. Les sollicitations, déjà nombreuses dans le logement social pour diversifier le bouquet énergétique, vont donc s'amplifier et s'accélérer. Le solaire thermique est l'une de ces possibilités.

Toutefois, afin de concilier maîtrise des charges locatives et enjeux environnementaux et économiques, des précautions devront être prises aux différentes étapes qu'il s'agisse de la sélection du matériel et de la conception, de la mise en œuvre et de l'exploitation des installations, jusqu'à leur utilisation par les habitants.

OBJECTIFS

- maîtriser le principe de fonctionnement d'un système solaire thermique
- connaître les technologies existantes
- identifier les indicateurs de performance
- évaluer la rentabilité d'un projet.

CONTENU

Introduction

- les enjeux énergétiques du XXI^e siècle
- l'évolution du marché du solaire thermique
- synthèse de la loi ENE

Le gisement solaire

- le rayonnement comme source d'énergie
- les données d'ensoleillement
- les masques

Les techniques et les principes de fonctionnement

- les capteurs
- les systèmes de stockage
- les principes de fonctionnement

Conception et dimensionnement

- les critères de conception
- l'intégration architecturale des systèmes
- l'évaluation des besoins en eau chaude sanitaire
- la limitation des surchauffes
- les outils de calcul et leurs limites
- les indicateurs de performance
- la maintenance
- les ratios techniques

L'environnement financier

- les ratios financiers
- la rentabilité économique d'un projet
- les aides financières des acteurs institutionnels

L'exploitation

- les opérations de maintenance
- le coût de la maintenance et les types de contrat à mettre en œuvre
- la garantie de résultats solaires (GRS)
- sensibiliser et informer les occupants à une utilisation rationnelle de l'eau chaude.

PUBLIC

Chargés d'opérations. Responsables des services techniques.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Alternance d'exposés et d'échanges avec les participants. Études de cas en groupe.

ANIMATION

Mehdi OIRGANE

Consultant formateur en maîtrise de l'énergie

PRIX NET

1 090 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

France BOICHOT

Tél. 01 40 75 79 18

f.boichot.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

Solaire photovoltaïque : production raccordée au réseau

ENJEUX

Le secteur du solaire photovoltaïque a doublé sa capacité installée en 2009, passant à 250 mégawatts-crête (MWc) installés contre 105 MWc en 2008. La France passe ainsi de la 12^{ème} à la 7^{ème} position mondiale. Cette croissance s'explique notamment par une baisse de 30 % du coût des modules. Sans prétendre remplacer l'électricité d'origine nucléaire ou thermique, l'électricité d'origine photovoltaïque est cependant une alternative viable et rentable, contribuant au même titre que d'autres énergies renouvelables, à réduire les émissions de gaz à effet de serre.

Toute personne disposant d'une d'implantation susceptible de recevoir un champ de modules photovoltaïques, peut devenir un producteur d'énergie renouvelable en injectant tout ou partie de l'électricité localement produite dans le réseau de distribution public.

Les expériences de mise en place de photovoltaïque en logement social, se multiplient, tant dans le neuf que sur le parc existant.

OBJECTIFS

- maîtriser le principe de fonctionnement d'un système solaire photovoltaïque
- appréhender l'environnement réglementaire et technologique
- évaluer la rentabilité d'un projet.

CONTENU

Introduction

- les enjeux énergétiques du XXI^e siècle
- l'évolution du marché du solaire photovoltaïque en France
- synthèse de la loi ENE

Le gisement solaire

- le rayonnement solaire comme source d'énergie
- les données d'ensoleillement
- les masques

Aspects techniques et principes de fonctionnement

- le capteur solaire
- l'onduleur
- le raccordement aux réseaux

Conception et dimensionnement

- les critères de conception
- l'intégration architecturale
- les ratios techniques

L'environnement financier et administratif

- les ratios financiers
- le tarif de rachat du kWh actuel et à venir
- la rentabilité économique d'un projet
- le contrat d'obligation d'achat
- le montage du dossier de raccordement aux

réseaux

- les aides et les subventions

L'exploitation

- la maintenance : coût et modalités
- la télégestion d'un système PV.

PUBLIC

Chargés d'opérations. Responsables des services techniques.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Alternance d'exposés et d'échanges avec les participants. Études de cas en groupe.

ANIMATION

Mehdi OIRGANE

Consultant formateur en maîtrise de l'énergie

PRIX NET

1 090 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

France BOICHOT

Tél. 01 40 75 79 18

f.boichot.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

Q U A L I T É
ENVIRONNEMENTALE

6 8 4

RÉGION PARIS

nouveau

Des exemples de formation en Intra.

Systématiser une démarche de management environnemental

La formation s'inscrit dans le cadre d'une convention passée entre CERQUAL et l'organisme Hlm dont l'objectif est de certifier "Habitat et Environnement" ses opérations. Pour chacune d'entre-elles, la démarche de management environnemental est à reprendre dans son intégralité et de façon transversale avec les grands services comme l'exige le référentiel. Pour éviter de "réinventer à chaque fois une façon de travailler", il est nécessaire de systématiser la pratique du management environnemental pour toutes les opérations.

Pour répondre à ce besoin, l'afpols a mis en place une formation action fortement ancrée dans la stratégie de l'entreprise :

- une journée de séminaire direction a permis de travailler sur les articulations internes

qu'impose la certification en rassemblant la Direction Générale, les services Gestion Locative et Entretien et les services Support. Dans une logique projective, le séminaire s'est ouvert aux nouveaux référentiels et au principe d'éco-responsabilité de l'entreprise

- un 1er module de formation a ensuite permis de travailler les processus, procédures et outils pour chacune des exigences du référentiel
- un temps d'intersession a eu pour objectif de tester sur le terrain le dispositif mis en place dans une logique de préparation de l'audit

- le parcours de formation se clôture par un second module ayant pour vocation de formaliser la pratique d'un management environnemental à travers un guide décrivant le processus, les responsabilités, les outils...

Penser Développement Durable sur une opération de réhabilitation

Cet OPH de 7 000 logements souhaite inscrire ses opérations de réhabilitation dans une dynamique de développement durable pour répondre aux exigences des collectivités territoriales et du marché de l'habitat.

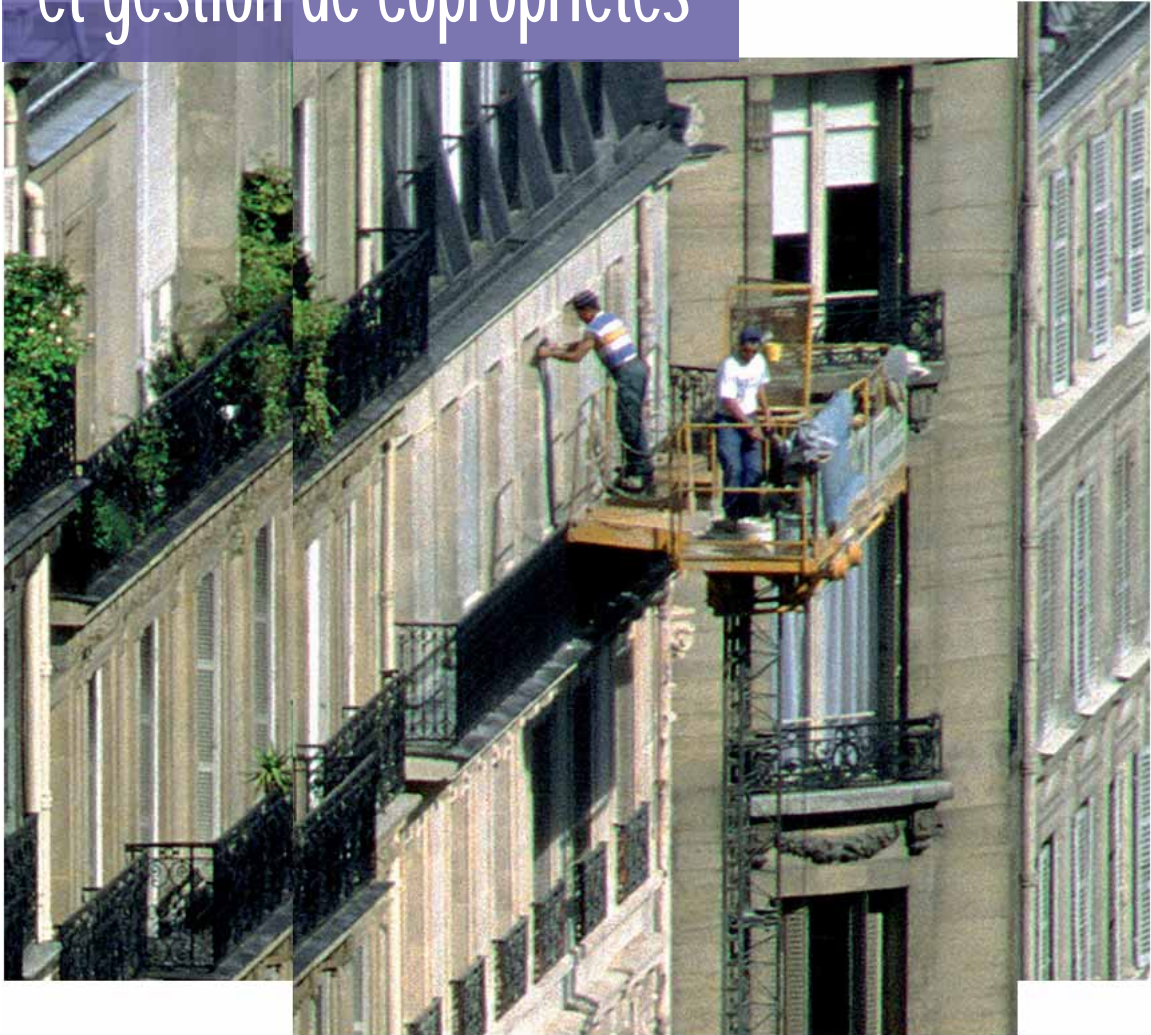
Bien que la problématique "choix des technologies/matériaux/coûts" soit très attendue des chargés d'opérations, l'organisme a souhaité travailler sur une phase amont fondamentale : la capacité des chargés d'opération à intégrer le développement durable au programme d'une opération de réhabilitation.

La formation de 2 jours mise en place par l'afpols a fait alterner des apports théoriques, une visite sur site et des études de cas pratiques. Elle a permis aux participants :

- d'harmoniser leur vision du développement durable et de la mettre en cohérence avec la stratégie de l'entreprise
- de travailler sur les objectifs de Développement Durable d'une opération de réhabilitation
- de consolider les pratiques s'inscrivant déjà dans une démarche de développement durable.

Au final, les chargés d'opérations ont pris conscience de la nécessité de penser le développement durable non pas comme l'intégration de certaines solutions techniques aux modes de faire traditionnels mais comme un processus nouveau qui démarre dès la phase de montage.

Accession, vente et gestion de copropriétés



Accession à la propriété

Vente du patrimoine

Gestion de copropriétés

A l'heure où nous mettons sous presse, Benoist Apparu, secrétaire d'Etat chargé du Logement et de l'Urbanisme, vient de présenter les grands principes de la réforme à venir pour l'**accession à la propriété**. Il souhaite donner deux axes à cette réforme : resolvabiliser les ménages et construire là où sont les besoins, en recentrant le dispositif sur les produits réellement efficaces en terme d'accession à la propriété, notamment dans le neuf et en zone tendue.

Le détail des mesures de cette réforme, applicable au 1er janvier 2011, doit être présenté à la rentrée. L'offre de l'afpols dans ce domaine sera adaptée en conséquence.

Vente de patrimoine

Les objectifs de vente de patrimoine fixés aux organismes Hlm demandent de professionnaliser les personnels chargés du pilotage de l'activité vente et de la commercialisation.

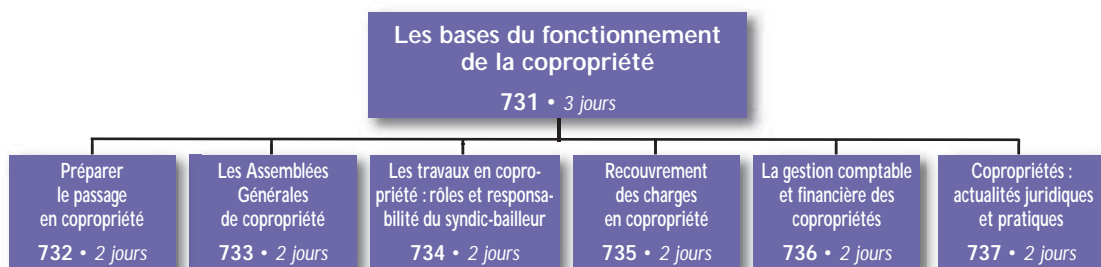
Comment monter un plan de vente qui permette de cibler le patrimoine à vendre, de définir le prix des logements, d'établir une stratégie cohérente avec le marché et le territoire ?

Quelles compétences commerciales développer pour déclencher une vente ?

Les stages 721 et 722 permettent de consolider l'ensemble du processus de vente d'un organisme Hlm. Ils seront utilement complétés par le stage 723 qui permet de cadrer l'activité vente sur le plan juridique.

Copropriétés

Le chapitre Gestion des copropriétés se compose d'un module principal et de modules complémentaires permettant de réaliser un parcours de formation :



Responsables du domaine

Accession : Catherine DUBOIS • 01 40 75 79 09 • c.dubois.afpols@union-habitat.org

Vente de patrimoine et gestion des copropriétés :

Géraud BEAUFRÈRE • 01 40 75 68 27 • g.beaufriere.afpols@union-habitat.org

Assistantes

Accession : France BOICHOT • 01 40 75 79 18 • f.boichot.afpols@union-habitat.org

Vente de patrimoine et gestion des copropriétés :

Véronique MORELON • 01 40 75 79 06 • v.morelon.afpols@union-habitat.org

Réaliser une étude de micro-marché

ENJEUX

Lors des études de faisabilité d'une opération en accession, se pose la question de la demande, de la cible de clientèle et du risque commercial. Avant de prendre la décision de réaliser l'opération, il est nécessaire d'avoir vérifié qu'une demande existait bien, que le produit proposé à la vente était compétitif par rapport à la concurrence existante, et qu'il s'adressait bien à la clientèle visée par l'organisme Hlm. Pour ce faire, il est nécessaire de réaliser une étude de micro-marché.

OBJECTIFS

- comprendre le fonctionnement général des marchés immobiliers
- qualifier les avantages et les limites d'un environnement
- vérifier l'impact d'une nuisance importante
- savoir analyser les statistiques existantes
- mener une enquête et tirer des conclusions des résultats
- rédiger une étude de micro-marché directement opérationnelle par les autres services.

CONTENU

Le fonctionnement général des marchés immobiliers

- les cycles immobiliers
- la démarche du client
- relation entre les différents prix du marché : neuf/ancien, locatif/accession

Qualifier les avantages et les limites de l'environnement

- les points à vérifier
- évaluer l'impact des nuisances dans la décision d'achat

Les statistiques à consulter

- qui contacter (INSEE, DDE, Chambre des Notaires...) ?
- se procurer les documents par internet
- utiliser et analyser les statistiques

Mener une enquête

- qui interviewer ?
- comment se présenter ?
- quelles questions poser ?
- analyser ses résultats

Rédiger une étude de micro-marché

- à quoi sert l'étude de micro-marché ?
- utiliser un plan-type
- quels points traiter ?
- les informations à donner
- comment déterminer conclusions et préconisations ?

PUBLIC

Responsables marketing, responsables commerciaux, commerciaux, monteurs d'opérations, chefs de produit.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

La formation s'appuie sur des exemples concrets, des cas réels ou créés sur la base de cas réels, afin que les participants acquièrent la méthodologie et la démarche. Des mises en situation sur un cas seront réalisées pour les différentes étapes de l'étude.

ANIMATION

Marie-Noëlle PRAX Consultante en promotion immobilière

PRIX NET

1 150 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

France BOICHOT

Tél. 01 40 75 79 18

f.boichot.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

ACCESSION À LA
PROPRIÉTÉ

7 0 1

RÉGION PARIS

Montage et développement de programmes immobiliers en accession à la propriété

ENJEUX

L'accession sociale à la propriété est un métier à risques : l'exacerbation de la concurrence, les fluctuations de la demande, l'importance de la localisation, l'objectif de marge, la maîtrise du prix et des délais..., sont autant d'éléments que les monteurs et chargés d'opérations doivent maîtriser pour réussir leurs opérations.

OBJECTIFS

- analyser le marché et la concurrence
- positionner un projet par rapport à la clientèle des organismes Hlm
- inventorier les différentes méthodes de réduction des coûts
- mettre en place les méthodes de gestion des risques
- déterminer le point mort de l'activité et définir un plan de développement
- construire et analyser un bilan et un plan de trésorerie prévisionnel
- élaborer les plannings techniques et financiers
- déterminer le plan des actions commerciales
- définir une stratégie de vente.

CONTENU

Méthodes de gestion des risques

- les procédures de décision
- validation des hypothèses et engagements

Stratégie de développement

- calcul du point mort
- établir un plan de développement
- organiser le service de Maîtrise d'Ouvrage

La prospection immobilière

Les études préalables

Concevoir l'opération

- adapter le produit à la clientèle potentielle
- établir le cahier des charges

Monter l'opération

- maîtriser le foncier : compromis et promesse de vente, conditions suspensives
- établir le planning des actions à mener : obtention des autorisations administratives, validation des hypothèses de coût et de commercialisation
- monter le tour de table et le financement de l'opération

La commercialisation

- mettre en place le plan des actions commerciales
- organiser la vente en interne ou en externe
- gérer l'administration des ventes.

PUBLIC

Monteurs et chargés d'opérations. Responsables financiers. Responsables commerciaux, du développement ou du marketing, chefs de produits.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

La formation s'appuie sur des exemples concrets pour conduire les participants à réfléchir sur la spécificité des montages en accession et sur les interactions entre les différentes composantes de l'approche marketing.

L'analyse des outils et des procédures spécifiques permettront de mettre en place une méthodologie de travail.

ANIMATION

Marie-Noëlle PRAX Consultante en promotion immobilière

PRIX NET

2 160 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

France BOICHOT

Tél. 01 40 75 79 18

f.boichot.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

Vendre un programme immobilier neuf en accession sociale à la propriété

ENJEUX

L'accession sociale à la propriété est un métier à risques. La réussite d'une opération de cette nature est largement conditionnée par la capacité à commercialiser rapidement les logements. L'exacerbation de la concurrence, les fluctuations de la demande, le prix des logements, les techniques de vente, les outils et moyens de la vente... sont autant d'éléments que les vendeurs doivent parfaitement maîtriser afin de permettre la réussite des opérations.

OBJECTIFS

- mettre en place les actions commerciales
- concevoir la commercialisation : conditions de vente et pondération des prix
- réaliser un plan de financement
- organiser la vente et maîtriser l'entretien de vente spécifique à l'immobilier
- gérer un fichier client
- réaliser les documents de suivi et suivre le client jusqu'à la remise des clés.

CONTENU

MODULE 1

Le plan des actions commerciales

- établir le plan média
- créer l'annonce publicitaire
- chiffrer les actions de publicité
- travailler avec une agence de publicité

Concevoir la commercialisation

- la pondération
- les conditions de vente

Préparer la vente

- analyser la concurrence
- rédiger les documents nécessaires à l'information des clients
- préparer le contrat de réservation
- rappel des contraintes Hlm
- check-list des actions à entreprendre avant la mise en vente

Le plan de financement du client

- les pratiques des banques
- le PTZ
- les spécificités du PSLA

MODULE 2

L'entretien de vente

- la prise de contact
- découverte des besoins et des motivations
- argumenter et répondre aux objections
- conclure la vente

Le téléphone dans la vente immobilière

- recevoir une demande de renseignement
- relancer ses prospects
- prendre un rendez-vous

L'administration des ventes

- établir les documents de suivi
- la signature de l'acte
- les appels de fonds
- les travaux supplémentaires
- la livraison.

PUBLIC

Vendeur débutant ne possédant pas de formation spécifique dans le domaine de la vente immobilière.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Exposés, exercices, mises en situation et jeux de rôle. Exercices avec Altooffice pour le plan de financement de l'acquéreur.

ANIMATION

Marie-Noëlle PRAX Consultante en promotion immobilière

PRIX NET

2 160 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

France BOICHOT

Tél. 01 40 75 79 18

f.boichot.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

ACCESSION À LA
PROPRIÉTÉ

7 0 3

RÉGION PARIS

Comment optimiser le plan de financement de l'acquéreur

ENJEUX

En accession sociale à la propriété, la maîtrise du plan de financement du client est une condition essentielle pour que la vente aboutisse et que le client bénéficie d'un accompagnement de qualité. Le conseil en financement est une des données de la sécurisation HIm. Pour l'organisme il est sécurisant de vérifier que le client soit solvable.

OBJECTIFS

- comprendre les mécanismes d'un prêt immobilier
- construire et optimiser un plan de financement
- conseiller le client sur les meilleures solutions pour lui
- négocier avec les partenaires bancaiers.

CONTENU

Le fonctionnement d'un prêt immobilier

- les prêts bancaires : taux fixes, taux révisibles, barèmes modulables
- le tableau d'amortissement
- les différents taux (nominal, actuariel, proportionnel)
- le coût total du crédit et le TEG
- assurances et garanties

Les différents prêts proposés sur le marché

- les prêts bancaires : taux fixes, taux révisibles, barèmes modulables
- le lissage
- les prêts relais
- les intérêts intercalaires et leur financement

Les prêts réglementés

- PC, PAS et PSLA
- le Prêt à taux 0
- les plans et prêts épargne logement
- les prêts d'Action Logement

Établir le plan de financement de l'acquéreur

- analyse rapide de la solvabilité
- établir un plan de financement sans logiciel informatique
- utiliser un logiciel informatique
- les points de négociation à conseiller au client

Négocier avec les partenaires bancaiers

- les différents points à négocier.

PUBLIC

Commerciaux et chargés de commercialisation ou de montage des dossiers de financement acquéreurs.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Alternance d'apports théoriques, d'échanges et de simulations de plans de financement réalisés sur Alt-Office, logiciel d'Alto informatique.



ANIMATION

Didier BRAUD Consultant en accession
ou Marie-Noëlle PRAX
Consultante en promotion immobilière

PRIX NET 1 200 €
Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS
France BOICHOT Tél. 01 40 75 79 18
f.boichot.afpols@union-habitat.org
site internet : <http://www.afpols.fr>

La VEFA au service de l'accèsion (aspects juridiques)

ENJEUX

La VEFA, vente en l'état futur d'achèvement, technique de l'accèsion à la propriété fait l'objet d'un contrat réglementé. Il est utile de connaître le droit en la matière, afin de bien préparer son projet et de sécuriser sa relation avec les clients.

OBJECTIFS

- connaître les règles et particularités de la VEFA
- identifier les points-clés de la relation vendeur/acquéreurs
- mesurer les effets dans l'organisation des services.

CONTENU

Introduction

- la VEFA dans le secteur Hlm
- définition de la VEFA et du secteur protégé

La préparation de l'opération et le contrat préliminaire

- contenu du contrat préliminaire
- droits et obligations du vendeur et de l'acquéreur
- documents annexes : notice sommaire, plans...
- les conditions suspensives
- la réalisation de la vente : conditions indispensables

La vente en l'état futur d'achèvement et le déroulement de l'opération

- l'acte et les documents annexes
- les droits et obligations des parties
- la réalisation de l'immeuble
- les effets dans l'organisation interne

La livraison de l'opération

- l'organisation de la livraison
- le procès-verbal
- le service après-vente
- les garanties et les responsabilités du vendeur.

PUBLIC

Monteurs d'opérations, commerciaux, personnels administratifs.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Cette formation sera réalisée sur la base d'exposés et d'échanges entre l'intervenant et les participants. Les documents pratiques et contractuels seront examinés pendant la formation.

ANIMATION

Pascale HERMANN Consultante en droit immobilier

PRIX NET

1 150 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

France BOICHOT Tél. 01 40 75 79 18
f.boichot.afpols@union-habitat.org
site internet : <http://www.afpols.fr>

ACCESSION À LA
PROPRIÉTÉ

7 0 5

RÉGION PARIS

Les outils de portage en accession à la propriété

ENJEUX

Les opérateurs d'accession à la propriété ont parfois besoin de mener une réflexion stratégique sur la méthodologie de l'accession. Quelle démarche adopter ? Faut-il agir seul en pratiquant une vente directe ou faut-il s'associer à d'autres partenaires ? Que propose la législation en matière de portage ? Quels sont les avantages et les inconvénients des différentes possibilités ?

OBJECTIFS

- recenser les différentes possibilités de portage
- mesurer leur faisabilité.

CONTENU

Introduction

- pourquoi chercher des outils différents ?
- avantages et inconvénients de la vente directe

La SCI

- les possibilités du secteur Hlm
- définition juridique
- montage de la société
- mode de fonctionnement et fiscalité
- particularismes Hlm

La comparaison avec la SCCV

- définition de la SCCV
- mode de fonctionnement et fiscalité

La SCI d'accession progressive à la propriété

- les objectifs de la SCIAPP
- montage de la société
- mode de fonctionnement et fiscalité.

PUBLIC

Chefs de projets en accession à la propriété, responsables juridiques.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Cette formation sera réalisée sur la base d'exposés et d'échanges entre l'intervenant et les participants. Les documents pratiques et contractuels seront examinés pendant la formation.

ANIMATION

Pascale HERMANN Consultante en droit immobilier

PRIX NET

1 150 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

France BOICHOT Tél. 01 40 75 79 18

f.boichot.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

Vendre en situation difficile

ENJEUX

Les atouts de l'accession sociale sont conséquents et la demande potentielle reste inépuisable : mais pour vendre quand tout est difficile, il faut absolument passer d'une économie de cueillette à une économie de chasse et adapter outils de communication et méthodes de vente.

OBJECTIFS

- comprendre les freins à la vente pour mieux les lever
- adapter le marketing opérationnel à la difficulté
- mobiliser à bon escient les armes de la sécurisation
- actualiser les techniques de vente.

CONTENU

L'identification des freins à la vente

- la frilosité des banques, mythe ou réalité ?
- désistements, refus de prêts : redevenir acteur dans l'offre de financement
- le contexte économique
- la diminution du nombre de prospects
- l'autocensure

La communication de création de contacts

- le marketing opérationnel du programme
- comment dynamiser la création de contacts : e-mailing, réseaux de commercialisation, etc.

La sécurisation Hlm et les aides financières à l'accession

- comment vendre la sécurisation
- le PTZ, la TVA à 5,5 %

Les techniques de vente

- actualisation des étapes de la vente
- incidence des systèmes d'économie d'énergie et environnementaux sur l'argumentaire commercial.

PUBLIC

Directeurs du développement, managers commerciaux et commerciaux.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Alternance d'apports théoriques, d'échange, d'exercices pratiques en groupe et sous-groupes, et mises en situation (jeux de rôles, "speed-selling").

ANIMATION

Didier BRAUD

Consultant en accession

PRIX NET

1 150 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

France BOICHOT

Tél. 01 40 75 79 18

f.boichot.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

ACCESSION À LA
PROPRIÉTÉ

7 0 7

RÉGION PARIS

Réclamations et gestion de conflit en accession à la propriété

ENJEUX

La gestion des réclamations prend une dimension particulière en accession, où le client exprime des attentes d'autant plus exacerbées qu'il consent des sacrifices financiers importants pour devenir propriétaire. En outre ce statut renforce souvent son niveau d'exigence et diminue sa tolérance quant à notre délai d'intervention.

OBJECTIFS

- définir et organiser la réponse interne la plus adaptée
- connaître les codes comportementaux des réclamants en accession
- maîtriser les techniques d'entretien en situation de conflit potentiel.

CONTENU

L'organisation de la réponse technique

- la traçabilité de la réclamation
- la détermination des responsables de l'intervention
- la réponse, interne ou sous-traitée
- l'obligation de résultat en terme de délai d'intervention
- la mesure de la satisfaction

Les réclamants en accession

- le profil du réclamant
 - "nouveau réclamant"
 - besoins explicites, besoins implicites
- la typologie des clients difficiles

Les techniques d'entretien en gestion de réclamations

- mises en situation : entraînement à la méthode TECREP
- mises en situation : ce qu'il faut éviter à tout prix
- mises en situation : savoir dire non.

PUBLIC

Cadres opérationnels chargés de l'accession, commerciaux et assistantes chargées de dossiers ou d'accueil.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Formation très pratique avec quelques apports théoriques et échanges. L'essentiel du temps est consacré aux exercices pratiques : mises en situation et jeux de rôles.

ANIMATION

Didier BRAUD

Consultant en accession

PRIX NET

1 290 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

France BOICHOT

Tél. 01 40 75 79 18

f.boichot.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

Aspects juridiques de la location-accession en PSLA

ENJEUX

La location-accession est un contrat particulier réglementé, dont la particularité est de mettre en œuvre deux statuts d'occupations successifs : l'occupation et la propriété. Il est indispensable de connaître ces règles afin de les intégrer dans la démarche de montage d'opérations en location-accession.

OBJECTIFS

- connaître les règles et particularités de la location-accession
- identifier les points-clés de la relation vendeur/locataire-accédant
- repérer les règles spécifiques du dispositif du PSLA.

CONTENU

Définition de la location-accession (loi du 12 juillet 1984)

Principes de base du PSLA

La formation du contrat de location-accession

- du contrat préliminaire au contrat de location-accession
- contenu du contrat préliminaire et documents annexes
- réalisation du contrat de location-accession

Le contrat de location-accession

- l'acte et les documents annexes
- le contenu du contrat
 - délai d'achèvement
 - réalisation du bien
 - livraison et entrée en jouissance
- la redevance : part locative et part acquisitive
- les règles du PSLA

La période de jouissance et la levée d'option

- statut juridique de l'accédant
- rapports avec le vendeur
- questions pratiques et difficultés rencontrées

La fin du contrat

- levée de l'option
- mise en place de l'emprunt
- conséquences de la non-levée de l'option
- garantie d'achat et de revente.

PUBLIC

Monteurs d'opérations, commerciaux, responsables administratifs et financiers.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Exposés, présentation de documents-types et d'exemples.

PROLONGEMENTS

- Aspects pratiques de la location-accession en PSLA : échanges d'expériences • 710

ANIMATION

Sylvie BADER Consultant formateur
ou Pascale HERMANN Consultante en droit immobilier

PRIX NET

Déjeuners gratuits pris en commun

1 150 €

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

France BOICHOT Tél. 01 40 75 79 18
f.boichot.afpols@union-habitat.org
site internet : <http://www.afpols.fr>

ACCESSION À LA
PROPRIÉTÉ

7 0 9

RÉGION PARIS

Aspects pratiques de la location-accession en PSLA : échanges d'expériences

ENJEUX

Après quelques années de mise en œuvre, certains questionnements juridiques ressortent des premières opérations de location-accession en PSLA. Les opérateurs se réinterrogent sur leurs pratiques. Aussi convient-il, afin d'améliorer les conditions d'application juridique de ce dispositif, d'analyser les expériences des différents organismes. Les questionnements proposés et recensés ne sont pas exhaustifs et pourront être complétés par les interrogations des différents participants.

OBJECTIFS

- identifier les difficultés rencontrées dans les opérations de location-accession
- distinguer les dispositions qui relèvent du cadre réglementaire et du cadre contractuel
- échanger sur des pistes de solution.

CONTENU

Rappel du principe de base du PSLA

Les clauses du contrat de location-accession

- les conditions financières
 - le dépôt de garantie
 - la redevance (révision, rémunération)
 - le financement des frais de notaire
- la durée du contrat
- les clauses anti-spéculatives

La période de jouissance

- la livraison du logement
- les changements de situations familiales
- le non-respect des obligations contractuelles
- les travaux modificatifs, les transformations

La fin du contrat

- les conséquences de la non-levée d'option ou de la résiliation du contrat
- les solutions pour l'organisme vendeur.

PUBLIC

Juristes, administratifs et commerciaux qui ont déjà expérimenté le dispositif du PSLA.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Cette journée sera principalement basée sur les échanges des participants ponctués d'apports théoriques, la présentation de documents-types et d'exemples.

PRÉALABLES

- Aspects juridiques de la location-accession en PSLA • 709

ANIMATION

Sylvie BADER Consultant formateur
ou Pascale HERMANN Consultante en droit immobilier

PRIX NET

580 €

Déjeuner gratuit pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

France BOICHOT Tél. 01 40 75 79 18
f.boichot.afpols@union-habitat.org
site internet : <http://www.afpols.fr>

Montage et commercialisation d'opérations dans le cadre des différents dispositifs de l'accession sociale : location-accession, dispositifs Anru

ENJEUX

La nouvelle location-accession et les différents dispositifs en place ouvrent la possibilité, pour les ménages à revenus modestes, d'accéder à la propriété de manière sécurisée. Les nouveaux mécanismes, encadrés par la réglementation, s'appuyant sur des leviers fiscaux, offrent une réelle opportunité pour les organismes Hlm de développer une accession sociale.

OBJECTIFS

- comprendre les mécanismes de la location-accession
- réaliser le montage financier des opérations de location-accession
- commercialiser (initialement et in fine) les opérations de location-accession
- intégrer les différents dispositifs en place.

CONTENU

Le mécanisme de la nouvelle location-accession

- exemples d'opérations réalisées
- analyse et commentaires des nouveaux textes

Analyse marketing des projets

- qui sont les clients concernés
- étude du mécanisme du point de vue du client
- calibrage des opérations

Le montage financier des opérations de location-accession

- bilan financier
- plan de trésorerie
- financement du projet

Commercialisation des opérations de location-accession

- commercialisation initiale
 - plan média, argumentation du mécanisme, recherche des candidats à la location-accession
- commercialisation "in fine"
 - relance des accédants-locataires, suivi de leur situation, suivi des non levées d'option

Les différents dispositifs

- leur fonctionnement

PUBLIC

Monteurs d'opérations, responsables commerciaux travaillant sur des projets de location-accession.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Exposés, débats, exemples, exercices. Au travers d'un cas, les participants réaliseront l'étude marketing, l'étude financière et définiront la stratégie commerciale.

ANIMATION

Marie-Noëlle PRAX Consultante en promotion immobilière

PRIX NET

1 150 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

France BOICHOT

Tél. 01 40 75 79 18

f.boichot.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

L'organisation future des biens construits ou achetés

ENJEUX

Les projets d'accès social à la propriété, en neuf ou en vente d'existant, l'achat en VEFA de logements locatifs sociaux, la construction de programmes mixtes, locatif et accession à la propriété, entraînent souvent la mise en place d'une organisation future des biens. Celle-ci parfois génère une complexité juridique et des charges telles que les gestionnaires et les acquéreurs peuvent être mis en difficulté par méconnaissance de l'organisation. Il est utile d'examiner les différentes possibilités offertes par les textes et de tenter de mesurer l'impact des organisations futures sur la gestion de l'immeuble ou de l'ensemble immobilier.

OBJECTIFS

- identifier les différentes organisations
- mesurer leur incidence dans la gestion future.

CONTENU

Le programme est organisé autour de 4 démarches opérationnelles :

Un programme simple de maisons en accession

- la gestion des équipements communs
- cahier des charges et ASL
- le cas de la mitoyenneté

La copropriété

- qu'est-ce qu'une copropriété ?
- les différentes possibilités : copropriété simple ou copropriété avec des parties communes générales et spéciales
- organisation et structuration

Le programme partageant des équipements communs avec d'autres groupes

- associations syndicales
- union de syndicat
- conventions de gestion
- avantages et inconvénients des différentes organisations

La division en volume

- définition
- méthode et résultat
- la gestion des éléments communs.

PUBLIC

Responsables de programmes, chargés d'opérations, responsables juridiques, administrateurs de copropriété, d'associations syndicales, d'union...

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Cette formation sera réalisée sur la base d'études de cas et de présentation d'exemples pris dans la pratique en alternant exposés et échanges entre l'intervenant et les personnes en formation.

ANIMATION

Pascale HERMANN Consultante en droit immobilier

PRIX NET

1 130 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

France BOICHOT Tél. 01 40 75 79 18
f.boichot.afpols@union-habitat.org
site internet : <http://www.afpols.fr>

Un exemple de formation en intra.

Un cycle de formation à l'accession à la propriété et la location-accession pour l'équipe chargée de développer ces nouvelles activités

Développer une activité d'accession à la propriété

BOURG HABITAT, OPH de la ville de Bourg-en-Bresse, a souhaité, dès la mise en place du PSLA, développer des activités d'accession à la propriété, en VEFA et en location-accession.

Une importante phase de travail en interne a, dans un premier temps, visé à organiser ces nouvelles activités et formaliser les nouvelles procédures et les nouveaux outils.

Une organisation a été établie : une des 4 agences qui gèrent en proximité les logements locatifs de l'ensemble du parc, a été consacrée à ces nouvelles activités. Au sein du service maîtrise d'ouvrage, une équipe a été créée, constituée par un responsable d'agence et une chargée d'opérations spécifiquement dédiée à cette activité ainsi qu'une assistante commerciale. Cette équipe du pôle accession est rattachée hiérarchiquement au service maîtrise d'ouvrage et, fonctionnellement, directement au Directeur adjoint de l'Office. Un des comptables travaille spécifiquement sur les aspects comptables et financiers de cette activité.

Accompagner tout un service par une formation complète

La Direction de Bourg Habitat a souhaité développer les compétences de tous ces acteurs impliqués dans le développement de ces nouvelles activités.

L'afpols a élaboré pour eux un cycle de formation complet.

Plusieurs formateurs sont intervenus 15 jours, sur 6 mois. Ils ont abordé l'ensemble des aspects juridiques, financiers, commerciaux,

fiscaux et comptables, en plusieurs modules :

- le management commercial des opérations en accession et en location-accession
- le montage des opérations en accession et en location-accession
- la VEFA au service de l'accession
- les aspects juridiques de la location-accession et l'environnement juridique de l'acquéreur
- la vente de programmes immobiliers en accession et la vente en location-accession
- le conseil, le financement et la sécurisation de l'acquéreur
- les spécificités comptables, financières et fiscales de l'accession.

Pour être rapidement utilisés de façon concrète, tous les aspects ont à la fois été présentés sous l'angle théorique et mis en perspective avec l'étude d'une opération en cours à Bourg Habitat. De nombreuses mises en pratiques - simulations de plans de financement sur logiciel, jeux de rôles - et l'apport d'outils et de procédures ont permis de rendre très vite les participants opérationnels.

3 ans après

L'activité d'accession s'est développée significativement, concernant de plus en plus de communes et s'étendant aujourd'hui aussi aux logements collectifs. La politique de commercialisation s'est structurée autour de la valorisation des produits. Une présence 3 fois par an sur des salons et une communication sur différents supports à l'adresse des élus, des clients et des employeurs publics locaux garantissent une bonne communication commerciale.

L'équipe initiale du pôle accession s'est stabilisée et a su s'adapter aux évolutions législa-

ACCESSION À LA
PROPRIÉTÉ

intra

Un exemple de formation en Intra.

Maîtriser l'ensemble des composantes
du montage d'opération en accession

Angers Habitat a récemment développé des programmes de logements destinés à l'accession à la propriété.

De janvier à avril 2008, l'afpols a accompagné le développement des compétences de l'équipe dédiée à cette activité dans les domaines juridique, financier, commercial, fiscal et comptable.

Ce projet porté par la Direction d'Angers Habitat s'est articulé autour d'une journée de réflexion qui a permis d'approfondir le

positionnement et les orientations stratégiques de l'OPH. S'en est suivi un cycle de formation constitué de quatre modules. Le cycle a été porté par des formateurs experts dans leur domaine. Ils ont travaillé ensemble pour permettre la cohérence du cycle tout en respectant les champs d'intervention de chacun. Tous ont utilisé des exemples concrets pour permettre aux participants de savoir comment faire et avec quels outils.



Cette démarche a permis d'asseoir une culture commune de l'accession à la propriété au sein d'Angers Habitat. Les savoir-faire acquis au cours de ce parcours de formation représentent les bases que devra compléter l'expérience opérationnelle du terrain pour

qu'Angers Habitat devienne l'un des professionnels reconnu de l'accession à la propriété sur le territoire angevin.

Le plus de ce cycle : l'implication de la Direction dès le démarrage du projet a permis une adhésion totale des acteurs concernés.

Monter un plan de vente de logements sociaux

ENJEUX

L'accord signé entre l'Union Sociale pour l'Habitat et l'État porte à 40 000 le niveau des ventes de logements Hlm à partir de 2010. La mise en œuvre d'un processus de vente qui entre dans la gestion courante du patrimoine de l'organisme devient dès lors indispensable. Pour les personnels chargés de développer la vente, la question est de savoir quel patrimoine vendre, à quel prix, avec quels coûts de commercialisation et pour quels clients. Cette formation apporte les outils de cadrage indispensables au montage d'un plan de vente.

OBJECTIFS

- connaître le contexte et les textes législatifs qui régissent la vente de logements Hlm
- savoir monter un plan de vente qui tienne compte de la stratégie de l'entreprise, du marché, des politiques locales de l'habitat
- savoir établir le prix de vente des logements
- mesurer l'impact de la vente sur la gestion du patrimoine.

CONTENU

Vente de patrimoine : cadrage législatif et orientations

- l'accord État - USH
- état des lieux de la vente Hlm et perspectives
- Loi SRU, Plan de Cohésion Sociale, loi MOLLE, Convention d'Utilité Sociale
- les enjeux de la vente : capacité d'autofinancement, parcours résidentiels, mixité sociale

Identifier le patrimoine à vendre : définir des critères de choix

- la stratégie financière de l'organisme
- les enjeux du PSP
- le marché de l'habitat sur le territoire
- la capacité financière des acquéreurs
- les caractéristiques techniques des logements, la situation administrative des groupes
- les problématiques sociales

Le diagnostic de faisabilité destiné au Conseil d'Administration

Le pilotage économique de la vente de patrimoine

- la définition du prix de vente
 - l'estimation des services des Domaines
 - la plus-value de cession économique et de cession comptable
 - les frais de travaux et de commercialisation
 - l'ajustement du prix en fonction des caractéristiques de la résidence
- les outils de suivi et d'évaluation financière

Consulter la Collectivité Territoriale

- la vente Hlm, outil de la politique locale de l'habitat

Vente de patrimoine et émergence de copropriétés

- le repositionnement du bailleur
- le métier de syndic ou sa sous-traitance.

PUBLIC

Personnels chargés de la mise en place et de l'étude de programmes de vente de patrimoine Hlm.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Rappels réglementaires et études de cas portant sur des stratégies de vente différenciées en fonction des problématiques patrimoniales, financières et territoriales.

ANIMATION

Marie-Noëlle PRAX Consultante en promotion immobilière

PRIX NET

1 150 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Véronique MORELON Tél. 01 40 75 79 06
v.morelon.afpols@union-habitat.org
site internet : <http://www.afpols.fr>

VENTE DU
PATRIMOINE

7 2 1

RÉGION PARIS

Maîtriser son argumentaire commercial pour réussir les ventes

ENJEUX

Les services chargés de la vente de patrimoine sont soumis à des impératifs de résultat. Dans un contexte économique tendu et sur un marché de plus en plus concurrentiel, les personnels chargés de commercialiser les logements doivent maîtriser les techniques d'écoute-client et d'argumentation commerciale leur permettant de conclure les ventes.

OBJECTIFS

- décrypter la demande réelle du client
- identifier les points forts de chaque logement et les convertir en avantages directement perçus par le client
- placer le client en position d'acheteur en sachant traiter ses objections.

CONTENU

Décrypter la demande du client

- mettre en pratique les techniques d'entretien permettant de cerner la réalité du projet, du budget, des motivations du client

Développer un argumentaire commercial convaincant

- les techniques d'argumentation
- listage, par logement, des points forts
- transfert des points forts en bénéfices clients
- recherche de l'avantage général

Répondre aux objections principales

- les techniques de réponse aux objections
- listage, par logement, des principales objections
- travail sur les réponses aux principales objections

Valoriser les avantages concurrentiels

- le financement et la sécurisation de l'acquéreur
- la qualité d'organisme Hlm du vendeur
- les services
- les démarches environnementales.

PUBLIC

Personnels chargés de la vente de logement.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Pour une bonne appropriation des techniques de vente, la formation sera essentiellement axée sur le principe du training : les participants travailleront la phase d'argumentation à travers des jeux de rôle mettant en situation une relation client-vendeur.

La formation s'appuiera sur les caractéristiques de logements devant être vendus par les participants.

ANIMATION

Marie-Noëlle PRAX Consultante en promotion immobilière

PRIX NET

1 150 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Véronique MORELON Tél. 01 40 75 79 06
v.morelon.afpols@union-habitat.org
site internet : <http://www.afpols.fr>

Le cadre juridique de la vente Hlm

ENJEUX

La vente d'un patrimoine Hlm n'est pas une opération sans risque. C'est une action de longue haleine où les aspects juridiques ont une dimension importante, d'autant plus que la majorité d'entre eux sont calés dès l'origine du projet. Elle doit être une opération sécurisée pour l'acquéreur qui s'engage financièrement pour de nombreuses années.

Dans quelle condition tel ou tel patrimoine peut-il être vendu ? Quelles sont les obligations du vendeur et celles de l'acquéreur ? Quels sont les démarches et les documents nécessaires ? Dans quelles conditions juridiques la vente Hlm est-elle réalisée et avec quels partenaires ?

La réussite de l'opération tient dans la capacité de l'organisme à :

- repérer les règles spécifiques à la vente Hlm
- connaître les points-clés de la relation vendeur/acquéreur
- identifier les besoins en matière de gestion de copropriété.

OBJECTIFS

- préparer un processus de vente de patrimoine
- connaître le dispositif de la vente juridique Hlm
- assurer le contact et le suivi avec le notaire et le géomètre.

CONTENU

Préparation de la vente Hlm

- la fixation du prix de vente par l'organisme
- les conditions réglementaires relatives aux biens vendus
- les conditions réglementaires relatives aux acheteurs
- les modalités d'information au public

Préparation de la vente : le droit commun

- le mandat de vente et l'agent immobilier
- le rôle du notaire
- informations et diagnostics obligatoires
- le montage d'une copropriété : élaboration du règlement de copropriété et choix du syndic

La promesse de vente

- les modalités pratiques de la signature
- contenu et obligations des parties
- les conditions suspensives et leur dénouement
- la rétractation
- le suivi du dossier : de la promesse à la signature de l'acte

La vente

- contenu et obligations des parties
- la signature chez le notaire
- le démarrage de la copropriété
- les effets de la vente dans la gestion de l'organisme.

PUBLIC

Personnels administratifs et commerciaux chargés de préparer et de suivre les ventes.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Cette formation sera réalisée sur la base d'exposés et d'échanges entre l'intervenant et les participants. Les documents pratiques et contractuels seront examinés pendant la formation.

ANIMATION

Pascale HERMANN Consultante en droit immobilier

PRIX NET

1 160 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Véronique MORELON Tél. 01 40 75 79 06

v.morelon.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

VENTE DU
PATRIMOINE

7 2 3

RÉGION PARIS

Un exemple de formation en Intra.

Développer un projet de vente de patrimoine en s'appuyant sur une formation de tous les acteurs impliqués dans le processus

Un OPH de l'Est de la France engagé dans un projet de vente de patrimoine a décidé de préparer le lancement de cette démarche par une formation du chargé de projet et des différents collaborateurs concernés : cadres du siège (juriste, responsable du patrimoine) mais aussi responsables d'agence et chargés de clientèle.

L'étude réalisée en amont au sein de l'organisme avait défini les patrimoines visés et introduit la réflexion sur les prix. Cependant, de nombreuses questions devaient être approfondies pour construire le projet et mettre en œuvre les différentes étapes d'information des locataires, de réception des demandes et de montage des dossiers. L'afpols a proposé, préalablement à la formation elle-même, une analyse précise des données et de l'avancement du projet et une évaluation des besoins de formation des acteurs de l'organisme devant être associés à cette action. Après synthèse, la formation a été organisée en 5 modules : les apports juridiques sur le Cadrage de la vente Hlm et sur les Diagnostics techniques obligatoires avant la vente ont été suivis d'un travail spécifique du responsable des ventes sur le Montage des plans de financement.

Les responsables d'agences en première ligne pour articuler les projets de l'organisme en matière de vente de logements, les demandes des locataires de leur territoire et les contraintes juridiques devaient assurer le pilotage de la vente au niveau de leur patrimoine en relation avec le responsable des ventes. Le module Montage commercial et sécurisation des projets d'achat leur a permis d'appréhender tous ses aspects.

Puis, les chargés de clientèle ont été invités à s'entraîner aux Techniques de vente et à développer leurs capacités à informer et à conseiller les futurs acquéreurs sur les précautions et les risques.

Cette action de formation de 10 jours incluant un accompagnement personnalisé du pilote s'est traduite par une remise en perspective des modalités de la démarche. Les apports du formateur-expert ont pu consolider le projet et aider les différents acteurs à préciser leurs rôles respectifs auprès des candidats à l'achat.

Le chef de projet dispose maintenant de relais internes préparés pour engager très concrètement la mise en vente en sécurisant les projets d'acquisition.

Les bases du fonctionnement de la copropriété

ENJEUX

Dans le cadre de l'activité d'accession en neuf ou de logements existants, les organismes d'Hlm vont créer des copropriétés dans lesquelles ils seront syndics et/ou copropriétaires. Il est important de bien identifier le cadre juridique du fonctionnement de la copropriété ainsi que son impact éventuel sur la gestion locative.

Cette formation concerne aussi bien les organismes souhaitant développer ou ayant une activité de syndic que ceux qui auront des logements locatifs compris dans des copropriétés gérées par un syndic extérieur.

OBJECTIFS

- connaître les fondamentaux de la copropriété
- repérer les principes de fonctionnement des copropriétés
- démarrer l'activité ou prendre en charge un nouveau poste dans la gestion des copropriétés.

CONTENU

Les structures de la copropriété

- définition des parties communes et des parties privatives
- incidence sur la gestion locative
- notion de millième : droits de vote et répartition des charges
- le règlement de copropriété
- les alternatives : ASL, AFUL...

Les acteurs de la copropriété

- le syndicat
- le syndic
- les spécificités du syndic Hlm
- le conseil syndical

Le fonctionnement de la copropriété

- l'administration de la copropriété par le syndic
 - gestion administrative
 - gestion technique
 - la responsabilité du syndic

Les finances du syndicat

- détermination des charges de copropriété
- incidence sur les charges locatives
- budget et comptes annuels : les obligations comptables

Principes d'organisation d'une assemblée générale

- organisation et préparation
- tenue : feuille de présence, bureau, modalités de vote
- règles de majorité
- rédaction du procès-verbal et délai de contestation.

PUBLIC

Nouveaux gestionnaires de copropriété.
Responsables juridiques et techniques.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Échanges, exposés, remise d'un dossier documentaire.

PROLONGEMENTS

- Préparer le passage en copropriété : cadre réglementaire et démarche • 732
- Les assemblées générales de copropriété • 733
- Les travaux en copropriété : rôle et responsabilité du syndic • 734
- Recouvrement des charges en copropriété • 735
- La gestion comptable et financière des copropriétés • 736
- Copropriétés : actualités juridiques et pratiques • 737

ANIMATION

Pascale HERMANN

Consultante en droit immobilier

Eric JUMEL

Consultant en droit immobilier

PRIX NET

2 030 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Véronique MORELON

Tél. 01 40 75 79 06

v.morelon.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

GESTION DE
COPROPRIÉTÉS

7 3 1

RÉGION PARIS

Préparer le passage en copropriété : cadre réglementaire et démarche

ENJEUX

Le passage en copropriété d'un immeuble est une opération délicate sur le plan juridique et administratif. Faite avec rigueur et cohérence, elle facilitera considérablement le travail du Syndic. A contrario, les imprécisions portant sur les parties communes et privatives, les charges, le règlement de copropriété... sont une garantie de problèmes récurrents avec le syndicat des copropriétaires.

OBJECTIFS

- délimiter avec un maximum de précision le passage des lots en copropriété
- définir clairement la grille de calcul des charges
- savoir faire du règlement de copropriété un outil de gestion opérationnel pour le syndic.

CONTENU

Manager le géomètre

- la délimitation des parties communes
- passer commande pour le calcul des grilles de répartition
- le calcul des charges

Le passage de relais de l'organisme vers le syndic

- la transmission des responsabilités (contrats, factures...)
- le règlement de copropriété (contenu, modificatif, mise en conformité)

La première AG

- la convocation par le syndicat provisoire
- l'élection du premier Conseil Syndical
- l'élection du Syndic

Les mutations

- les premières ventes de lots par le bailleur à l'issue de la création de la copropriété.

PUBLIC

Responsables et gestionnaires de copropriétés.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Ce stage est basé sur des apports juridiques, techniques et l'étude de cas pratiques.

ANIMATION

Pascale HERMANN Consultante en droit immobilier

Alain PAPADOPOULOS

Rédacteur en chef du site Universimmo-pro.com

PRIX NET

1 170 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Véronique MORELON Tél. 01 40 75 79 06

v.morelon.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

Les assemblées générales de copropriété

ENJEUX

Moment phare de la vie des copropriétés, les assemblées générales font l'objet de textes qu'il est important de bien connaître : règles de convocation, de vote etc...

Le syndic Hlm doit maîtriser ces règles pour éviter tout risque d'annulation et pour sécuriser au mieux la copropriété et ses habitants.

Par ailleurs il est utile de mettre en cohérence le fonctionnement des services, si l'organisme est à la fois syndic et propriétaire bailleur.

OBJECTIFS

Ce stage, destiné aux personnes ayant une pratique de la copropriété, permettra de :

- faire le point sur les textes en vigueur aujourd'hui
- préparer et tenir une assemblée
- élaborer les documents nécessaires.

CONTENU

Les organes de la copropriété et rôle respectif de chacun

- le pouvoir de convoquer
- le moment de la convocation

La préparation d'une assemblée

- la programmation et l'incidence sur le fonctionnement de l'organisme
- les décisions à prendre
- les concertations nécessaires
- les documents obligatoires

La convocation à une assemblée

- les personnes à convoquer
- les mentions obligatoires
- le contenu et la forme d'une convocation

La tenue de l'assemblée

- l'organisation matérielle
- la feuille de présence et l'émargement
- les pouvoirs
- l'organisation du vote
- le déroulement

Les règles de vote

- la pondération des voix du copropriétaire majoritaire
- les majorités requises
- les scrutins différenciés en cas de parties communes spéciales...
- les incidents de séance

L'établissement du procès-verbal

- le contenu et la signature
- l'envoi et le délai de contestation de l'article 42

L'action en contestation des décisions d'assemblée

PUBLIC

Gestionnaires de copropriétés.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Exposés, débats, analyses de cas et de situations, remise d'un guide.

Les participants pourront apporter lors de la formation les documents qu'ils utilisent habituellement, sur lesquels un travail d'analyse et de commentaire sera réalisé.

ANIMATION

Pascale HERMANN Consultante en droit immobilier
Alain PAPADOPOULOS
Rédacteur en chef du site Universimmo-pro.com

PRIX NET

Déjeuners gratuits pris en commun

1 170 €

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Véronique MORELON Tél. 01 40 75 79 06
v.morelon.afpols@union-habitat.org
site internet : <http://www.afpols.fr>

GESTION DE
COPROPRIÉTÉS

7 3 3

RÉGION PARIS

Les travaux en copropriété : rôle et responsabilité du syndic Hlm

ENJEUX

Les travaux portant sur un immeuble existant constituent un élément phare de la gestion d'une copropriété.

La réalisation des travaux obéit à un processus précis et détaillé que le syndic doit respecter : initiative, préparation, décision en assemblée, exécution, financement, suivi des paiements..., bref une activité de maîtrise d'ouvrage dans un contexte décisionnel particulier.

En outre, la situation du syndic Hlm, parfois également propriétaire bailleur, est très spécifique tant par ses atouts (savoir-faire technique) que par ses inconvénients (cumul des fonctions, copropriétaire souvent majoritaire, syndic et le vendeur).

OBJECTIFS

- délimiter le domaine d'intervention de la copropriété
- repérer les pouvoirs propres du syndic
- mener à bien un projet de travaux
- clarifier la position du propriétaire bailleur Hlm.

CONTENU

Le positionnement de l'organisme d'Hlm : syndic, copropriétaire et bailleur social

Les différents travaux en copropriété

- les travaux décidés par l'assemblée générale des copropriétaires
 - les travaux portant sur les parties communes
 - les travaux réalisés par un copropriétaire
- les travaux urgents et l'intervention du syndic

La préparation de la décision

- initiative et préparation : rôle du syndic, du conseil syndical et des copropriétaires
 - l'évaluation des besoins
 - l'information des copropriétaires
- préparation des décisions à faire prendre par l'assemblée
 - le rôle et le choix d'un maître d'oeuvre
 - le choix des prestataires
- l'intégration du processus dans l'organisation du syndic Hlm
- la convocation à l'assemblée générale
 - les documents à joindre
- la décision et les règles de vote en assemblée

La réalisation des travaux

- le financement
 - la répartition des charges de travaux
 - les appels de fonds et l'utilisation des provisions déjà constituées.

- le recours à des financements extérieurs
- l'exécution des travaux :
 - le rôle du syndic dans le suivi des travaux
 - le règlement des difficultés rencontrées
 - les travaux supplémentaires
 - la réception et les garanties.

PUBLIC

Gestionnaires de copropriété. Responsables techniques d'organismes d'Hlm.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Exposés, étude de cas et exercices pratiques. Échange d'expériences entre les participants à partir d'exemples issus du logement social.

ANIMATION

Pascale HERMANN Consultante en droit immobilier

Alain PAPADOPOULOS

Rédacteur en chef du site Universimmo-pro.com

PRIX NET

1 170 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Véronique MORELON Tél. 01 40 75 79 06

v.morelon.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

Recouvrement des charges en copropriété

ENJEUX

Le non-paiement des charges par un ou plusieurs copropriétaires oblige le syndic, au nom du syndicat, à mettre en œuvre toutes les voies de recours possibles pour obtenir le recouvrement des sommes dues.

Les procédures, les garanties qu'offrent la loi et la jurisprudence sont complexes. Le syndic doit en maîtriser l'ensemble des aspects pour ne pas se retrouver en difficulté.

OBJECTIFS

- savoir appliquer les procédures de recouvrement des impayés spécifiques à la copropriété
- connaître les cas de jurisprudence
- maîtriser les mesures techniques et juridiques spécifiques au recouvrement des charges de copropriété.

CONTENU

Introduction

- la fonction de syndic et le recouvrement des impayés.

La définition des créances en copropriété

- le budget de dépenses courantes et les provisions
- les autres dépenses exceptionnelles et les appels de fonds
- notion de créance liquide et exigible
- dépense régulièrement votée

Le débiteur

- le copropriétaire
- la question des ventes de lots de copropriété

Les procédures et garanties spécifiques du syndicat de copropriété

- la déchéance du terme pour les charges courantes
- hypothèque légale et privilège spécial immobilier : description et mise en œuvre
- efficacité pratique de ces garanties

Le recouvrement de créances

ou la saisie : choix des procédures

- comment obtenir un titre exécutoire ?
- injonction de payer, assignation en référé ou au fond ?
- déclaration en greffe
- la procédure de saisie immobilière
- quelle stratégie adopter ?
- les incidences de la loi relative au surendettement.

PUBLIC

Personnels du service recouvrement et du syndic.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Référence aux textes juridiques en vigueur, étude de la jurisprudence, étude de cas, échanges de groupe.

ANIMATION

Eric JUMEL

Consultant en droit immobilier

PRIX NET

1 170 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Véronique MORELON

Tél. 01 40 75 79 06

v.morelon.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

GESTION DE
COPROPRIÉTÉS

7 3 5

RÉGION PARIS

La gestion comptable et financière des copropriétés

ENJEUX

La vente Hlm et la location ouvrent aux organismes de logement social un métier à part entière et appelé à se développer : celui de syndic. Obéissant à des règles spécifiques éloignées des procédures habituelles, il demande une technicité et une culture soumises à d'importantes évolutions.

Comptabilité d'engagement et en partie double, double présentation des comptes, nomenclature comptable, annexes... Le nouveau plan comptable des copropriétés devra se conformer à des normes et à des règles de fonctionnement strictes en matière de tenue, de clôture et de présentation des comptes.

OBJECTIFS

- prendre en charge les écritures courantes d'une copropriété
- adapter la comptabilité à la réglementation en vigueur au 1^{er} janvier 2007
- établir, présenter et justifier des comptes lors des assemblées.

CONTENU

Les principales innovations
de la réforme

Le plan de compte

- analyse détaillée

L'enregistrement des mouvements
comptables

- les actes courants
- les contrats, travaux, l'entretien
- les appels de fonds
- la régularisation des comptes individuels
- les autres financements : emprunts et subventions

Les annexes à établir en fin d'exercice

- comptes de gestion
- état des dettes et des créances
- autres états financiers.

PUBLIC

Gestionnaires de copropriété et comptables
chargés du suivi des comptes des syndicats de
copropriété.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Un cas de synthèse permet aux participants
de réaliser pratiquement la saisie des opéra-
tions et de renseigner les états obligatoires à
présenter aux assemblées des copropriétaires.

ANIMATION

Renaud BOURGIN

Consultant en gestion
financière et comptable

PRIX NET

Déjeuners gratuits pris en commun

1 170 €

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Véronique MORELON

Tél. 01 40 75 79 06

v.morelon.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

Copropriétés : actualités juridiques et pratiques

ENJEUX

Le droit et les pratiques de la copropriété sont en constante évolution. Pour les personnels en charge de la gestion des syndicats, il est essentiel de connaître les textes récemment parus et la jurisprudence mais aussi et surtout d'échanger sur les pratiques.

OBJECTIFS

- connaître les textes récemment parus et échanger sur leurs modalités d'application
- mieux appliquer le droit de la copropriété
- savoir appliquer les nouvelles règles
- être capable de résoudre des cas concrets.

CONTENU

Ce programme est indicatif ; il peut évoluer en fonction de l'actualité et des demandes des participants.

Les apports des nouveaux textes de 2010

- les dernières modifications législatives et réglementaires
 - l'arrêté du 19 mars 2010
 - le décret du 20 avril 2010
- effets pratiques
 - le nouveau contrat de syndic
 - les prestations incluses dans le forfait
 - la durée du mandat
 - les rapports avec les conseils syndicaux
 - les nouveaux documents à joindre à la convocation
 - le dispositif d'alerte
 - les autres modifications apportées dans le décret du 17 mars 1967
- la loi portant engagement national pour l'environnement : application en matière de copropriété

Les apports de la jurisprudence et de la commission relative à la copropriété

Résolution des cas et questions apportés par les participants.

PUBLIC

Toutes personnes chargées de gérer des syndicats de copropriété.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Essentiellement interactive, car ce stage est basé sur les échanges entre les participants et la résolution de cas concrets. Un support documentaire sera remis aux participants comprenant un support théorique sur la copropriété et les textes officiels mis à jour.

ANIMATION

Pascale HERMANN	Consultante en droit immobilier
Eric JUMEL	Consultant en droit immobilier

PRIX NET

1 170 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Véronique MORELON Tél. 01 40 75 79 06
v.morelon.afpols@union-habitat.org
site internet : <http://www.afpols.fr>

GESTION DE
COPROPRIÉTÉS

7 3 7

RÉGION PARIS

Un exemple de formation en Intra.

Maitriser la gestion des copropriétés : des aspects législatifs au métier de syndic

Dans un contexte de multiplication des ventes de patrimoine, cet organisme est amené à anticiper le développement de l'activité de syndic. L'enjeu est double :

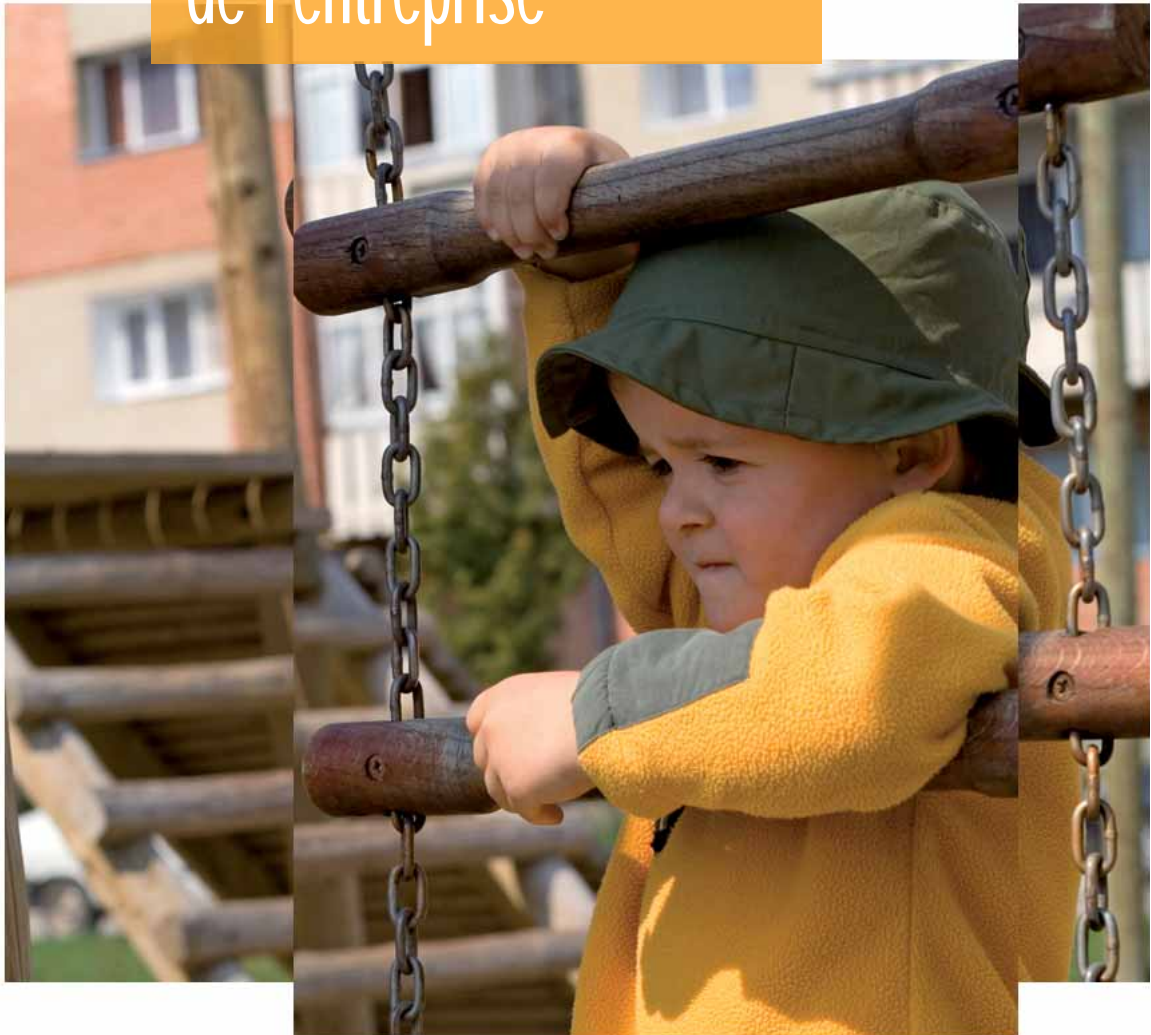
- il s'agit de développer, en interne, une culture professionnelle du métier de syndic : bonne maîtrise du cadre juridique, du rôle des différents acteurs, des logiques administratives (AG, contrats), comptables et financières (budget et charges)
 - il s'agit également de sécuriser les accédants en assurant une continuité de service.
- Pour répondre à cette problématique, l'AFPOLS a mis en place une formation de 4 jours organisée en 2 modules.

En travaillant sur les fondamentaux de la copropriété, le 1^{er} module a donné à l'ensemble des acteurs (responsable clientèle, gestionnaire, comptable et assistantes) les compétences-clés permettant de gérer une copropriété : nouvelle répartition des pouvoirs et responsabilités du syndic, règles d'administration de la copropriété, mener une gestion différenciée (bailleur/syndic)...

Le second module a été consacré à la mise en place d'un financement pérenne de la copropriété à partir d'une gestion maîtrisée du budget, des charges et des impayés.

Au final, l'organisme a bénéficié d'un parcours de formation sur mesure adapté à sa problématique patrimoniale.

Gestion de l'entreprise



Développement durable

Pilotage économique de l'entreprise

Missions comptables

De la comptabilité à la finance

La fiscalité de l'immobilier

Les engagements du Grenelle sur le **Développement durable** conduisent les organismes à s'organiser dans des démarches globales (RSE) mais aussi à développer des applications concrètes en matière d'achat public éco-responsable et de gestion des charges locatives.

Le **Pilotage économique** d'un organisme nécessite la contribution de l'ensemble des professionnels spécialisés en comptabilité, gestion financière et fiscalité mais aussi des responsables de service et des cadres opérationnels. Les directions générales elles-mêmes doivent pouvoir disposer de repères théoriques et techniques pour analyser la situation financière de leur organisme et définir leur stratégie à moyen et long terme. Une bonne connaissance des marchés bancaires favorise l'optimisation de la gestion de trésorerie.

Nos formations de base ou d'approfondissement des connaissances, s'adressent à des publics distincts, plus ou moins spécialisés ; ils peuvent permettre de proposer des parcours de formations individualisés.

FONDAMENTAUX

Direction générale et direction financière

811 - Stratégie financière et arbitrages patrimoniaux

812 - La gestion prévisionnelle

Cadres financiers et responsables comptables

816 - Construire, présenter et suivre le budget

834 - L'analyse financière

Comptables

822 - Les bases et la pratique de la comptabilité générale

823 - Comptabilité de la gestion locative

824 - Gestion comptable du patrimoine locatif

Responsables de service et cadres opérationnels

813 - Les concepts financiers indispensables à la fonction d'encadrement

814 - Le tableau de bord

APPROFONDISSEMENTS

Direction financière

815 - Développer le contrôle interne

817 - Gérer la dette

818 - Maîtriser et optimiser la gestion de trésorerie

819 - Connaissance des marchés bancaires

831 - Fiabiliser l'élaboration de l'annexe

833 - Les fiches de situations financières et comptables

Spécialités

825 - Comptabilité de l'accession

736 - Gestion comptable et financière des copropriétés

Responsable du domaine

Dominique VOIRON • 01 40 75 68 75 • d.voiron.afpols@union-habitat.org

Assistante

Véronique ROUCHOSSÉ • 01 40 75 79 08 • v.rouchosse.afpols@union-habitat.org

L'achat public durable

Prendre en compte l'environnement dans la commande publique de services et de fournitures

ENJEUX

Le code des marchés publics renforce la possibilité de prendre en compte la protection de l'environnement et la dimension sociale (droits du travail des pays producteurs, insertion professionnelle,...) dans l'achat public. Cette transposition des directives européennes en droit français donne de nouveaux moyens aux acheteurs. Les organismes de logement social, engagés dans le défi du développement durable, doivent pouvoir questionner leurs pratiques d'achat et promouvoir leur choix dans ce domaine auprès de leurs divers partenaires : locataires, associations, entreprises...

OBJECTIFS

- appréhender les engagements du développement durable dans le secteur de l'habitat social
- comprendre l'intérêt d'adopter une démarche de cette nature
- identifier les méthodes et les outils d'une démarche d'achat éco-responsable.

CONTENU

Introduction aux achats publics durables

- contexte et enjeux
- quels outils, actions et ressources au plan national et européen

La qualité écologique et sociale des produits et services

- définition de la qualité écologique et sociale et du cycle de vie
- les différentes formes de promotion écologique et sociale des produits et services : à quels labels se fier ?
- les sources d'informations pour identifier les enjeux environnementaux
- les alternatives possibles et leur disponibilité sur le marché

Intégration des considérations environnementales et sociales dans les marchés publics

- les différents aspects juridiques
- la définition des besoins
- la formalisation du cahier des charges
- la sélection des candidats
- le choix des offres

Que faire concrètement après la formation ?

- méthodes et outils pour la mise en œuvre d'une démarche d'achat éco-responsable
- les obstacles à lever
- exemples de réalisation.

PUBLIC

Responsables des services généraux ou techniques, susceptibles de préparer ou passer des marchés de produits ou services.

Les participants doivent disposer des connaissances relatives aux marchés publics. Il ne s'agit pas d'une formation à l'achat, mais aux aspects environnementaux de l'achat public.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Le stage repose à la fois sur des exercices pratiques et sur des études de cas en groupe.

ANIMATION

Marion PARPAITE

Consultant Factea Durable

PRIX NET

Déjeuners gratuits pris en commun

1 100 €

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Véronique ROUCHOSSÉ

Tél. 01 40 75 79 08

v.rouchosse.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

DÉVELOPPEMENT
D U R A B L E

8 0 1

RÉGION PARIS

Développement durable et charges locatives

ENJEUX

Dans le contexte actuel des enjeux énergétiques et environnementaux nationaux et européens (Grenelle de l'Environnement, DPE, bilan carbone, attestation de prise en compte de la RT, ...) quelle est la marge de manœuvre pour les organismes de logement social ?

La question de la réduction des dépenses comme celle des consommations deviennent prégnantes, d'autant qu'elles dépendent de l'état du parc locatif, des moyens alloués pour les prestations de maintenance, mais aussi des pratiques quotidiennes des ménages.

Le développement durable représente une opportunité pour impulser une dynamique nouvelle aux politiques d'entretien et de travaux courants, pour optimiser les moyens et mieux réussir l'implication des acteurs.

OBJECTIFS

- connaître les enjeux liés au développement durable et les transposer à la gestion patrimoniale
- amorcer la réflexion sur la révision des stratégies de l'organisme
- savoir analyser ses propres charges et raisonner en coût global
- repérer les actions possibles pour conduire les évolutions nécessaires
- préparer la mise en place d'un plan d'action et des modes d'organisation pour assurer le suivi des résultats : choix des installations, révision des contrats d'entretien, co-gestion avec les personnels et avec les locataires...

CONTENU

Le développement durable et les enjeux pour la gestion patrimoniale

- pressions diverses sur les acteurs
- origine, contenu de la notion et conditions de mise en application
- mesurer la "triple" performance

Le parc social : état des lieux environnemental et énergétique

- chiffres et tendances
- nouvelles exigences et responsabilités des acteurs (gestionnaires, locataires, ...)

Outils de management environnemental

- management environnemental ?
- modes d'organisation et réussite de la démarche
- indicateurs de performance

L'approche économique d'une politique patrimoniale renouvelée

- approche économique en coût global : à la construction, lors des réhabilitations, en gestion

Travaux de groupe

- l'analyse des coûts de fonctionnement
- les pratiques des prestataires et des locataires
- les obstacles et les leviers.

PUBLIC

Directeurs, responsables de gestion locative, sociale ou patrimoniale, chargés de projet, chargés de développement durable.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Exposés et échanges avec les participants en alternance avec un travail d'ateliers. Démarche d'analyse systématique des charges et des contrats.

Les participants sont invités à apporter leurs documents (organigramme, fiches des charges d'immeubles, contrats de prestations d'entretien et maintenance...) pour le travail en atelier.

ANIMATION

Amalia TOSELLI-DUIJARDIN

Consultant formateur en management environnemental

PRIX NET

1 130 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Véronique ROUCHOSSE Tél. 01 40 75 79 08

v.rouchosse.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

Les concepts financiers indispensables à la fonction d'encadrement

ENJEUX

Exploitation, investissement, autofinancement, potentiel financier, coûts de fonctionnement, loyer d'équilibre : autant de notions de gestion à maîtriser pour décrypter la stratégie d'un projet, d'un service ou d'un organisme, pour appréhender des objectifs budgétaires, pour suivre l'évolution de la santé financière d'une entité et anticiper les résultats à venir.

La maîtrise des concepts fondamentaux de la gestion d'un organisme de logement social, et la connaissance du vocabulaire financier, apporteront pertinence et crédibilité, aux non-spécialistes qu'ils soient responsables d'un service, d'une agence décentralisée, d'un projet ou en situation d'intégrer de nouvelles responsabilités.

OBJECTIFS

- saisir les principaux mécanismes en jeu pour argumenter et négocier avec ses partenaires financiers, au sein de l'organisme et hors de l'entreprise
- apprécier les marges de manœuvre de l'organisme pour gérer son activité et manager ses équipes
- acquérir un langage propre à faciliter les échanges sur les questions financières souvent jugées difficiles d'accès.

CONTENU

Les notions de base

- les états financiers : compte de résultat, bilan
- les mécanismes d'amortissement, les provisions

Les points-clés de la stratégie financière

- la structure d'exploitation, la capacité d'autofinancement
- les principaux ratios (à partir du DIS)
- le potentiel financier, les fonds propres, la trésorerie
- les marges de manœuvre d'un organisme

Les principaux budgets gérés par une agence décentralisée

- les frais de fonctionnement et la maintenance
- les loyers, les notions de vacants et d'impayés

Le financement et l'équilibre
des investissements

- Livret A, taux d'intérêt, tableau d'amortissement
- production neuve et réhabilitation : pourquoi des fonds propres ?

PUBLIC

Cadres opérationnels, chefs d'agences, chefs de service et plus généralement, toute personne souhaitant utiliser et interpréter les principaux indicateurs de gestion.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Études de cas, exposés didactiques. Une large place sera laissée aux échanges à partir des exemples et des documents (DIS) apportés par les participants.

Il est demandé aux participants de se munir d'une calculatrice.

ANIMATION

Stéphane ARNOLD

Formateur Consultant en gestion financière et comptable

PRIX NET

1 150 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Véronique ROUCHOSSÉ

Tél. 01 40 75 79 08

v.rouchosse.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

P I L O T A G E
É C O N O M I Q U E
D E L'ENTREPRISE

8 1 1

RÉGION PARIS

Stratégie financière et arbitrages patrimoniaux

ENJEUX

L'enjeu majeur, que représente la capacité des organismes à investir des fonds propres dans leurs projets et à réaliser des arbitrages patrimoniaux pertinents, exige des dirigeants une bonne vision des implications financières de leurs options stratégiques. Ils doivent, en effet, mesurer l'impact des choix patrimoniaux (construction, acquisition, amélioration, vente, démolition) sur la capacité financière de l'organisme.

Mais ils doivent également partager leur stratégie avec l'ensemble des acteurs concernés et donc mettre en place une véritable communication financière en direction de leur conseil d'administration, des partenaires et des locataires.

OBJECTIFS

- identifier les principaux ratios financiers de l'organisme, le rôle central de l'autofinancement et les composantes de la structure financière
- appréhender les techniques financières de rentabilité d'investissement conduisant à la valorisation patrimoniale et se donner les moyens d'une vision à moyen terme
- faciliter le dialogue avec les partenaires externes, les services financiers et le conseil d'administration.

CONTENU

Module 1
LA SANTÉ FINANCIÈRE
DE L'ORGANISME ET SES MARGES
DE MANŒUVRE

Les points-clés de la stratégie financière

- la structure d'exploitation, la capacité d'autofinancement
- les principaux ratios (à partir du DIS)
- le potentiel financier, les fonds propres, la trésorerie
- les marges de manœuvre d'un organisme

L'optimisation de la gestion

- les frais de fonctionnement et la maintenance (impact des réformes)
- les loyers, les diverses notions de vacants et d'impayés

La vision stratégique à moyen terme :
le prévisionnel à 10 ans

Ce stage constitue un cycle d'approfondissement des connaissances, organisé en deux modules. Pour renforcer sa formation et développer des scénarios prévisionnels, il est possible de s'inscrire au stage relatif à la gestion prévisionnelle (813) présenté en page suivante.

Module 2

L'IMPACT FINANCIER DES POLITIQUES PATRIMONIALES

Production, réhabilitation, démolition

- la production : loyer d'équilibre, livret A, stratégie de retour des fonds propres : rentabilité immédiate ou valorisation patrimoniale
- la réhabilitation : marges sur les loyers, désendettement
- la démolition : vacance volontaire, perte d'autofinancement (impacts ANRU)

Acquisitions, échanges, cessions de patrimoine

- les techniques financières de l'évaluation patrimoniale : TRI, VAN, valeur de sortie
- les acquisitions, échanges et cessions : détermination du prix d'équilibre

Éléments de gestion de la trésorerie et de la dette

- taux d'intérêt, marché monétaire et obligataire.

PUBLIC

Directeurs Généraux, en place ou récemment nommés. Responsables financiers. Responsables de service prenant part à la définition de la stratégie de l'organisme. Partenaires du mouvement professionnel.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Exposés didactiques, étude de cas, simulations d'études de rentabilité sur ordinateur.

Une large place sera laissée aux débats et aux échanges, par exemple sur le niveau souhaitable de fonds propres.

Les participants sont invités à apporter leur DIS, et si possible un ordinateur portable pour le module 2.

ANIMATION

Paul DELMAS Consultant en finance et stratégie
ancien Directeur financier d'organisme

PRIX NET

Déjeuners gratuits pris en commun

2 360 €

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Véronique ROUCHOSSÉ Tél. 01 40 75 79 08
v.rouchosse.afpols@union-habitat.org
site internet : <http://www.afpols.fr>

La gestion prévisionnelle

ENJEUX

Dans un contexte économique où la forte mobilisation des fonds propres peut fragiliser les réserves des organismes, il devient vital d'appréhender l'impact financier des grandes options stratégiques envisagées.

La cohérence de ces choix doit être vérifiée par une approche de la rentabilité à l'opération, mais aussi du développement souhaité en construction neuve et/ou en acquisition, de l'implication de l'organisme dans les opérations de restructuration urbaine (avec ou sans label ANRU), de la politique de vente et des politiques de diversification.

OBJECTIFS

- structurer une démarche de gestion prévisionnelle et savoir utiliser des outils de simulation
- faire le lien entre la capacité d'autofinancement de l'organisme et les besoins d'autofinancement des investissements
- bâtir des scénarios prévisionnels au regard des moyens disponibles et des perspectives de développement.

CONTENU

Partir d'une base solide: les 2 années de départ (DIS)

- structure d'exploitation et structure financière : ratios, forces et fragilités

Les paramètres du prévisionnel

- cohérence entre inflation et coût de financement
- ratios normatifs ou expertise
- reprise des prix de revient, subventions, fonds propres issus des études de rentabilité

Fil de l'eau sur 10 ans : les marges de manœuvre

Simulation de la stratégie d'un organisme sur un prévisionnel à 10 ans

- structure d'exploitation de début et de fin de période, évolution des ratios d'endettement et de gestion
- vérification de l'adéquation entre capacité d'autofinancement et besoins d'autofinancement
- impact sur les fonds propres disponibles, niveau minimum requis et maintien d'une trésorerie minima

Ajustement de la stratégie : les divers scénarios

- détermination du rythme possible de construction et de réhabilitation
- recherche de ressources en fonds propres : la cession de patrimoine

Les logiciels de gestion prévisionnelle

- Visial et autres logiciels.

PUBLIC

Directeurs financiers, contrôleurs de gestion, ou cadres comptables en charge de la gestion prévisionnelle. Directeurs d'organismes souhaitant approfondir leur vision prévisionnelle.

Ce stage suppose une très bonne connaissance des méthodes d'analyse financière en vigueur dans le secteur de l'habitat social.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Ce stage articule apports théoriques et approche concrète, en proposant une progression pédagogique autour d'une étude de cas très complète.

Les participants sont invités à apporter leur ordinateur portable.

ANIMATION

Paul DELMAS

Consultant en finance et stratégie

PRIX NET

1 190 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Véronique ROUCHOSSÉ

Tél. 01 40 75 79 08

v.rouchosse.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

Le tableau de bord : un outil essentiel pour les organismes

ENJEUX

Face aux évolutions de l'environnement et aux exigences de mesure de performance, il devient primordial pour un organisme de logement social de perfectionner les instruments de mesure de son activité.

Comparer son niveau d'autofinancement, ses ratios de vacance de logements, suivre les engagements de la Convention d'Utilité Sociale, évaluer l'impact des plans d'actions et des projets transversaux, sont autant d'éléments qu'il faut mesurer pour pouvoir les communiquer.

Le tableau de bord, outil d'aide à la décision permet de communiquer les éléments nécessaires au pilotage de l'activité de l'organisme pour favoriser la réactivité.

OBJECTIFS

- maîtriser les bases méthodologiques de construction des tableaux de bord
- repérer les conditions nécessaires pour réussir leur élaboration et leur suivi
- développer un esprit critique sur les indicateurs et leur présentation
- définir les actions à conduire pour améliorer et faire vivre les outils existants.

CONTENU

Le tableau de bord, au service de la stratégie de l'organisme

- outil de suivi et de contrôle des points-clés de l'activité et de ses objectifs
- mise en place du système de tableau de bord
 - les différents niveaux
 - le lien avec la stratégie
- la construction d'un tableau de bord
 - la sélection des indicateurs
 - le choix des références
 - la périodicité, la présentation du tableau

Le tableau de bord, outil de mobilisation

- susciter l'adhésion à la démarche
 - l'intérêt de l'entreprise et de l'utilisateur
 - le contrôle de gestion au service des opérationnels
- réaliser un tableau de bord motivant
 - adapté aux destinataires : Direction, responsables de services...
 - adapté aux évolutions de l'environnement
- animer le tableau de bord.

PUBLIC

Contrôleurs de gestion. Responsables d'activité.
Directeurs d'organismes.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Exposés présentant les méthodes d'élaboration du tableau de bord et des principaux indicateurs à suivre. Documentation sur CD Rom. Partage d'expériences sur la base des **documents et des cas concrets apportés par les participants**. Réalisation d'une étude de cas sur ordinateur.

Les participants dotés d'un PC portable sont invités à l'apporter en formation.

ANIMATION

Christine MODICA Contrôleur de gestion dans un organisme

PRIX NET

1 170 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Véronique ROUCHOSSÉ Tél. 01 40 75 79 08
v.rouchosse.afpols@union-habitat.org
site internet : <http://www.afpols.fr>

P I L O T A G E
É C O N O M I Q U E
D E L'ENTREPRISE

8 1 4

RÉGION PARIS

Perfectionner et piloter le contrôle interne

ENJEUX

Le contrôle interne constitue une obligation légale. Mais il est avant tout un outil de pilotage efficace permettant à l'entreprise de mieux maîtriser les risques par une gestion fiable et transparente de son système d'information et de ses comptes. Il est donc conçu en fonction de cet objectif et non pas seulement pour répondre à une contrainte.

La mise en place efficace ou l'amélioration d'un système de contrôle interne suppose une réflexion collective au sein de l'entreprise impliquant la direction, le responsable financier, mais aussi l'ensemble des principaux cadres.

OBJECTIFS

- maîtriser les concepts-clés et les finalités du contrôle interne
- appréhender les méthodes et organiser les étapes de mise en œuvre pour développer une démarche rigoureuse
- savoir utiliser des repères méthodologiques pour l'amélioration ou l'introduction des procédures au sein de son organisme.

CONTENU

Définition et importance du contrôle interne

- les différentes définitions du contrôle interne
- fiabilisation et sécurisation de l'information et qualité des comptes

Principaux objectifs du contrôle interne

- prévenir les erreurs et les fraudes
- protéger l'intégrité des biens et ressources de l'entreprise
- gérer rationnellement tous les biens
- assurer un enregistrement correct en comptabilité

Réalisation d'un contrôle interne efficace

- existence d'un plan d'organisation
- séparation des fonctions
- compétence du personnel
- existence d'une documentation suffisante
- système de preuves et de supervision

Moyens du contrôle interne

- étude des principaux cycles d'opération
- élaboration de standard de processus
- manuel des procédures
- moyens de contrôle et évaluation

Organisation d'un contrôle interne

Les applications externes

- l'évaluation du contrôle interne : base de tous les contrôles externes.

PUBLIC

Directeurs généraux, contrôleurs de gestion, cadres financiers et comptables, responsables de services.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Le formateur, praticien du contrôle interne, fera alterner les exposés théoriques et les échanges d'expérience avec les apports d'exemples et l'analyse de cas concrets.

ANIMATION

Edith FATREZ

Expert-comptable GPE Audit et Conseil

PRIX NET

1 150 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Véronique ROUCHOSSÉ

Tél. 01 40 75 79 08

v.rouchosse.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

Construire, présenter, suivre le budget

ENJEUX

Préparer l'avenir et mettre en cohérence les ambitions de l'organisme avec ses moyens est le rôle principal du gestionnaire confronté à des besoins croissants en développement et en maintenance avec des ressources financières limitées.

Le contrôle budgétaire contribue à la maîtrise de cette contradiction. Il constitue un outil fédérateur au service des choix stratégiques de l'organisation, complété par la grille budgétaire des OPH.

OBJECTIFS

- comprendre la logique budgétaire et ses articulations à la comptabilité et à la gestion financière
- repérer l'impact des décisions stratégiques sur les postes du budget
- savoir préparer, présenter son budget et en assurer le suivi.

CONTENU

La place du budget dans la gestion de l'organisme

- le cadre réglementaire
- articulation avec la comptabilité et la gestion financière
- présentation de la grille budgétaire des OPH
- les objectifs stratégiques
- les liens entre budget et tableau de bord

Préparer le budget

- dégager la logique d'évolution des différents postes budgétaires
- identifier les contraintes externes et internes
- incidences du plan pluriannuel d'entretien :
 - entretien courant et gros entretien
- incidence des choix d'investissement et de financement

Défendre son budget

- préparer un argumentaire
- anticiper les objections

Assurer le suivi budgétaire

- la logique de l'engagement
- le suivi des consommations de crédits
- les actions correctrices
- les modifications budgétaires.

PUBLIC

Responsables comptables et financiers chargés de la consolidation des budgets et de leur présentation auprès de la Direction Générale.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Au-delà des apports techniques, une place sera faite à la réflexion sur la gestion du long terme. Un cas pratique et synthétique permettra aux participants de maîtriser toutes les étapes de la construction budgétaire.

ANIMATION

Renaud BOURGIN

Formateur Consultant en gestion financière et comptable

PRIX NET

1 150 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Véronique ROUCHOSSÉ

Tél. 01 40 75 79 08

v.rouchosse.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

P I L O T A G E
É C O N O M I Q U E
D E L'ENTREPRISE

8 1 6

RÉGION PARIS

ENJEUX

Au cours des dernières années, les organismes de logement social ont été amenés à modifier fortement la structure de leur dette, leur permettant ainsi de dégager des marges de manœuvre indispensables à leur développement.

Le travail des organismes sur leur encours s'est décomposé en plusieurs types d'actions. Ils ont pu bénéficier de mesures nationales mises en place par l'État et les partenaires (allongement, réaménagement, remise, ristourne). Ceci a été également l'occasion pour certains, de dépasser le simple suivi d'encours pour passer à une véritable gestion de dette. La mise en place d'outils de gestion de la dette a conduit la plupart des organismes à faire évoluer leur vision du montage financier des opérations, de la gestion de trésorerie et donc de leur stratégie financière.

OBJECTIFS

- s'appuyer sur une connaissance approfondie des marchés financiers pour développer une gestion active de la dette
- apprécier une offre bancaire
- identifier les emprunts posant problème
- se familiariser avec les techniques d'arbitrage financier
- mettre au point une gestion efficace du passif.

CONTENU

Les taux d'intérêt aujourd'hui

Les marchés financiers

- les différents indices utilisés
- les éléments de référence

Les éléments d'arbitrage financier

- la valeur actuelle nette
- les taux de rendement internes
- la valeur résiduelle

La gestion du passif

- le calcul du taux effectif global
- les intérêts compensateurs
- les pénalités de remboursement anticipé
- le calcul des taux de privation
- les différents types de taux
- les nouveaux instruments financiers

Les logiques d'arbitrage

- l'identification d'une dette chère
- les moyens d'intervention

Le réaménagement de la dette

Une autre approche de la gestion de trésorerie

Les tableaux de bord de suivi et de gestion

La gestion de la dette et l'affichage financier de la société.

PUBLIC

Responsables financiers. Cadres comptables souhaitant actualiser ou renforcer leurs compétences. Responsables administratifs. Contrôleurs de gestion.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Ce stage fait alterner les exposés de l'animateur et le travail en groupe à partir d'exemples réels et de l'analyse de tableaux de bord.

ANIMATION

Jean-Baptiste PATURET

Consultant formateur
Directeur général d'un OPH

PRIX NET

1 150 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Véronique ROUCHOSSE

Tél. 01 40 75 79 08

v.rouchosse.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

Maîtriser et optimiser la gestion de trésorerie

P I L O T A G E
É C O N O M I Q U E
D E L'ENTREPRISE

8 1 8

RÉGION PARIS

ENJEUX

Les produits financiers contribuent de façon sensible à l'équilibre global des organismes de logements sociaux. Il s'avère donc très important de bien appréhender les moyens de gérer la trésorerie, à l'origine de cette nature de produits, en particulier, en dotant les services financiers et comptables des compétences nécessaires dans ce domaine et d'une meilleure connaissance des produits offerts sur les marchés financiers.

OBJECTIFS

- préciser les concepts financiers à utiliser
- repérer les principaux mécanismes influant sur la trésorerie
- améliorer la pratique des acteurs et la rentabilité de la trésorerie.

CONTENU

Les origines de la trésorerie

- les fondamentaux de la structure financière
- les concepts à maîtriser
 - CAF, autofinancement net
 - le fonds de roulement net et le tableau de financement
 - le tableau de variation de la trésorerie

Mieux anticiper le niveau de trésorerie

- la construction du plan de trésorerie
- la collecte des éléments prévisionnels
- le suivi du plan de trésorerie

Les outils de placements de la trésorerie positive

- les comptes à terme
- les OPCVM (FCP et SICAV)
- les obligations et bons du Trésor (OAT, BTN, BTAN)

Le tableau de bord de la trésorerie

- la sélection des indicateurs
- la mise en forme du tableau de bord

Le traitement comptable des opérations

- l'achat et la vente de titres
- les opérations d'inventaire.

PUBLIC

Responsables comptables, cadres financiers, contrôleurs de gestion.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

La formation alterne les exposés du formateur avec différentes mises en application. La simulation d'une gestion d'un OPCVM et la présentation de différents produits bancaires complètent les apports et les exercices.

Cette formation suppose une connaissance des spécificités de la structure financière d'un organisme Hlm.

ANIMATION

Stéphane ARNOLD

Formateur Consultant en gestion financière et comptable

PRIX NET

1 150 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Véronique ROUCHOSSÉ

Tél. 01 40 75 79 08

v.rouchosse.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

Optimisation financière et connaissance des marchés bancaires

ENJEUX

Les directions financières sont confrontées à une complexification importante de la gestion de leur organisme, avec des ressources en baisse et une production toujours plus importante. Dans un tel contexte, elles doivent pouvoir développer l'optimisation financière en s'appuyant sur une meilleure lecture des marchés bancaires.

Peu familiarisés avec les marchés financiers et leur fonctionnement, les responsables financiers ont des difficultés à appréhender une offre bancaire pour pouvoir négocier.

Une meilleure connaissance des mécanismes de marché permet de comprendre les phénomènes macro-économiques qui se répercutent inévitablement sur le financement du logement social.

OBJECTIFS

- repérer les principes et les mécanismes de la finance de marché
- appréhender le fonctionnement des établissements bancaires
- repérer les caractéristiques des produits financiers proposés
- analyser les opportunités de marchés pour moduler sa gestion de trésorerie et la gestion de la dette.

CONTENU

L'organisation des marchés financiers

- les intermédiaires financiers
- le rôle des institutions financières
- les différents types d'actifs financiers

Les différents marchés

- le marché monétaire, le marché obligataire, le marché action
- l'interaction entre ces marchés et les conséquences sur le monde Hlm

Les différents types de risques

- les risques de marché, les risques de contrepartie
- les risques opérationnels, les risques de liquidité

Les produits dérivés

- les Forwards, les Futurs
- les Options, les Swaps
- les produits structurés

Le fonctionnement du secteur bancaire

- la CDC : les particularités de son fonctionnement
- les autres banques : évolution récente de leurs offres
- décryptage et analyse des principales offres faites au secteur Hlm.

PUBLIC

Directeurs Financiers, responsables comptables et financiers, gestionnaires de dettes.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Le formateur fera alterner exposés théoriques, travaux sur dossier de presse et études de cas, permettant à chacun d'apporter son expérience et d'échanger avec le groupe.

Les participants sont invités à apporter des documents tels que des offres bancaires.

ANIMATION

Charles O'MAHONY Formateur Consultant en finance
ex-Directeur Financier d'un organisme Hlm

PRIX NET

1 090 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Véronique ROUCHOSSE Tél. 01 40 75 79 08
v.rouchosse.afpols@union-habitat.org
site internet : <http://www.afpols.fr>

Des exemples de formation en intra.

Accompagner l'élaboration d'un système cohérent de tableaux de bord

La direction de cet organisme de Champagne-Ardenne avait souhaité que l'ensemble des cadres de direction et des chefs d'antennes puisse bénéficier d'un stage sur les tableaux de bord afin de renforcer l'efficacité de gestion de chaque unité.

L'afpols a proposé une démarche qui permette l'élaboration concertée d'un système de tableaux de bord, répondant aux besoins de l'organisme. Cette formation-action de 4 jours s'est appuyée sur un module de base, puis sur des échanges par mail avec le formateur et sur des séquences de formation d'une journée en rapport avec les travaux réalisés au cours des intersessions, au sein de chaque unité. Les responsables de service et des antennes décentralisées, ont pu ainsi acquérir des bases méthodologiques pour redéfinir ou

construire leurs outils, engager une réflexion commune sur les indicateurs et repérer comment impliquer les collaborateurs dans la formalisation et le recueil des informations. Parallèlement, un référent interne a été nommé pour accompagner la démarche globale. Chaque responsable a pu poursuivre, avec les membres de son équipe, la production du tableau de bord de son activité tout en tenant compte de données de gestion générale. Enfin, une journée de formation différée, animée par l'afpols, devait permettre à l'organisme de finaliser le système et de consolider les outils.

La dimension participative d'une telle démarche a renforcé l'appropriation des tableaux de bord, ainsi que la fiabilité et la cohérence du système.

Partager une culture financière commune

Le séminaire annuel du CODIR de **Nièvre Habitat** a eu pour thème "la stratégie financière d'un organisme de logement social". Les attentes étaient très variées, mais il s'agissait de donner une culture "financière" commune, en sensibilisant à la problématique et aux perspectives d'évolution, ainsi que de partager une culture de montage d'opérations. L'afpols a proposé aux 15 cadres responsables de services, à la Directrice et au directeur-adjoint, une mise en perspective des finances d'un OPH, leurs relations avec les activités patrimoniales, ainsi que les indicateurs de santé financière et leur signification pour d'autres investissements. Ensuite, il s'agissait de comprendre la relation entre sa situation financière et la stratégie patrimo-

niale dans le PSP. Ont aussi été identifiés les principaux paramètres de l'équilibre financier d'une opération d'investissement, leur évolution, l'analyse du risque, et les enjeux en termes de partenariat. De même que les différents types de montage et leurs enjeux spécifiques. Enfin, l'impact financier de l'ensemble des actions patrimoniales a pu être visualisé sur un prévisionnel à 10 ans.

Le formateur a utilisé les données de l'OPH pour présenter les ratios principaux, simuler ses opérations. Le CODIR a apprécié le professionnalisme du formateur, le bon mélange de notions globales et stratégiques et d'applications directes à l'OPH, les outils pédagogiques très opérationnels.

P I L O T A G E
É C O N O M I Q U E
D E L'ENTREPRISE

intra

Un exemple de formation en Intra.

Développer les compétences de l'ensemble des responsables administratifs et financiers des entités d'un groupement d'esh

Une importante esh de plus de 60 000 logements a souhaité organiser un cycle de formation à destination des neuf responsables administratifs et financiers des différentes entités rattachées au Groupe. En effet, le pilotage financier de chaque entité se doit d'être en phase avec les orientations stratégiques et économiques énoncées par la direction financière Groupe. Pour cela, chaque directeur financier doit renforcer ses compétences pour assurer, de façon maîtrisée, la gestion financière de son entité sur le plan technique, managérial et stratégique. L'enjeu de la direction Groupe était donc de rendre chacun des responsables de ses filiales réellement autonome dans le pilotage de son entité et capable d'optimiser la gestion à court, moyen et long terme au service du développement global du Groupe.

Un projet d'envergure à la mesure de l'enjeu. Le dispositif de formation proposé par l'afpols a choisi de traiter de façon systématique les différents axes de compétences attendus pour aider ces cadres à faire face à l'évolution notable de leurs responsabilités. Organisé par module, et étalé sur plus d'une

année, le programme d'une vingtaine de jours a été conçu autour de 4 thèmes principaux :

- les modes de financement du logement social
- l'analyse financière et le montage d'une opération immobilière
- les règles comptables spécifiques aux organismes de logement social
- gestion, suivi de l'activité.

L'apport des éléments théoriques par les formateurs a été suivi par un travail des participants sur l'optimisation de leurs pratiques. Entre chaque module, les participants et le directeur administratif et financier, pilote du projet pour le Groupe, ont repris et capitalisé les apports des formations lors des réunions d'équipes et en ont dégagé des déclinaisons opérationnelles et concrètes.

En terme de bilan, ce dispositif sur-mesure a eu pour résultat de consolider l'équipe, d'harmoniser les pratiques sur la base de références communes et de renforcer la confiance de chaque responsable dans ses capacités de gestionnaire. Chaque responsable d'entité gagnant en autonomie vis-à-vis du siège, le directeur financier Groupe a pu se consacrer pleinement à la dimension stratégique de sa fonction.

Passage à la comptabilité commerciale

ENJEUX

L'article 12 de l'ordonnance du 1^{er} février 2007 relative aux **Offices Publics de l'Habitat** confirme le choix du régime comptable, soit la comptabilité publique, soit la comptabilité de commerce. Pour ceux qui font le choix d'un passage en comptabilité de commerce, la formation permettra, au-delà des aspects techniques, de préparer les changements en impliquant l'ensemble des services concernés.

OBJECTIFS

- identifier les incidences du changement de réglementation comptable sur l'organisation générale
- appréhender concrètement la réglementation comptable applicable et les mécanismes en jeu
- repérer les étapes conduisant au passage en comptabilité commerciale.

CONTENU

Le cadre législatif et réglementaire

- articles du CCH et Code de Commerce
- le Commissaire aux Comptes
 - missions
 - modalités d'intervention

Le cadre comptable

- spécificités du plan comptable
- le budget
- les principales méthodes d'évaluation retenues pour l'arrêté des comptes

La reddition des comptes

- révision préalable des comptes
- planning de clôture
- écritures d'inventaire
- organisation de la reddition des comptes

Les objectifs du contrôle interne (rappel)

Les principes du contrôle interne

- la séparation des tâches et des fonctions
- le contrôle de la délégation de pouvoirs
- la relation contrôle interne/Commissaire aux Comptes et autres organes de contrôle externe

La mise en œuvre du passage

- les principaux services concernés
- les nouvelles tâches
- l'adaptation de l'outil informatique
- les documents de synthèse
- l'accompagnement du personnel
- la relation clientèle.

PUBLIC

Directeurs généraux. Directeurs comptables et financiers. Comptables. Directeurs de la gestion locative ou du patrimoine.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Le formateur alternera les exposés réglementaires et techniques avec une réflexion commune sur l'impact organisationnel du passage en comptabilité commerciale.

Les participants sont invités à présenter l'avancement du projet au sein de leur structure pour travailler sur la méthodologie à développer.

ANIMATION

Edith FATREZ

Expert-comptable GPE Audit et Conseil

PRIX NET

1 170 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Véronique ROUCHOSSÉ

Tél. 01 40 75 79 08

v.rouchosse.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

MISSIONS
COMPTABLES

8 2 1

RÉGION PARIS

Les bases et la pratique de la comptabilité générale

ENJEUX

La comptabilité est constituée d'une chaîne dans laquelle la qualité de tous les maillons est importante. La saisie des différentes opérations, maîtrisée par des personnes compétentes, permet de produire une comptabilité de qualité tout en réduisant le coût des contrôles et des corrections.

OBJECTIFS

- maîtriser les principes et les mécanismes généraux de la comptabilité
- savoir imputer les différentes pièces comptables
- identifier les erreurs et savoir proposer des corrections
- participer efficacement aux différentes étapes du cycle comptable.

CONTENU

Le rôle de la comptabilité dans la gestion de l'organisme

- qu'est-ce qu'un bilan, un compte de résultat ?
- identifier une charge, un investissement, un produit, un emprunt, une subvention

La comptabilité : mode d'emploi

- le plan comptable et la notion de partie double
- tenir un journal
- contrôler les balances
- élaborer un bilan simplifié

Les principales opérations comptables

- quittance un locataire
- les achats de biens et services : récupérables ou non-récupérables
- construire un immeuble locatif
- emprunts et subventions
- règlements et encaissements

L'essentiel sur

- la fiscalité : la TVA, la TFPB
- l'inventaire : amortissements, provisions, régularisation des charges et des produits.

PUBLIC

Personnels ayant à contrôler ou à saisir des opérations comptables (service comptable, agences décentralisées, service technique, gestion locative). Cette formation est également destinée au personnel non comptable souhaitant s'initier aux principes de base de la comptabilité.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

La présentation de chaque thème fera l'objet d'une approche synthétique suivie d'une application très concrète à partir des pièces comptables traitées habituellement dans les organismes.

ANIMATION

Renaud BOURGIN

Formateur Consultant en gestion financière et comptable

PRIX NET

1 790 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Véronique ROUCHOSSÉ

Tél. 01 40 75 79 08

v.rouchosse.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

La comptabilité de la gestion locative

ENJEUX

Cœur de métier des organismes de logement social, la gestion locative et sa comptabilité comporte de nombreuses difficultés qui ne peuvent être surmontées que par une bonne maîtrise des règles d'enregistrement. Au-delà de la simple saisie des opérations, c'est la qualité des états de synthèse qui est en jeu.

OBJECTIFS

- analyser les difficultés comptables pour mieux fiabiliser la saisie
- assurer une imputation correcte des pièces comptables
- résoudre les problèmes pratiques liés à la comptabilité des loyers, de l'ensemble des charges, de la maintenance du patrimoine, et des opérations d'inventaire.

CONTENU

De la signature du bail au
quittancement

- le bail et les obligations réciproques
- l'analyse de la formation du loyer
- le dépôt de garantie
- l'enregistrement de l'avis d'échéance
 - loyer de base, APL, provisions de charges
 - régularisation de charges locatives
- les différentes formes de règlement

Les écritures comptables en phase
contentieuse

- les rejets de règlements
- la provision pour créances douteuses
- calcul, constitution et reprise
- les admissions en non valeur

La fin du contrat

- le décompte définitif

La gestion des immeubles en période
locative

- les écritures comptables relatives
 - aux principaux contrats
 - à l'entretien courant aux réparations locatives
 - aux sinistres.

PUBLIC

Comptables confirmés et encadrement des
services comptables et financiers.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Exposés didactiques accompagnés de simulations
approfondies, proches des préoccupations du
terrain. Diffusion de schémas précis d'écritures
applicables dans les organismes.

PRÉALABLES

- Les bases et la pratique de la comptabilité générale • 822

PROLONGEMENTS

- La gestion comptable du patrimoine locatif • 824

ANIMATION

Renaud BOURGIN

Formateur Consultant en gestion financière et comptable

PRIX NET

1 170 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Véronique ROUCHOSSÉ

Tél. 01 40 75 79 08

v.rouchosse.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

MISSIONS
COMPTABLES

8 2 3

RÉGION PARIS

La gestion comptable du patrimoine locatif

ENJEUX

Le suivi comptable des immeubles, depuis leur construction jusqu'à la fin de la période d'exploitation, constitue un métier à part entière qui nécessite une spécialisation du fait de l'évolution constante des normes comptables.

Les personnes ayant en charge cette fonction doivent renforcer leurs compétences dans ce domaine et maîtriser ses spécificités.

OBJECTIFS

- développer ses compétences comptables pour la gestion de la phase de construction, des réhabilitations et de la maintenance
- surmonter les difficultés comptables rencontrées lors de l'acquisition, de la gestion et de la cession des immobilisations ou en période d'inventaire
- réduire les risques d'erreur lors de la saisie des différentes opérations.

CONTENU

Des opérations préliminaires à la mise en service

- la charge foncière et le coût de construction
- la mise en service et la clôture financière de l'opération
- les opérations de fin d'exercice : amortissements, provisions, rapprochement AT/AF
- les écritures liées au financement
 - subventions : notification, affectation, amortissement
 - emprunts : préfinancement, consolidation, annuités
- affectation des fonds propres
- incidence de la TVA
 - régime applicable au logement social
 - écritures spécifiques : déduction, centralisation, LASM

La maintenance du patrimoine locatif

- le gros entretien
 - analyse des principales opérations
 - plan pluriannuel d'entretien et gestion de la PGE
- la réhabilitation et les améliorations
 - comptabilisation, remplacement des composants, financement

La cession et la démolition des constructions

- les écritures préparatoires
- la démolition et les coûts sociaux
- financements et subventions spécifiques.

PUBLIC

Comptables confirmés et encadrement des services comptables et financiers.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Les exposés de l'animateur sont suivis d'exercices d'application. Les échanges d'expériences des participants permettent de concrétiser les apports théoriques.

PRÉALABLES

- Les bases et la pratique de la comptabilité générale • 822

PROLONGEMENTS

- La comptabilité de la gestion locative • 823

ANIMATION

Stéphane ARNOLD
ou Renaud BOURGIN

Formateurs Consultants en gestion financière et comptable

PRIX NET

1 790 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Véronique ROUCHOSSE Tél. 01 40 75 79 08
v.rouchosse.afpols@union-habitat.org
site internet : <http://www.afpols.fr>

Spécificités comptables, financières et fiscales de l'accession

ENJEUX

L'accession à la propriété reste une activité stratégique des organismes de logement social, activité relancée par le développement de la location-accession en PSLA. Il importe donc que les professionnels des services comptables et financiers puissent intégrer ces différents contrats dans leur pratique professionnelle et procéder dans les règles aux enregistrements des mouvements comptables relatifs à l'acquisition des terrains, à la construction et à la vente des biens.

OBJECTIFS

- maîtriser les mécanismes comptables de l'accession à la propriété
- faciliter la préparation et le montage de l'opération
- identifier les équilibres financiers lors des différentes phases de l'opération
- connaître les règles fiscales applicables à cette activité.

CONTENU

La comptabilité de l'accession

- la période de construction
 - enregistrement des travaux, du foncier
 - opérations d'inventaire (régularisation des charges, variation de stocks)
- la comptabilisation des ventes de lots
 - actes de vente, remise des clés
 - clôture de l'opération (détermination des marges)
- le financement et la gestion de la trésorerie
 - modes de financement et équilibres financiers
 - plan de trésorerie

La fiscalité des opérations d'accession

- opérations soumises à la TVA
- opérations soumises à l'IS

Conséquences comptables de contrats particuliers

- la VEFA
- la location-accession en PSLA.

PUBLIC

Responsables comptables et leurs collaborateurs.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Ce module fera alterner exposés théoriques et études de cas concrets. Une place sera laissée aux questions des participants.

Il est recommandé de suivre le stage 702 préalablement à cette formation et, si nécessaire, les stage 709 et 711, relatifs à l'accession à la propriété et à la location-accession.

ANIMATION

Renaud BOURGIN

Formateur Consultant en gestion financière et comptable

PRIX NET

1 170 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Véronique ROUCHOSSÉ

Tél. 01 40 75 79 08

v.rouchosse.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

MISSIONS
COMPTABLES

8 2 5

RÉGION PARIS

Fiabiliser l'élaboration de l'annexe

ENJEUX

Point final de la comptabilité, mais point de départ de l'analyse financière, l'annexe contient de nombreuses difficultés pratiques et théoriques qu'il faut pouvoir surmonter afin de produire des documents fiables dans des délais mieux maîtrisés.

OBJECTIFS

- comprendre le contenu et la finalité de chaque tableau
- repérer les facteurs de mise en cohérence
- mettre en évidence les liens entre états de synthèse
- s'engager dans leur élaboration et savoir les interpréter.

CONTENU

Les concepts financiers à maîtriser

- équilibre de l'exploitation
 - capacité d'autofinancement
 - autofinancement net
- les équilibres financiers : fonds propres, fonds de roulement net, besoins en fonds de roulement

Le bilan et le compte de résultat (rappels)

- analyse des documents
- étude des difficultés rencontrées

Étude approfondie des annexes soulevant des difficultés particulières

- soldes intermédiaires de gestion
- capacité d'autofinancement
- tableaux de financement
- analyse de la maintenance
- état de rapprochement AT/AF
- états du passif
- autres états

Les méthodes d'élaboration et les contrôles de cohérence

- cas de synthèse

Éléments d'interprétation.

PUBLIC

Responsables comptables et leurs collaborateurs immédiats, cadres financiers ayant à élaborer et analyser les états de synthèse.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Le stage s'appuiera sur des mini-cas d'application concrets. Après inventaire des difficultés rencontrées par les stagiaires, chaque annexe fera l'objet d'une étude détaillée en insistant sur les tableaux les plus délicats, en travaillant sur :

- leur contenu et leur structure
- leur utilisation comme outil de gestion.

ANIMATION

Renaud BOURGIN

Formateur Consultant en gestion financière et comptable

PRIX NET

1 820 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Véronique ROUCHOSSE Tél. 01 40 75 79 08

v.rouchosse.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

La pratique et l'analyse des fiches de situation financière et comptable

ENJEUX

L'obligation de tenir les fiches de situation financière et comptable est rappelée dans les instructions comptables. Ces fiches sont des outils essentiels pour le suivi des risques liés aux opérations d'investissements. Elles constituent également un préalable nécessaire à la réalisation de l'analyse financière de l'organisme et représentent l'un des éléments importants du tableau de bord financier. Elles sont un complément naturel et indispensable aux documents financiers réglementaires pour donner une image fidèle de la situation financière de l'organisme (CDC, DIS...).

OBJECTIFS

- acquérir les connaissances pratiques nécessaires à l'élaboration des fiches de situation financière et comptable
- maîtriser les enjeux du montage financier des investissements locatifs (construction neuve, réhabilitation-amélioration...)
- appréhender le déroulement des opérations d'investissements locatifs (suivi des dépenses et des financements...)
- utiliser les fiches de situation financière et comptable (comptabilité de programme) comme base de travail indispensable à l'analyse financière.

CONTENU

Logique et intérêt des fiches de situation financière et comptable

- rappel sur les enjeux et les risques financiers liés à l'investissement locatif
- intérêt essentiel en tant qu'outil de gestion

Méthode et pratique des fiches de situation financière

- définition des notions utilisées
- clarification des principes de fonctionnement
- analyse détaillée du document
- rapprochements nécessaires avec la comptabilité générale
- incidence des sorties d'actifs, cessions, démonitions, remplacements de composants

Rôle des fiches de situation financière et comptable dans l'analyse financière

- le bilan à terminaison des opérations
- le suivi des fonds propres affectés.

PUBLIC

Collaborateurs des organismes d'Hlm locatifs et autres maîtres d'ouvrage (Sociétés d'Économie Mixte et PACT-ARIM notamment)

- ayant en charge la tenue des fiches de situation financière et comptable
- participant à leur élaboration (service technique par exemple)
- utilisant les fiches comme outil de gestion.

Des connaissances comptables de base sont indispensables.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Les exposés de l'animateur seront complétés par un cas de synthèse réalisé en commun.

ANIMATION

Renaud BOURGIN

Formateur Consultant en gestion financière et comptable

PRIX NET

1 190 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Véronique ROUCHOSSÉ

Tél. 01 40 75 79 08

v.rouchosse.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

DE LA COMPTABILITÉ
À LA FINANCE

8 3 2

RÉGION PARIS

L'analyse financière des organismes locatifs

ENJEUX

Les marges de manœuvre des organismes se resserrent. Il est donc indispensable de se doter d'outils et de pratiques efficaces en matière financière permettant d'identifier rapidement tout déséquilibre au niveau du bilan comme de l'exploitation, et de pouvoir déterminer la capacité d'autofinancement et de financement pour de nouveaux investissements.

OBJECTIFS

- développer une méthodologie et des techniques d'analyse de la situation financière de leur organisme au bilan comme à l'exploitation
- établir un diagnostic financier en repérant les risques et l'évolution des grands équilibres
- déterminer les moyens disponibles en fonction des différents types d'investissements
- appréhender le DIS établi par chacune des Fédérations d'organismes de logement social, un outil indispensable d'analyse de la situation de l'organisme repositionné dans son milieu professionnel.

CONTENU

Analyse des informations nécessaires à l'analyse financière

Principes d'équilibre de la structure financière au bilan

- analyse classique
- adaptation aux organismes de logement social

Détermination des fonds propres et du potentiel financier

Analyse de la trésorerie et de ses possibilités d'utilisation

Analyse de l'équilibre d'exploitation et de la capacité d'autofinancement

- détermination de l'autofinancement de l'exploitation courante
- principaux indicateurs de l'exploitation
- analyse des risques

La lecture du DIS

- présentation des tableaux de synthèse du DIS
- principaux ratios comparés par famille Hlm
- positionnement de l'organisme dans son secteur.

PUBLIC

Responsables financiers. Cadres comptables et collaborateurs directs des organismes d'Hlm locatifs. Autres maîtres d'ouvrage intervenant en secteur locatif (Sociétés d'Économie Mixte, PACT-ARIM...).

Ce stage s'adresse notamment aux personnes désirant apprendre la technique de l'analyse.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Le premier jour est consacré à une approche théorique. Le deuxième jour s'articule autour d'une étude de cas.

PRÉALABLES

- Ce stage suppose une bonne pratique des fiches financières et comptables • 832

ANIMATION

Raymond DEVARIEUX

Expert-comptable, Commissaire aux comptes ou Renaud BOURGIN

Formateur Consultant en gestion financière et comptable

PRIX NET

1 190 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Véronique ROUCHOSSE

Tél. 01 40 75 79 08

v.rouchosse.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

Dossier individuel de Situation des esh (DIS) : renseigner l'enquête annuelle

DE LA COMPTABILITÉ
À LA FINANCE

8 3 4

RÉGION PARIS

ENJEUX

Le renforcement de la prévention financière a été inscrit parmi les priorités de la Fédération. Il a été concrétisé par le dispositif élaboré par le Comité d'Autocontrôle et de Prévention, avec le DIS comme premier outil d'alerte et de prévention.

L'efficacité du dispositif implique notamment un traitement plus rapide des DIS, et donc une bonne fiabilité des informations demandées dans l'enquête.

OBJECTIFS

- résoudre les difficultés et cas particuliers rencontrés
- éviter les erreurs les plus fréquentes
- orienter les participants dans leur collecte et leur analyse des informations à fournir.

CONTENU

Rappels sur le dispositif fédéral d'autocontrôle et de prévention

Précisions sur le contenu et la finalité des rubriques de l'enquête

Sources à utiliser pour y répondre (cohérences nécessaires avec les documents comptables et avec l'enquête "Activité des Sociétés")

Analyses de cohérences possibles avec l'année N - 1 et entre les rubriques de l'enquête

Rappels sur la tenue des documents comptables et sur le contenu du DIS

Précisions sur les fonctionnalités du système Harmonia.

PUBLIC

Comptables, contrôleurs de gestion ou Directeurs Financiers d'ESH, interlocuteurs "DIS" auprès de la Fédération.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Exposés et échanges complétés et illustrés par des supports visuels permettant notamment de confronter sources comptables et rubriques de l'enquête, et d'analyser les "contrôles" et les "extraits DIS" fournis par le fichier d'enquête.

ANIMATION

Francis VEILLON

Fédération des esh

PRIX NET

360 €*

*Après prise en charge partielle par la Fédération

Déjeuner gratuit pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Véronique ROUCHOSSÉ

Tél. 01 40 75 79 08

v.rouchosse.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

Dossier Individuel Prévisionnel des esh (DIP) : répondre à l'enquête "éléments prévisionnels"

ENJEUX

Le renforcement de la prévention financière est une nécessité pour chaque société et donc une priorité de la Fédération.

L'élaboration et l'analyse des prévisions à moyen terme, inscrites dans les statuts fédéraux, jouent un rôle central dans cette prévention. Elles prennent appui sur les informations et hypothèses à élaborer et à fournir par différents services de la société.

Par ailleurs, ces prévisions à moyen terme ont une importance grandissante dans le contexte actuel (plan de cohésion sociale, renouvellement urbain, rénovation thermique,...).

OBJECTIFS

- apporter toutes précisions sur les rubriques à renseigner dans l'enquête (non-utilisateurs VISIAL) ou dans la simulation (utilisateurs VISIAL)
- rappeler les notions-clés pour une analyse prévisionnelle globale (flux d'exploitation et flux bilantiels).

CONTENU

Précisions sur la teneur et la finalité des rubriques de l'enquête

Précisions sur l'élaboration d'une simulation ou d'une variante VISIAL spécifique aux besoins du DIP

Cohérences nécessaires entre l'année de référence du prévisionnel et le DIS (Dossier Individuel de Situation)

Le DIP : contenu et pistes d'analyse.

PUBLIC

Comptables, contrôleurs de gestion ou Directeurs Financiers d'ESH, interlocuteurs "DIS" auprès de la Fédération.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Exposés complétés et illustrés par des supports visuels. Échanges à partir des difficultés et cas particuliers rencontrés par les participants.

ANIMATION

Francis VEILLON

Fédération des esh

PRIX NET

360 €*

* Après prise en charge partielle par la Fédération
Déjeuner gratuit pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Véronique ROUCHOSSÉ Tél. 01 40 75 79 08
v.rouchosse.afpols@union-habitat.org
site internet : <http://www.afpols.fr>

Impôt sur les sociétés et impositions annexes

ENJEUX

Les organismes de logement social sont soumis à l'impôt sur les sociétés depuis le 1^{er} janvier 2006. Toutefois, certaines de leurs activités (location sociale, accession sociale, etc.) continuent à bénéficier d'une exonération.

Les organismes doivent donc analyser leurs activités et sectoriser celles qui se trouvent hors champ de l'IS et celles qui sont imposables. Ils doivent en outre appliquer des règles spécifiques dans certains cas (amortissements, plus-values, etc.).

Ce régime particulier pose trois grandes questions :

- Quelles sont les opérations imposables ?
- Comment définit-on leur résultat fiscal ?
- Quelles sont les obligations déclaratives ?

OBJECTIFS

- être en mesure d'analyser le régime applicable aux différentes activités dans les meilleures conditions de sécurité
- disposer de connaissances précises pour optimiser son résultat final.

CONTENU

L'impôt sur les sociétés

- le champ d'application : activités imposables et exonérées
- la sectorisation : affectation des éléments comptables au secteur fiscalisé
- l'assiette et le calcul de l'impôt : passage du résultat comptable au résultat fiscal
- les modalités déclaratives et de paiement

Les conséquences sur les autres impôts

- les contributions additionnelles
- la taxe d'apprentissage

PUBLIC

Responsables comptables et financiers.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Des exposés théoriques alterneront avec des exemples techniques et les réponses aux questions des participants.

PRÉALABLES

- connaissances en fiscalité générale

ANIMATION

Pascale LOISEAUX

Fiscaliste

PRIX NET

1 210 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Véronique ROUCHOSSÉ

Tél. 01 40 75 79 08

v.rouchosse.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

P I L O T A G E
É C O N O M I Q U E
D E L'ENTREPRISE

8 4 1

RÉGION PARIS

La gestion de la TVA en organisme Hlm

ENJEUX

Le régime de TVA des organismes Hlm est marqué par sa complexité et sa spécificité avec la complexité résultant du statut de redevable partiel et les spécificités liées à la réalisation d'opérations immobilières et les nombreuses dérogations aux règles de droit commun. La réforme de la TVA immobilière opérée par la loi du 9 mars 2010 a, en outre, modifié profondément le régime de certaines opérations.

OBJECTIFS

- maîtriser les différents aspects de cette taxe
- calculer la détermination de la TVA collectée sur les opérations immobilières et sur les recettes d'exploitation
- définir des droits à déduction des taxes supportées sur les dépenses (et corrélativement de la taxe sur les salaires).

CONTENU

Champ d'application : les opérations taxables

- TVA de droit commun : régime des loyers, autres activités et prestations de services
- régime de TVA des travaux
- opérations immobilières : terrains à bâtir, livraison à soi-même, vente de biens

Gestion de la TVA collectée : fait générateur, exigibilité, déclaration, paiement, obligations formelles

Principe et montant des déductions

- dépenses ouvrant droit à déduction
- règles de l'affectation et du coefficient de déduction
- secteurs distincts : constitution, déclaration et fonctionnement

Exercice du droit à déduction

- conditions de fond : date de la déduction, mention sur les déclarations CA3
- conditions de forme : factures

Modalités de récupération

- imputation
- remboursement

Régularisations

- variation du coefficient
- cessions de biens

Taxe sur les salaires

- sectorisation
- coefficient général
- modalités de paiement
- régularisations.

PUBLIC

Personnes des services financiers ou comptables en charge de la gestion de la TVA, qu'il s'agisse de la TVA générale ou de celle grevant les opérations immobilières.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Les exposés théoriques sont illustrés par des exemples. La formation s'achève par un cas pratique de synthèse.

PROLONGEMENTS

- Fiscalité immobilière approfondie : opérations mixtes et montages complexes • 843

ANIMATION

Pascale LOISEAUX

Fiscaliste

PRIX NET

1 210 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Véronique ROUCHOSSE

Tél. 01 40 75 79 08

v.rouchosse.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

Fiscalité immobilière approfondie : opérations mixtes et montages complexes

ENJEUX

La recherche de mixité sociale pousse les organismes de logement social à diversifier les opérations immobilières. Au-delà de la construction locative sociale, ils conduisent des stratégies de diversification sur les opérations d'aménagement ou d'accession à la propriété. La difficulté de trouver des terrains explique également le développement des opérations d'aménagement (ZAC, lotissement) ou d'opérations spécifiques comme les dations.

Parfois, la mixité se retrouve au sein même d'une seule opération de construction : sur un même terrain, l'organisme mixte des logements locatifs sociaux et intermédiaires, vend une partie des logements en accession à la propriété, rétrocède des lots libres ou des terrains à des promoteurs. Ce type d'opérations obéit à des règles fiscales en particulier de TVA, complexes ; en outre, la réforme de la TVA immobilière de mars 2010 a modifié le régime de certaines opérations.

OBJECTIFS

- maîtriser le montage fiscal d'opérations mixtes
- savoir éviter les risques
- optimiser l'équilibre des différentes opérations.

CONTENU

Rappel des régimes d'acquisition des terrains : achat, prise à bail, dation

Les opérations locatives mixtes : livraisons à soi-même dans les opérations mixtes logements sociaux/commerces

Les logements spécifiques (logement étudiants, foyers) : régime de la parahôtellerie

Les opérations d'accession à la propriété : VEFA, CCMI, location-accession, PSLA, opérations en zone ANRU

Les opérations d'aménagement : lotissement, ZAC.

PUBLIC

Responsables comptables et financiers, monteurs d'opérations ayant des connaissances en fiscalité.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Les exposés théoriques sont illustrés par des exemples, des cas pratiques et des échanges sur les expériences des participants.

Des cas particuliers pourront être étudiés en commun.

PRÉALABLES

- Gestion de la TVA en organisme Hlm • 842

ANIMATION

Alexandre ZUBALSKI

Fiscaliste

PRIX NET

Déjeuner gratuit pris en commun

600 €

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Véronique ROUCHOSSÉ

Tél. 01 40 75 79 08

v.rouchosse.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

LA FISCALITÉ
DE L'IMMOBILIER

8 4 3

RÉGION PARIS

Optimiser la gestion de la taxe foncière

ENJEUX

Le poids que représente la taxe foncière sur les équilibres de gestion des bailleurs sociaux est très important. Toutefois, plusieurs dispositifs permettent de la limiter : exonérations de longue durée pour les constructions neuves ou les acquisitions de logements sociaux et, par ailleurs, dégrèvements au titre des travaux réalisés sur leur patrimoine.

Au-delà de ces particularités, les bailleurs sociaux doivent contrôler leurs avis d'imposition et les modalités de calcul de la taxe qui leur est demandée.

L'objectif du gestionnaire est dès lors triple :

- chercher à bénéficier des exonérations de longue durée, c'est-à-dire bien connaître leur champ d'application et les obligations déclaratives qui correspondent
- demander les dégrèvements auxquels il peut prétendre en fonction de la situation ou des travaux réalisés sur les immeubles considérés
- contrôler les avis d'imposition qu'il reçoit ainsi que les bases d'imposition et demander, le cas échéant, des ajustements en fonction des évolutions techniques de son patrimoine.

OBJECTIFS

- avoir une vue d'ensemble de la gestion de la taxe foncière
- saisir les opportunités offertes par la réglementation
- sans nécessairement être un spécialiste des impôts locaux, développer une compétence pratique à partir de méthodes et d'outils de décision et de gestion de l'information.

CONTENU

Le champ d'application de la taxe foncière

- les règles de base (notion de bâtiment, période d'imposition, etc)
- les exonérations de 2, 15 et 25 ans : opérations visées et obligations déclaratives

Les dégrèvements et abattements spéciaux

- pour vacance de logement
- pour les logements en ZUS
- pour dépenses en faveur des personnes en situation de handicap
- pour travaux d'économie d'énergie
- pour travaux en lien avec le PPRT (Plan de Prévention des Risques Technologiques)

Vérification des avis et de la base d'imposition

- mode de calcul des valeurs locatives
- actualisation

Les réclamations et le contentieux : règles de procédure.

PUBLIC

Collaborateurs en charge de la gestion de la taxe foncière et toutes les personnes désireuses de connaître cet impôt.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

L'animation repose sur des exemples, des cas pratiques, animés de façon interactive à partir des imprimés de déclaration.

ANIMATION

Alexandre ZUBALSKI

Fiscaliste

PRIX NET

1 210 €

Déjeuners gratuits pris en commun

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Véronique ROUCHOSSÉ

Tél. 01 40 75 79 08

v.rouchosse.afpols@union-habitat.org

site internet : <http://www.afpols.fr>

Index des mots-clés

A

Abattements ZUS	378
Accès au logement	144 • 192
Accessibilité	278
Accession à la propriété	184 • 264 • 323 à 336 • 369 • 377
Accord collectif	51 • 156 • 161 • 199 • 200
Accord collectif d'entreprise	43
Accord-cadre	298 • 299
Accueil des locataires	113 • 131 • 132 • 144
Accueil du demandeur	144 • 190 • 194
Accueil téléphonique	132
Achat	351
Achat de fournitures	171
Achat de prestations	171
Acquisition foncière	282 • 283 • 377
Acquisition-amélioration	273
Acte de vente	270
Actes de justice	224
Activités RH et management	50
Adaptation du bâti	277
Addictions	129
Administrateur d'OPH	24
Administrateurs	26
AEU	309
Agence décentralisée	102 • 104
Agences	37
Agenda 21	33
Agent d'accueil en agence	93
Agression	112 • 114
Agressivité	112 • 136 • 138 • 139
Aides sociales	99 • 203
Allocations	212
Allotissement	298
Amélioration continue	75 • 76 • 78 à 81
Amélioration de l'habitat	99 • 280
Aménagement	258 • 260 • 263 • 264 • 377
Aménagement du territoire	263
Amortissements	375
ANAH	280
Analyse financière	354 • 364 • 372
Animation d'équipe	27 • 29 • 102 à 105 • 117
Animation de réunions	104 • 105 • 133 • 134
Année de parfait achèvement	291
Annexes	354 • 370
APL	197
Approche Environnementale de l'Urbanisme	309
Arbitrage financier	354
Architecte	267
Architecture	267
Argumentaire	225
Argumentaire commercial	338
Argumentation	181 • 182 • 218
Ascenseurs	241 • 245
ASL • AFUL	341
ASLL	213
Assemblée générale de copropriété	343
Assistance à la maîtrise d'ouvrage publique (AMO)	281
Assistante	49
Associations de locataires	133
Assurance-construction	294 • 304
Assurances	201 • 291
Attribution des logements	144 • 187 à 190 • 192 • 203
Autofinancement	354 • 372
Autorisations d'urbanisme	294 • 295

B

Bail commercial	205
Banques	362
Bâti	148
BBC	311 • 313 • 315
BEPOS	313
Bilan et compte de résultat	367 • 372
Bonnes pratiques	135
Bourse d'échange de logement	184
Budget	353 • 359
Budget d'entretien	163

C

Cadre juridique des activités RH	50
Cahier des charges	170
Calcul des ressources	197 • 220
CCAG Travaux	293 • 297 • 302 • 305
CCAG-PI	297 • 303
CCAP	293 • 297
CCAPEX	213 • 220 • 221
Centre d'appel	203
Certifications	89 à 97 • 311
Cession	368
Changement organisation	117
Chantier	264 • 290 à 293
Chargé d'opérations	264 • 280 • 281
Chargé de clientèle	92 • 99 • 181 à 184
Charges en copropriété	345
Charges locatives	204 • 352
Charges récupérables	144 • 156 • 193 • 199
Charte déontologique	135
Charte développement durable	83
Charte qualité	75 • 76 • 79
Chauffage	240 • 243 • 245
Chauffe-eau solaire	318
Chef de projet	30
Chiffrage de l'état des lieux	161 • 165
CIDRE	201
Classification des emplois	43 • 51
Clauses anti-spéculatives	332
Clauses du bail	144
Clauses sociales	300
Coaching	84
Code des Marchés Publics	300
Cohésion sociale (loi)	190 • 193 • 221
Collecte sélective	176
Commande de travaux	158 • 162
Commercial	85 • 329
Commercialisation	185 • 324 • 325 • 327 • 333
Commercialisation de logements	186
Commercialisation locative	181
Commissariat aux comptes	365
Commission d'attribution	144 • 188 • 190
Communication	130 • 131 • 142
Communication avec les locataires	86 • 142
Communication commerciale	185
Communication écrite	135 • 146 • 147
Communication institutionnelle	185
Communication interculturelle	126 • 127
Communication inter-personnelle	32
Communication managériale	31 • 32
Compétences	85
Compétences managériales	27 à 29 • 35
Comptabilité commerciale	365
Comptabilité de la gestion locative	367
Comptabilité de la maîtrise d'ouvrage	368
Comptabilité générale	365 • 366
Concertation	76 • 80 • 109 • 134 • 200 • 271 • 272
Conciliation	221
Condensation	246
Conditions d'accès au logement	144

Conduite d'entretien	106 • 107 • 140 • 145 • 159 • 182 • 218
Conduite de changement	29 • 43
Conduite de réunion	27 à 29 • 108
Conflit	136 à 138
Conflits d'usage	112
Conseil d'Administration	24
Conseiller social	209 à 216
Constat d'état des lieux	160 • 165
Constat de dégradation	146 • 148 • 150 • 152 • 158
Constructibilité	283 • 294
Contentieux	140 • 141 • 144 • 145 • 206 • 214 • 215 • 219 • 220
Contentieux en cours de chantiers	293
Contingent	192
Contrat d'entretien	152 • 156 à 158 • 162
Contrat de location	144 • 193 • 196
Contrat de location-accession	332
Contrat de professionnalisation	89 • 98
Contrat de travail	43
Contrat multirisque habitation	201
Contrat préliminaire	270 • 327
Contrats de chauffage	240
Contrats de maintenance	239
Contrats de travaux	264 • 294
Contrôle de cohérence	371
Contrôle de gestion	357
Contrôle des travaux	162 • 164 • 235
Contrôle interne	358
Contrôle prestations de nettoyage	170 • 172
Convention d'utilité sociale	193 • 198 • 256 • 354 • 357
Convention de gestion	207 • 276
Coopération	119
Copropriété	334 • 341 à 348
Cotation	51
Coût global	308 • 309 • 317
Couverture	244
Création d'une esh	25
Culture client	85
Culture commerciale	85
Culture managériale	48 • 104
Culture secteur professionnel	289
Cultures étrangères	126 • 127 • 130
CUS	193 • 198 • 256 • 354 • 357
Cycle professionnalisant	90 à 97 • 99 • 280

D

DALO - Droit au logement opposable	187 • 188 • 190 • 191
Décentralisation	102 • 104
Déchets	176
Décompte de charges	204
Décompte général et définitif	291
Déductibilité des provisions	75
Dégradations	151 • 156 • 158 • 161
Dégrèvements	378
Délai anormalement long	188
Délégation	28 • 102 • 104 • 108
Délégation de pouvoir	365
Demande de logement	144 • 189 • 190 • 203 • 269
Demandes d'intervention technique	164
Démarche commerciale	186
Démarche de médiation	137
Démarche HQE®	312
Démarche propreté	178
Démarche qualité	84 • 169
Démolitions	368
Déontologie	135 • 142
Départ du locataire	144 • 160 • 161 • 162 • 193 • 196
Désordre	148 • 151 • 152 • 160
Dettes	360 • 225
Développement Durable	33 • 153 à 155 • 167 • 168 • 176 • 236 • 237 • 242 • 306 à 319 • 351 • 352
Diagnostic	243
Diagnostic d'unité	28

Diagnostic des compétences	48
Diagnostic en marchand	110 • 111
Diagnostic RH	48
Diagnostic technique	166
Dialogue avec les IRP	51
Dialogue social	40 • 41 • 43
DIP	374
DIS	372 • 373
Discrimination	115 • 116 • 119 • 120 • 194 • 195 • 202
Diversité	102 • 120
Document unique	102 • 112 • 175
Document Unique de prévention des risques professionnels	38 • 40 • 41
Documents d'urbanisme	268 • 294
Domage-ouvrage	304
Dossier des ouvrages exécutés	292
Drogues	129
Droit au logement	21
Droit de préemption	205 • 283 • 294 • 295
Droit du travail	38 • 43
Droits et devoirs du locataire	144

E

Eau	243 • 316
Eau chaude sanitaire	318
Eaux pluviales	316
Économies d'eau	167
Économies d'énergie	167
Éco-quartier	309 • 310
Éco-responsabilité	351
Écrits	135 • 146
Écrits professionnels	147
ECS	318
Égalité des chances	120
EHPA/EHPAD	276
Électricité	148 à 152 • 154 • 175 • 240 • 243 • 245
Emphytéotique	341 à 347
Employé d'immeubles	97
Emprunts	368
Encadrement	102 • 104 • 105 • 112 • 353
Énergie	237 • 240
Energies	315
Énergies renouvelables	153 à 155 • 237 • 238 • 240
Enquête annuelle et biennale	198
Enquêtes de satisfaction	76 • 78 à 81
EnR	315
Enregistrement de la demande	187 • 189
Entretien	178
Entretien annuel	51
Entretien annuel d'évaluation	107
Entretien courant	233
Entretien de découverte	182
Entretien de face à face	106 • 107 • 132
Entretien de recrutement	42
Entretien des parties communes	124 • 169 • 171 à 175
Entretien du patrimoine	233
Entretien ménager	169 à 176
Entretien prévisionnel	231
Entretiens annuels	37
Entretiens liés aux troubles de voisinage	143
Environnement Hlm	25
EPCI	305
EPRD	359 • 365
Équilibre d'exploitation	372
Équilibre d'opération	286
Équipe d'entretien	178
Équipements communs	148 • 151 • 152
Équipements de sécurité	152
Équipements privatifs	148 • 158 • 160 • 161
Équipe-projet	30
Ergonomie	175
ERP	207
ESH	25 • 373

Espace accueil	113 • 132
État des lieux	144 • 160 à 162 • 193 • 165
États de synthèse	367 • 370
Étrangers	195
Étude de marché	264 • 323
Étude de rentabilité	354
Étude de sûreté et de sécurité publique	257
Évaluation de la candidature du locataire	186
Évaluation des collaborateurs	49
Évaluation des compétences	46
Exclusion	213
Exploitations de chauffage	240
Expression écrite	135 • 146
Expropriation	283 • 294
Expulsions	222

F

Façades	244
Faillite du commerçant	206
Faisabilité	269 • 273 • 284
Fiches de situation financière	371
Financement	273 • 285
Financement des immobilisations	368
Financement du logement	264
Financements et produits Hlm	21
Finances	362 • 373
Fiscalité de l'urbanisme	261 • 262
Fiscalité du montage d'opérations	377
Fiscalité immobilière	261 • 262
Foncier	264 • 282 • 283
Fonction managériale	50 • 53
Fonction RH	38 • 43
Fonctionnement des équipements	148
Fonctionnement social	187
Fondations	244
Formation de formateur	53
Formation de formateurs internes	53
Formation interne	53 • 234
Formation professionnalisante	89 à 97
Formation professionnelle	38 • 43 • 52
Formulaire unique	189 • 190
Foyers	208
FSL	191 • 193 • 210 à 214
Fusion	48

G

Gardes particuliers assermentés	143
Gardien d'immeubles	94 à 96
Gardien et politique de l'organisme	100
Gardiens	120
Gaz	240
Gérer un budget d'entretien	163
Gestes et postures	175
Gestion de budget	163
Gestion de la demande	190
Gestion de projet	266
Gestion de site	109 • 110
Gestion de trésorerie	361
Gestion des âges	44 • 47
Gestion des conflits	123 • 136 à 138 • 330
Gestion des priorités	108
Gestion des sinistres	204
Gestion du passif	360
Gestion du stress	139
Gestion locative	101 • 202
Gestion patrimoniale	368
Gestion prévisionnelle	356
Gestion technique et durable	148 à 163
Gestion urbaine	102 • 109 à 111 • 134
Gestion urbaine de proximité	268

Gestion	26
Gouvernance	24 • 26 • 43
GPEC	38 • 45 à 47 • 51
Grenelle de l'Environnement	306 • 309 • 310 • 314 • 318 • 319
Grille de vétusté	161
Gros entretien	368
Gros entretien programmé	233
Gros œuvre	244
Groupes de jeunes	123 • 138
Groupes de locataires	133
Guide d'achat	150
GUP	120

H

Habilitation électrique	150 • 175
Habitants	134
Habitat et Environnement	311
Halde	115 • 116 • 120 • 194
Handicap	277 • 278
Hébergement	279
Hébergements spécifiques	208
HQE*	308 • 312
HQE-Aménagement*	309
HQS - diagnostic conseil	75 • 82
Huissier de justice	224
Humidité	246

I • J

Impayés	144 • 145 • 212 à 219 • 225
Impôt sur les sociétés	375
Incendie	250
Incident	112
Indicateurs	354 • 356 • 357 • 363
Information du candidat	144
Ingénierie financière	289
Ingénierie pédagogique	53 • 234
Ingénierie sociale	209
Insécurité	112 • 114 • 121 • 138 • 140
Installations thermiques	240
Instances représentatives du personnel	38 • 40 • 43
Instruction budgétaire	359 • 370 • 372
Interculturel	126 • 127 • 138
Interventions techniques	157 à 159
Investissements	368 • 371
Isolation thermique	313
Jeunes	123 • 138
Jouissance paisible	140 • 141

L

Labels	311
Liquidation judiciaire	296
Livraison	292
Livraison à soi-même	368
Livret de parcours	184
Livret de sécurité	152
Locapass	190 • 213 à 215
Location-accession	331 à 333 • 335
Logement décent	156 • 160 • 232
Logement des personnes défavorisées	274
Logement-foyer	207 • 275 • 276
Logements spécifiques	377
Loi MOP	269 • 294 • 297
Loi portant Engagement National pour l'Environnement	306 • 318 • 319
Loi SRU	160 • 232 • 258 • 268 • 275
Lotissement	258 • 260 • 261 • 263 • 264 • 310
Loyer	144 • 193
Lutte contre les exclusions	188 à 190

M

Maintenance	168 • 235 • 236 • 242
Maisons relais	208 • 274 • 279
Maitre d'œuvre	287 • 297
Maitrise d'œuvre	269
Maitrise d'ouvrage	23
Maitrise des énergies	153 • 155
Maitriser un budget d'entretien	163
Management	27 • 36 • 37 • 50 • 102 • 104 • 112 • 115 • 117
Management de projet	30 • 34 • 35
Management de proximité	121
Management des équipes de proximité	102 à 116
Management des ressources humaines	31
Management environnemental	320
Manuel de procédures	358
Marché à bon de commande	298 • 299
Marché immobilier	323
Marché local de l'habitat	256 • 264
Marchés bancaires	361 • 362
Marchés de travaux	264 • 294
Marchés privés	301
Marchés publics	300
Marchés publics de travaux	298 • 299
MASP	213
Matériaux	317
Mécanismes financiers des résidences spécifiques	279
Médiation	137 • 140 • 141 • 143
Menues réparations	149
Menuiserie	148 à 152 • 154 • 175
Métier de gardien	100
Micro-projets	120 • 138
Minergie®	311 • 313
Minima sociaux	212
Mixité sociale	187 • 193
Mobilité interne	46
Mobilité professionnelle	45
Mobilité résidentielle	184 • 187
MOLLE	193
Montage d'opérations	23 • 25 • 264 • 268 • 269 • 271 à 273 • 275 • 276 • 280 • 281 • 285 • 287 • 289 • 305 • 324 • 333 • 336 • 364
Montage d'opération en aménagement	263
Montage d'opérations accession à la propriété	264
Montage d'opérations de logements adaptés	279
Montage d'opérations locatives neuves	264
Montage d'opérations réhabilitation	264 • 271 • 272
Montage financier	264 • 271 • 273 • 281 • 285 • 286 • 333
Monteur d'opérations	264 • 377
MOP	264
Mutations	144 • 184

N

Négociation	104 • 134 • 136 • 137
Négociation bancaire	362
Négociation d'entreprise	43
Négocier un budget d'entretien	163
Nettoyage	124 • 169 • 171 à 175 • 178
NF-Logement	311
Non financiers	353
Norme NF P-03-001	293 • 301 • 302
Normes de sécurité	249

O

Objectifs	28
Occupation des lieux	193
Occupation sociale	187 • 198
Opérations locatives mixtes	354 • 377
OPH	24 • 43 • 48 • 365
Organisation des travaux	235
Orienter les locataires	142
Outils de management	104 • 106 à 108

P

Parcours résidentiel	184
Partenaires	21 • 142
Partenariat	102 • 112 • 114 • 123 • 124 • 128 • 129 • 138 • 185
Participation des habitants	133 • 134
Passivhaus	313
Pathologie du bâtiment	243 • 244 • 248
Pathologie hygrométrique	246
Patrimoine	234
PCET	229
PDALPD	274
PDH	255
Permis d'aménager	295
Permis de construire	295
Permis de démolir	295
Personnels de proximité	204
Personnes âgées	184 • 207 • 275 à 277
Pesée des emplois	51
Petits travaux	149
Phase finale de chantier	291
Photovoltaïque	319
Pilotage d'équipes	28
Pilotage de la fonction RH	38
Placements	361 • 362
Plafonds de ressources	144 • 188 • 189 • 198
PLA-I	193
Plainte	112 • 114 • 140 • 141
PLALPD	188
Plan Climat Énergie Territorial	229
Plan d'actions RH	48
Plan d'amortissement	368
Plan d'apurement	214 • 217 • 218
Plan d'entretien	231 • 233
Plan de financement de l'acquéreur	326
Plan de Formation	38 • 49 • 52
Plan de nettoyage	169
Plan de vente	337
Plan stratégique	353 • 354 • 356
Plan stratégique de patrimoine	230 • 233
Plâtrerie	243 • 245
PLH	255 • 274
PLI	193
Plomberie	148 à 152 • 154 • 175 • 243 • 245
PLS	193
PLU	283 • 294
PLUS	193
Politique commerciale	181
Politique de Formation	38
Politique de sécurité	232 • 251
Politique énergétique	229
Politiques locales de l'habitat	255
Politiques publiques de l'habitat	264
Politiques urbaines d'habitat	269
Portage en accession à la propriété	328
Précarité énergétique	216
Pré-contentieux	140 • 141 • 145 • 209
Préparation de chantier	290
Prêt immobilier	339
Prévention	121
Prévention des difficultés des entreprises	206
Prévention des discriminations	115 • 116 • 187 • 188 • 194 • 195
Prévention des expulsions	217 • 221
Prévention des impayés	145 • 220
Prévention des risques	50 • 115 • 150 • 151 • 175
Prévention des risques professionnels	40
Prévention des usures	44 • 118 • 177
Prévention situationnelle	257
Prise de parole en public	32
Procédure d'attribution	144
Procédure de recouvrement	145 • 217 • 220
Procédure de rétablissement personnel	213 • 214
Procédure pré-contentieuse	140 • 141 • 143

Procédure troubles de voisinage	112 • 141
Procédures civiles d'exécution	222
Professionalisation	49
Programmation	281
Programme d'opération	269 • 284
Projet	76 • 79
Projet d'entreprise	35 • 36
Projet de gestion de site	109 • 110
Projet de quartier	109 • 134 • 138
Projet européen	22
Projet transversal	30 • 35
Propreté	169 à 176
Protection sociale	212
Proximité	88 à 178
PSLA	331 • 332
PSP	230 • 233 • 256

Q

QEB	307
QUALI-SERVICE	86
QUALIBAIL®	75 • 76 • 81 • 84
Qualité	84 à 86
Qualité de l'accueil	113 • 132
Qualité de service	75 • 76 • 78 à 81 • 84 à 86 • 100 • 101 • 131 • 132
Qualité du nettoyage	178
Qualité environnementale	306 à 319
Qualité Environnementale des Bâtiments	307
Quartiers	121

R

Rapprochement	48
Ratios	354 • 357
RDA - Règlement départemental d'attribution	187 à 189
Réclamation technique	86 • 157 à 159 • 164 • 166
Réclamations	166 • 330
Recouvrement	225
Recrutement	42 • 45 à 47
Récupération des charges	199
Redevance d'occupation	207
Redressement judiciaire	296
Référentiel de compétences	45 • 48
Référentiel des emplois	43 • 45
Référentiel des emplois/compétences	51
Référentiel managérial	48
Réglementation de la gestion locative	193 • 203
Réglementation de la maîtrise d'ouvrage	294
Réglementation thermique	314
Règles comptables	364
Réhabilitation	99 • 271 • 272 • 280 • 368
Relances	145
Relationnel	99
Relationnel client	86 • 100 • 130
Relations avec les habitants	131 à 141
Relations conflictuelles	136 • 138 • 225
Relations interpersonnelles	130
Relations quotidiennes	131 • 132 • 138
Relocation	162 • 181 • 186
Relogement	183 • 268
Remise en état des sols	174
Remise en état du logement	162
Rémunération	38 • 48
Rémunération (politique de)	51
Renouvellement urbain	258 • 264
Rénovation urbaine	102 • 109 • 110 • 183 • 268
Rentabilité d'investissement	286
Réparations locatives	53 • 144 • 156 à 159 • 161
Répartition des charges	199
Réseau familial	210
Réservataire Action Logement	192
Réservataires	187

Résidences étudiants	275
Résidences sociales	208 • 274 • 275 • 279
Résidences spécifiques	279
Responsabilité	105 • 114 • 135 • 142 • 151 • 152
Responsable d'équipe	27
Responsable d'agence	90 • 102 • 104
Responsable de site	91 • 98 • 105 • 109 • 172
Responsable qualité	76 • 78 à 81 • 84
Ressources Humaines	50
Résultat fiscal	375
Rétablissement personnel	213 • 214
Réunion de chantier	290
Réunions	104 • 105 • 108 • 133 • 134
Revenus des locataires	212
Revêtements de sols et murs	243
Revue de projet	35
Risques	102 • 112 • 114 • 115 • 135 • 151 • 152 • 175
Risques chimiques	175
Risques électriques	175
Risques fiscaux	377
Risques physiques	175
Risques psychosociaux	38 • 41
RSA	212
RSE (Responsabilité Sociale de l'Entreprise)	33 • 38
RT 2005	314
RT 2012	313 • 314
RT Existant	314

S

Saisie des opérations comptables	366
Santé mentale	112 • 128 • 129
Sauvegarde des entreprises en difficulté	206 • 296
SCCV	328
SCI d'accession progressive à la propriété	328
SCI	328
SCIAPP	328
SCOT	283
SCOT	294
SDAPL	214 • 215
Second œuvre	245
Secrétariat technique	287
Sécurisation de l'achat	340
Sécurité	102 • 112 • 114 • 138 • 151 • 152 • 257
Sécurité du patrimoine	232 • 249 à 252
Sécurité incendie	243 • 245 • 250
Sécurité locataires	252
Service client	101
Service	132
Sinistres	201
Site sensible	96 • 138
Situations difficiles	96 • 111 • 114 • 128 • 129 • 136 à 138 • 140 • 141
Situations familiales	184 • 196
SLS	198
SMO	307
Solaire photovoltaïque	319
Solaire thermique	318
Sous-occupation	184
Sous-traitance	293
Spécificités comptables d'une esh	25
Spécificités financières d'une esh	25
SRU	193
Statuts	21
Stratégie	26
Stratégie financière	354 • 356 • 363
Stratégie foncière	282
Stratégie patrimoniale	229 • 277
Stress	139
Suivi de chantier	281
Suivi de travaux	162
Surendettement	213 à 216
Sureté	114

Surveillance du patrimoine	148 • 151 • 152 • 251
Syndic	341 à 347
Syndicat de copropriété	341 à 347
Système d'évaluation	49
Système de Management des Opérations	307

T

Tableau de bord	76 • 79 • 81 • 157 • 187 • 357 • 363
Taxe foncière	378
Taxes sur les salaires	376
Techniques d'entretien	186 • 210
Techniques de nettoyage	124 • 169 • 171 à 175
Techniques de vente	340
Thermique	243
THPE	311
Toitures	244
Training	225
Traitement des réclamations	157
Traitement juridique des troubles	114 • 140 • 141
Tranquillité des quartiers	112 • 114 • 138
Travaux de maintenance	149 • 235
Travaux en copropriété	344
Travaux proximité	164
Trésorerie	361
Tri des déchets	176
Tribunaux	223 • 224
Troubles de comportement	128 • 129
Troubles de voisinage	112 • 114 • 136 • 137 • 138 • 140 • 141 • 143
Tuteurs	177
Tutorat	177
TVA	261 • 262 • 376

U

Urbanisme	267 • 283
Urbanisme durable	282 • 310
Urbanisme opérationnel	260
Usure professionnelle	44 • 102 • 118 • 177

V

Vacance	181 • 185
VAE	95
VEFA	270 • 327
Vente	329
Vente de maisons individuelles	334
Vente de patrimoine	337 à 340
Ventilation	243 • 245 • 247 • 313
Vétusté	156 • 161
Victime	112
Vieillessement	124 • 125 • 130
Vieillessement du personnel	50
Violence	123
VISIAL	374
Vision transversale du montage	305
Visite de chantier	290
Visite du logement	181 • 182
Visite-conseil	161 • 162 • 165
VMC	247
Vocabulaire technique	99 • 148 • 158 • 160 • 287
Voisinage	112 • 134 • 138 • 140 • 141

Z

ZAC	258 • 260 • 262 • 264 • 283 • 294 • 310
-----	---

Accès au Centre de Formation de l'Habitat

Le Centre de Formation est situé
140 avenue Jean Lolive à Pantin (93)

■ En métro : depuis Paris, ligne 5 vers Place d'Italie/Bobigny Pablo Picasso jusqu'à Église de Pantin. Par la sortie en tête de train, vous êtes à 100 mètres du Centre.

■ En voiture : du boulevard périphérique, sortie Porte de Pantin en direction de Pantin, jusqu'au n°140 avenue Jean Lolive. Parking sur l'avenue ou à la gare routière (en face).

■ Par le train

- De la gare d'Austerlitz, de l'Est et du Nord :
Métro ligne 5, direction "Bobigny Pablo Picasso"

- De la gare de Lyon :
Métro ligne 1, direction La Défense - Changement à Bastille - Puis métro ligne 5, direction "Bobigny Pablo Picasso"

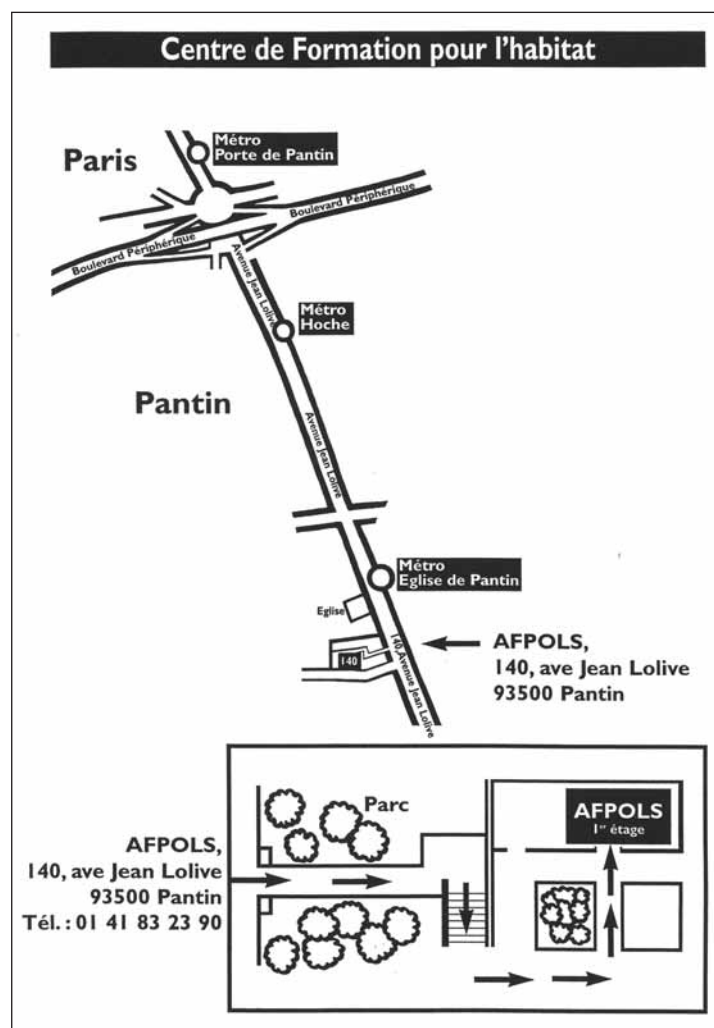
- De la gare Montparnasse :
Métro ligne 4, direction "Porte de Clignancourt" - Changement à Gare du Nord - Puis métro ligne 5, direction "Bobigny Pablo Picasso"

- De la gare Saint-Lazare :
RER E à Haussmann-Saint-Lazare, Direction "Chelles Gournay", jusqu'à Magenta-Gare du Nord - Puis métro ligne 5 à Gare du Nord, direction "Bobigny Pablo Picasso".

■ En avion

- De l'aéroport d'Orly : Orlyval, Puis RER B, Direction "Aéroport Charles de Gaulle" jusqu'à Gare du Nord, puis métro ligne 5 direction "Bobigny Pablo Picasso"

- De l'aéroport de Roissy Charles de Gaulle : RER B, Direction "Saint-Rémy-lès-Chevreuse", jusqu'à Gare du Nord, puis métro ligne 5, direction "Bobigny Pablo Picasso"





association pour la formation professionnelle continue des organismes de logement social
2, rue Lord Byron - 75008 Paris - Télécopie 01 40 75 04 21
www.afpols.fr