



# URBANEM

Catalogue de formation  
Gestion locative

A background image showing a group of people's hands stacked together in a circle, symbolizing teamwork and community. The image is overlaid with a semi-transparent red filter.

2023



## EDITO

“ **URBANEM**, c'est une recette réussie, mitonnée sur-mesure pour chaque convive, chacun de nos clients. Comme tout bon plat, il a fallu des bons ingrédients, des ustensiles adaptés, du savoir-faire et du temps. Des bons ingrédients : des formateurs qui allient une expérience, l'envie de transmettre, la volonté de progresser et une équipe de back-office discrète et efficace. Des ustensiles adaptés : c'est la pédagogie, toujours renouvelée, qui permet de développer les compétences grâce aux formateurs mais aussi une plate-forme LMS, un logiciel de gestion. Du savoir-faire : pour fédérer une équipe, susciter de l'enthousiasme, motiver et fidéliser. Et enfin un liant, comme pour une sauce, nous sommes au service de la dignité de la personne humaine au travail. Bonne dégustation ! ”

*Thierry Villemagne*

# SOMMAIRE

<b>1</b>	<b>Présentation de l'entreprise .....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Ils nous font confiance.....</b>	<b>6</b>
<b>3</b>	<b>Principaux programmes de formation.....</b>	<b>8</b>
3.1	Les fondamentaux de la relation client appliqué à la gestion locative .....	9
3.2	Connaissance du logement social .....	12
3.3	Etat des lieux.....	14
3.4	Les fondamentaux de la réglementation du logement social .....	16
3.5	Loyers en HLM et Charges Locative .....	19
3.6	Trouble du voisinage, fondamentaux de la réglementation et posture à adopter .....	21
3.7	Les baux commerciaux.....	24
3.8	Personnalité difficile et psychopathologie .....	26
3.9	Prévenir et gérer les comportements inacceptables.....	28
<b>4</b>	<b>Nos tarifs .....</b>	<b>31</b>
<b>5</b>	<b>Nos formateurs.....</b>	<b>33</b>



# 1 Présentation de l'entreprise

## En quelques mots...



Depuis sa création en 2002 par Monsieur Villemagne, **HUMANEM** est une TPE en perpétuelle croissance tant dans son organisation interne que dans sa relation avec les clients et formateurs.

Premièrement spécialisée dans la vente de formations en urbanisme sous la marque **URBANEM**, elle a développé ses compétences en management et organisation professionnelle sous la marque **HUMANEM** depuis 2013.

Grâce à l'expérience de son créateur dans ces domaines précis ainsi que le choix des formateurs tous indépendants, **HUMANEM** formation sait répondre sur mesure aux besoins de ses clients.

1

### Nous vous offrons

- La connaissance de votre secteur d'activité
- L'agilité d'une PME
- La capacité de réponse à vos attentes
- La volonté d'innover en pédagogie
- L'indépendance

2

### Nos valeurs

- Humilité
- Professionnalisme
- Simplicité
- Innovation

3

### Nos engagements

- A l'écoute de nos clients
- Fournir une réponse adaptée à leurs attentes
- Progresser pour faire progresser nos clients
- Être transparents et honnêtes pour construire à long terme



## 2 Ils nous font confiance





### 3 Principaux programmes de formation



## 3.1 Les fondamentaux de la relation client appliqué à la gestion locative

### DUREE

14 heures

### PREREQUIS

Aucun

### PUBLIC

Bailleurs sociaux et collaborateurs

---

### OBJECTIFS DE LA FORMATION ETRE CAPABLE DE :

- ▶ Comprendre les enjeux stratégiques et **commerciaux** de la chaîne locative
- ▶ Ressentir la différence entre **valeur d'usage** et **valeur d'image**
- ▶ Identifier et **qualifier** ses prospects – futurs locataires
- ▶ Analyser les **besoins des futurs locataires** et fournir une **réponse adaptée** et positive
- ▶ **Réussir son rendez-vous**
- ▶ Maîtriser les techniques de relance

---

### MATERIEL PEDAGOGIQUE

- ▶ Ordinateur connecté avec micro et caméra – application ZOOM

### PEDAGOGIE

- ▶ La formation s'appuie sur une pédagogie déductive : elle nourrit la réflexion des participants par l'apport d'éléments théoriques et la présentation d'outils.
- ▶ Afin de favoriser leur assimilation, l'intervenant illustrera le propos par des exercices pratiques en repartant de l'expérience des participants.
- ▶ Les formations sont exclusivement collectives

### SUIVI ET EVALUATION

- ▶ Test de connaissances en début et fin de formation pour mesurer la progression des participants.
- ▶ Travaux pratiques durant la formation.
- ▶ Évaluation de la formation par questionnaire électronique envoyé à l'issue de la formation

## PROGRAMME

---

- En amont = description libre d'un appartement à louer
- Rendez-vous sur le terrain : observer, décrire et noter ce qui donne envie d'habiter ici
  - L'évolution de votre métier
    - Atelier interview croisée (binôme) : "Et vous aujourd'hui "
    - Comment imaginez-vous votre mission demain ?
    - Comment selon vous vont évoluer les services, avec quels outils ?
    - Le sens de la chaîne locative et commerciale
  - A chacun sa valeur ! Comprendre la différence entre la valeur d'image et d'usage
    - Retour sur l'observation terrain du matin
    - Initiation au marketing :
      - Explication illustrée : Motivation / Achat / Satisfaction des besoins
      - Explication illustrée : Envie / Achat / stimulation des émotions
      - Les émotions : Ce qui fait que l'on prend certaines décisions ou pas
  - Ecouter
    - La découverte client et les techniques de questionnement :
      1. Repérer le canal de communication du prospect
      2. Comprendre les centres d'intérêts du client
        - Besoins
        - Attentes
        - Contraintes
        - Questionnements
    - La reformulation
    - S'adapter avec 1, 2, et plus interlocuteurs
    - De l'appartement rêvé à une réalité ajustée : découvrir ce qui est « non négociable »
  - Préparer sa boîte à outils
    - Le CAB Caractéristique / Avantage / Bénéfice du prospect
    - Connaître le produit :
      - Immeubles et équipements
      - Logement et équipements
      - Les services proposés
      - L'environnement et le quartier (quels services)
      - Loyer et charges / Concurrence
- A partir de la description libre d'un appartement préparée avant la formation, rédiger une présentation structurée de celui-ci.

## ► C'est parti pour la visite : Fournir une réponse adaptée et positive

- Pendant la visite
  1. Mise en avant de tous les points clefs positifs de l'entretien
  2. Comprendre l'objection (c'est souvent un point positif)
    - Est-ce un malentendu ? Un inconvénient ?
    - Laisser la place à une libre expression
    - Ecouter avec respect (continuité de la synchronisation)
    - Poser des questions (marque d'intérêt et calibration)
    - Comment répondre aux objections
  
- Retour de visite
  1. Reformulation de l'ensemble des points positifs
  2. Mise en place d'un "Yes Set"
  3. Répondre ensemble au formulaire (relayer le "Yes Set")
  4. Rappeler, relancer, s'adapter

## 3.2 Connaissance du logement social



### DUREE

14 heures



### PREREQUIS

Maîtriser le vocabulaire et les principales pathologies de la construction



### PUBLIC

Tout public



### OBJECTIFS DE LA FORMATION

#### ETRE CAPABLE DE :

- ▶ Identifier la vocation d'un organisme HLM
- ▶ Comprendre l'histoire et les enjeux actuels
- ▶ Connaître les règles, le fonctionnement, les acteurs



### MATERIEL PEDAGOGIQUE

- ▶ Vidéoprojecteur, Paper Board, Polycopiés



### PEDAGOGIE

- ▶ La formation s'appuie sur une pédagogie déductive :
  - Elle nourrit la réflexion des participants par l'apport d'éléments théoriques et la présentation d'outils.
  - Afin de favoriser leur assimilation, l'intervenant illustrera le propos par des exercices pratiques en repartant de l'expérience des participants.
  - Les formations sont exclusivement collectives.



### SUIVI ET EVALUATION

- ▶ Document d'évaluation de satisfaction & Attestation de présence / Attestation formation individualisée

## PROGRAMME

---

- ▶ Le cadre réglementaire
  - Loi ALUR et décret 2016-1965
  - Le DTI/DTG : Quelles différences ?
  - Le contenu du DTG.
  
- ▶ Des organismes HLM, pour quoi ?
  - Atelier : « qu'elle est mon expérience des organismes HLM, qu'est-ce que j'en connais, pour moi à quoi ça sert ?... »
  - Rapides rappels historiques
  - Les missions des organismes HLM
  
- ▶ Des organismes HLM, dans quel cadre ?
  - L'environnement juridique
  - La commission d'attribution
  - Un contrat qui vit, le bail
  - La construction et son financement
  
- ▶ Des organismes HLM, avec qui ?
  - Atelier : cartographier les acteurs
  - Les organismes HLM et leur organisation
  - Les collectivités territoriales et l'état
  - Le territoire et ses habitants, les associations
  - Le secteur privé du logement
  - Les entreprises fournisseurs (pour construire, pour faire fonctionner, pour rénover)
  - Les partenaires
  
- ▶ Des organismes HLM pour demain
  - Atelier : en sous-groupe lister, regrouper vos enjeux et les moyens mis en œuvre
  - La rénovation énergétique
  - Le financement
  - La relation client, du droit au logement à la satisfaction client
  - La taille

## 3.3 Etat des lieux



### DUREE

14 heures



### PREREQUIS

Aucun



### PUBLIC

Personnel des bailleurs en charge des Etats des Lieux



### OBJECTIFS DE LA FORMATION

#### ETRE CAPABLE DE :

- ▶ Assurer l'efficacité d'un état des lieux avec maîtrise et démarche professionnelle à avoir avec le locataire.
- ▶ Terminologie du bâtiment en second œuvre.
- ▶ Point sur les aspects techniques de l'état des lieux
- ▶ Identifier les retenues à opérer sur le dépôt de garantie (vétusté, type de biens, etc. ...)
- ▶ QCM et mise en situation.



### MATERIEL PEDAGOGIQUE

- ▶ Vidéoprojecteur, Paper Board, Polycopiés



### PEDAGOGIE

- ▶ La formation s'appuie sur une pédagogie déductive :
  - Elle nourrit la réflexion des participants par l'apport d'éléments théoriques et la présentation d'outils
  - Afin de favoriser leur assimilation, l'intervenant illustrera le propos par des exercices pratiques en repartant de l'expérience des participants
  - Les formations sont exclusivement collectives



### SUIVI ET EVALUATION

- ▶ Document d'évaluation de satisfaction & Attestation de présence / Attestation formation individualisée

## PROGRAMME

---

- ▶ Comment établir un état des lieux efficace et son cadre juridique
  - Définition d'un état des lieux et son caractère contradictoire
  - Les enjeux d'un état des lieux pour le bailleur et le locataire
  - Mentions obligatoires à porter sur un état des lieux
  - La qualification et l'ampleur des désordres. Les notions de vétusté
  - Liste des réparations ayant un caractère de réparations locatives
  
- ▶ Les aspects techniques de l'état des lieux
  - Les notions d'usure (normale, vétuste, dégradations)
  - Les coefficients de vétusté relative aux équipements
  - Les relevés de compteurs inhérents au logement pour le solde de charge
  - L'utilisation d'outils (exemple tablette)
  
- ▶ Identification des retenues sur un dépôt de garantie
  - A la suite de dégradations constatées
  - Identification des dégradations et pertes à la charge du locataire
  - Identification des dégradations à la charge du bailleur. Quid des travaux et aménagements réalisés par le locataire
  - Que se passe-t-il en l'absence d'un état des lieux entrant ?
  - La restitution du dépôt de garantie
  
- ▶ Au-delà d'un cadre juridique, une relation humaine
  - Instaurer une relation de confiance
  - Respecter et être respecté
  - Adapter sa posture
  - Promouvoir et mener les visites conseils
  - Gérer les conflits
  
- ▶ Mise en situation pratique des participants
  - Jeux de rôle sur les états des lieux
  - Résolutions de problèmes rédactionnels à l'état des lieux entrée et sortie
  - Questions diverses

## 3.4 Les fondamentaux de la réglementation du logement social



### DUREE

14 heures



### PREREQUIS

Aucun



### PUBLIC

Personnel en charge de la relation client chez des bailleurs sociaux

---



### OBJECTIFS DE LA FORMATION

#### ETRE CAPABLE DE :

- Connaître le cadre juridique du logement social, son évolution.
  - Mesurer l'impact des changements sur l'activité des bailleurs sociaux
- 



### MATERIEL PEDAGOGIQUE

- Vidéoprojecteur, Paper Board, Polycopiés



### PEDAGOGIE

- Des exemples issus de la vie professionnelle de la formatrice viennent illustrer les apports théoriques et juridiques.
- La formatrice s'efforcera de dégager l'intention du législateur (ou du juge pour la jurisprudence)



### SUIVI ET EVALUATION

- Document d'évaluation de satisfaction & Attestation de présence / Attestation formation individualisée



## PROGRAMME

---

- ▶ Introduction
  - Rappel des règles juridiques applicables aux baux d'habitation en logement social (de la mise en place à la fin du bail)
  - Présentation des objectifs du titre III de la loi Elan en matière de logement locatif social
  
- ▶ Les principales modifications concernant la commission d'attribution des logements
  - Les règles de fonctionnement de la CALEOL (désignation des candidats, révision du fonctionnement)
  - Les compétences nouvelles de la CALEOL et les informations nouvelles devant lui être transmises (réexamen triennal de la situation des occupants)
  - Les critères d'attribution des logements (objectif de mixité sociale, gestion en flux des contingents de réservation, obligation de cotation de la demande, individualisation des ressources des demandeurs etc....) et les nouveaux publics prioritaires
  - Le mécanisme d'examen d'occupation des logements (en cas de sur-occupation, de sous-occupation, de handicap ou de dépassement des plafonds de ressources)
  
- ▶ Les retouches en matière de SLS
  - Ajout d'une nouvelle donnée à collecter pour l'enquête ressources
  - Ajout d'une nouvelle catégorie de ménage pour le calcul
  
- ▶ Les nouveaux contrats de location et modes d'habitation
  - La colocation
  - Le bail de courte durée pour les jeunes
  - La cohabitation intergénérationnelle solidaire
  - L'habitat inclusif
  - Le bail mobilité (pour les logements non conventionnés)
  
- ▶ Les changements contentieux et pré contentieux
  - Le protocole de cohésion sociale en l'absence de dette locative
  - La simplification du formalisme du commandement de payer
  - La précision sur les informations à transmettre à la CCAPEX
  - La conciliation des procédures de surendettement et de résiliation du bail
  - Le renforcement du dispositif de lutte contre les squatters
  - L'ouverture de l'action de groupe au secteur locatif

- ▶ Autres mesures nouvelles à connaître
  - Le durcissement des conditions de transfert du bail
  - L'harmonisation de la durée du préavis de congé du locataire suite à l'attribution d'un logement conventionné
  - La numérisation du secteur locatif
  - La modification des règles de forme du cautionnement
  - Le nouveau critère de décence du logement
  - La fin de la solidarité en cas de violences familiales
  - Le raccourcissement du délai de réponse à la demande d'adaptabilité du logement au handicap
  
- ▶ Logement social et droit des étrangers
  - Accueil des candidats à la location : Le droit, les pièces exigibles et leur contrôle
  - Vie du bail et notamment : Titre de séjour : fin / renouvellement / obligation de quitter le territoire, Situation familiale (Mariage / divorce / PACS – en France et à l'étranger, Regroupement familial, La réunification familiale, La famille européenne et non européenne), Abandon du logement, Transfert de bail en cas de décès ou d'abandon du logement

## 3.5 Loyers en HLM et Charges Locative

### DUREE

14 heures

### PREREQUIS

Connaître les règles comptables appliquées à l'immobilier

### PUBLIC

Géomètre - Expert et leurs collaborateurs

---

### OBJECTIFS DE LA FORMATION

#### ETRE CAPABLE DE :

- ▶ Comprendre les règles de détermination des loyers en HLM
- ▶ Connaître et appliquer les principes de calculs des charges
- ▶ Identifier les charges récupérables

---

### MATERIEL PEDAGOGIQUE

- ▶ Vidéoprojecteur, Paper Board, Polycopiés

### PEDAGOGIE

- ▶ La formation s'appuie sur une pédagogie déductive :
  - Elle nourrit la réflexion des participants par l'apport d'éléments théoriques et la présentation d'outils.
  - Afin de favoriser leur assimilation, l'intervenant illustrera le propos par des exercices pratiques en repartant de l'expérience des participants.
  - Les formations sont exclusivement collectives.

### SUIVI ET EVALUATION

- ▶ Document d'évaluation de satisfaction & Attestation de présence / Attestation formation individualisée

## PROGRAMME

---

- ▶ Comment établir un état des lieux efficace et son cadre juridique.
  - Définition d'un état des lieux et son caractère contradictoire.
  - Les enjeux d'un état des lieux pour le bailleur et le locataire.
  - Mentions obligatoires à porter sur un état des lieux.
  - La qualification et l'ampleur des désordres. Les notions de vétusté.
  - Liste des réparations ayant un caractère de réparations locatives.
  
- ▶ Le Loyer en OPH
  - Base de calcul du loyer HLM Lorsque le logement n'est pas conventionné
  - Base de calcul du loyer HLM Lorsque le logement est conventionné
  - Loyer des locaux annexes
  - Révision et Hausse de loyer d'un logement social
  - Diversité de loyers au sein du même immeuble
  - Supplément de loyer solidarité (SLS)
  
- ▶ Les charges locatives
  - Les principes et la réglementation
  - Les types des charges locatives en HLM, le calcul, la répartition
    - Eau, gaz et chauffage
    - Installation collective
    - Installation individuelle
  
- ▶ Parties communes de l'immeuble
  - Ascenseur
  - Espace vert
  - Déchets
  - ...
  - Le gardiennage / le personnel de proximité
    - La récupération du montant des charges
    - Du budget au bilan en passant par les provisions
    - La régularisation des charges
  - Contrôle – contestation – litige
  
- ▶ Les réparations locatives

## 3.6 Trouble du voisinage, fondamentaux de la règlementation et posture à adopter

 **DUREE**  
7 heures

 **PREREQUIS**  
Aucun

 **PUBLIC**  
Géomètre - Expert et leurs collaborateurs


---

 **OBJECTIFS DE LA FORMATION**  
**ETRE CAPABLE DE :**


- ▶ Comprendre et décrypter la situation
- ▶ Connaitre le cadre juridique
- ▶ Identifier les acteurs pour résoudre le problème et faire cesser le trouble
- ▶ Comprendre les mécanismes du conflit
- ▶ Pouvoir adopter la posture du médiateur et appréhender le processus de médiation

---

 **MATERIEL PEDAGOGIQUE**  
▶ Vidéoprojecteur, Paper Board, Polycopiés

 **PEDAGOGIE**

- ▶ La formation s'appuie sur une pédagogie déductive :
  - Elle nourrit la réflexion des participants par l'apport d'éléments théoriques et la présentation d'outils.
  - Afin de favoriser leur assimilation, l'intervenant illustrera le propos par des exercices pratiques en repartant de l'expérience des participants.
  - Les formations sont exclusivement collectives.

 **SUIVI ET EVALUATION**  
▶ Document d'évaluation de satisfaction & Attestation de présence / Attestation formation individualisée

## PROGRAMME

---

- ▶ Comment établir un état des lieux efficace et son cadre juridique
  - Définition d'un état des lieux et son caractère contradictoire
  - Les enjeux d'un état des lieux pour le bailleur et le locataire
  - Mentions obligatoires à porter sur un état des lieux
  - La qualification et l'ampleur des désordres. Les notions de vétusté
  - Liste des réparations ayant un caractère de réparations locatives
  
- ▶ Comprendre, décrypter et pouvoir décrire la situation :
  - De la subjectivité à l'objectivité
  - Qui ? Où ? Quand ? Combien ?
  - Apprécier l'impact, l'implication, l'anormalité du trouble de voisinage
  
- ▶ Le cadre juridique :
  - La loi, le règlement, le bail
  - Les obligations juridiques des bailleurs et du locataire
  - Les relations entre personnes
  - Le domaine public
  
- ▶ Faire cesser le trouble de voisinage – la dimension légale :
  - Plan d'actions : Qui doit agir ? Quelles modalités ? Quels sont les acteurs ? Quelles conséquences prévisibles ?
  - La médiation, le civil, le pénal
  
- ▶ Faire cesser le trouble – ce que je peux mettre en œuvre :
  - Gérer la communication entre voisins, entre collègues, avec les services
  - Adopter une posture de médiateur – permettre le dialogue – un tiers neutre
  
- ▶ Les bases de la médiation
  
- ▶ Les objectifs de la médiation
  - La réflexion
  - L'imagination
  - L'engagement
  - Le rétablissement

- ▶ Le positionnement du médiateur
  - Ce qu'il est.
  - Ce qu'il n'est pas
  - Ce à quoi il s'engage
  - Ce qu'il respecte
  
- ▶ La dynamique conflictuelle
  - Comprendre ce qu'est la dynamique conflictuelle
  
- ▶ Le processus de la médiation
  - L'entretien individuel :
  - Expliquer, Exprimer, Faire réfléchir, Attribuer, Définir.
  - La réunion entre les parties :
  - La problématique
  - L'historique des entretiens
  - Les engagements réciproques
  - Bilan et inventaire
  - La conclusion

Exercices pratiques en trouble de voisinage : bruits / ordures et encombrants / animaux / odeurs

## 3.7 Les baux commerciaux



### DUREE

12 heures



### PREREQUIS

Aucun



### PUBLIC

Bailleurs sociaux et leurs collaborateurs



### OBJECTIFS DE LA FORMATION

#### ETRE CAPABLE DE :

- Connaître les règles et pratique relatives à la conclusion des baux commerciaux et professionnels et connaître les évolutions juridiques récentes
- Développer la capacité d'analyse critique des baux
- Accompagner et aviser dans la rédaction des baux
- Assurer le suivi et la gestion locative



### MATERIEL PEDAGOGIQUE

- Ordinateur connecté avec micro et caméra – application ZOOM



### PEDAGOGIE

- Apport d'éléments théoriques illustrer par des exercices et illustrations pratiques.



### SUIVI ET EVALUATION

- Document d'évaluation de satisfaction & Attestation de présence / Attestation formation individualisée



▸ CHAPITRE 1 : Le bail commercial

- Définition
- Champ d'application - Conditions générales
- Immeubles concernés - Exploitation fonds de commerce
- Obligation d'immatriculation
- Extension du statut
- Forme du bail
- Documents annexés
- Désignation locaux - Déspécialisation
- Durée du bail
- Loyer initial - Révision du loyer
- Pas-de-porte - Droit d'entrée
- Garanties bailleur
- Cautionnement
- Privilège du bailleur
- Locataire en difficulté
- Répartition des charges
- Cession du droit au bail - Sous-location
- Droit au renouvellement du preneur
- Demande de renouvellement en l'absence de congé
- Conséquence d'absence de congé ou de demande de renouvellement
- Bail renouvelé
- Refus droit au renouvellement - Indemnité d'éviction - Cas particuliers
- Refus de renouvellement du bailleur
- Forme des congés - Tableau récapitulatif
- Droit de préférence du locataire
- Bail dérogatoire

▸ CHAPITRE 2 : Le bail professionnel

- Champ d'application - Location à usage exclusivement professionnel
- Caractère d'ordre public du statut
- Nécessité du recours à l'écrit
- Inventaire
- Durée du bail initial
- Congés
- Tacite reconduction
- Liberté contractuelle sur les aspects non traités par l'article 57 A

## 3.8 Personnalité difficile et psychopathologie

 **DUREE**  
7 heures

 **PREREQUIS**  
Aucun

 **PUBLIC**  
Tout public


---

 **OBJECTIFS DE LA FORMATION**  
**ETRE CAPABLE DE :**


- ▶ Mieux comprendre la notion de personnalité
- ▶ Apprendre à détecter les différents troubles de la personnalité
- ▶ Développer ses capacités d'adaptation en fonction de la personnalité

---

 **MATERIEL PEDAGOGIQUE**  
▶ Vidéoprojecteur, Paper Board, Polycopiés

 **PEDAGOGIE**

- ▶ La formation s'appuie sur une pédagogie déductive :
  - Elle nourrit la réflexion des participants par l'apport d'éléments théoriques et la présentation d'outils.
  - Afin de favoriser leur assimilation, l'intervenant illustrera le propos par des exercices pratiques en repartant de l'expérience des participants.
  - Les formations sont exclusivement collectives.

 **SUIVI ET EVALUATION**  
▶ Document d'évaluation de satisfaction & Attestation de présence / Attestation formation individualisée

### ½ journée commune

- ▶ **La personnalité :**
  - Définition
  - Construction de la personnalité
  - Du normal au pathologique en passant par le difficile
  - Intérêt de connaître pour s'adapter
  - Savoir-faire et savoir-être en fonction du diagnostic de personnalité
  
- ▶ **Psychopathologie :**
  - Stress, anxiété, déprime, dépression, troubles anxieux, phobies, quoi parle-t-on ?
  - Apprendre à détecter

### ½ journée atelier

- ▶ **Psychopathologie :**
  - Apprendre à détecter
  - Apprendre à s'adapter
  
- ▶ **Mise en pratique des savoir-faire acquis :**
  - Mises en situation, observations et analyses
  - Comment éviter les erreurs de stratégie relationnelle

## 3.9 Prévenir et gérer les comportements inacceptables

### DUREE

14 heures + 1 entretien téléphonique individuel 8 semaines après la formation

### PREREQUIS

Aucun

### PUBLIC

Personnel de proximité des bailleurs sociaux et Personnel d'accueil des bailleurs

---

### OBJECTIFS DE LA FORMATION

#### ETRE CAPABLE DE :

- ▶ Agir sur la **prévention**, pour éviter des **conflits** qui ont une influence négative sur le travail
- ▶ Adopter les **bonnes attitudes** face aux situations anxiogènes, gérer ses émotions
- ▶ Traiter avec **efficacité** et **rapidité** les situations en face à face difficiles, conflictuelles
- ▶ Prendre du **recul** sur la situation, savoir reconnaître ses **erreurs**

---

### MATERIEL PEDAGOGIQUE

- ▶ Vidéoprojecteur, Paper Board, Polycopiés

## PEDAGOGIE

- ▶ La formation s'appuie sur une pédagogie déductive :
  - Elle nourrit la réflexion des participants par l'apport d'éléments théoriques et la présentation d'outils.
  - Afin de favoriser leur assimilation, l'intervenant illustrera le propos par des exercices pratiques en repartant de l'expérience des participants.
  - Les formations sont exclusivement collectives.
  - Questionnaire préalable de recueil des situations vécues, il permet de créer une dynamique de changement et de travailler au plus près de la réalité des participants.
  - Ces deux journées de formations dynamiques se complètent.
  - Elles alternent :
    - de **nombreuses mises en situation** enregistrées puis restituées en groupe,
    - training audio et vidéo,
    - des **exemples concrets**, des **trucs et astuces simples et efficaces**,
    - des **vidéos** et aussi des apports **techniques** et **méthodologiques**.
    - Chaque participant travaille individuellement et en groupe.
    - les apports théoriques sont réduits au strict minimum.
  - A l'issue de la formation, les participants ont fait l'acquisition des principaux facteurs clefs de réussite d'une levée de fonds sous la forme de dons. Ils perçoivent les enjeux de professionnaliser leurs démarches pour créer les conditions de succès.

## SUIVI ET EVALUATION

- ▶ Document d'évaluation de satisfaction & Attestation de présence / Attestation formation individualisée

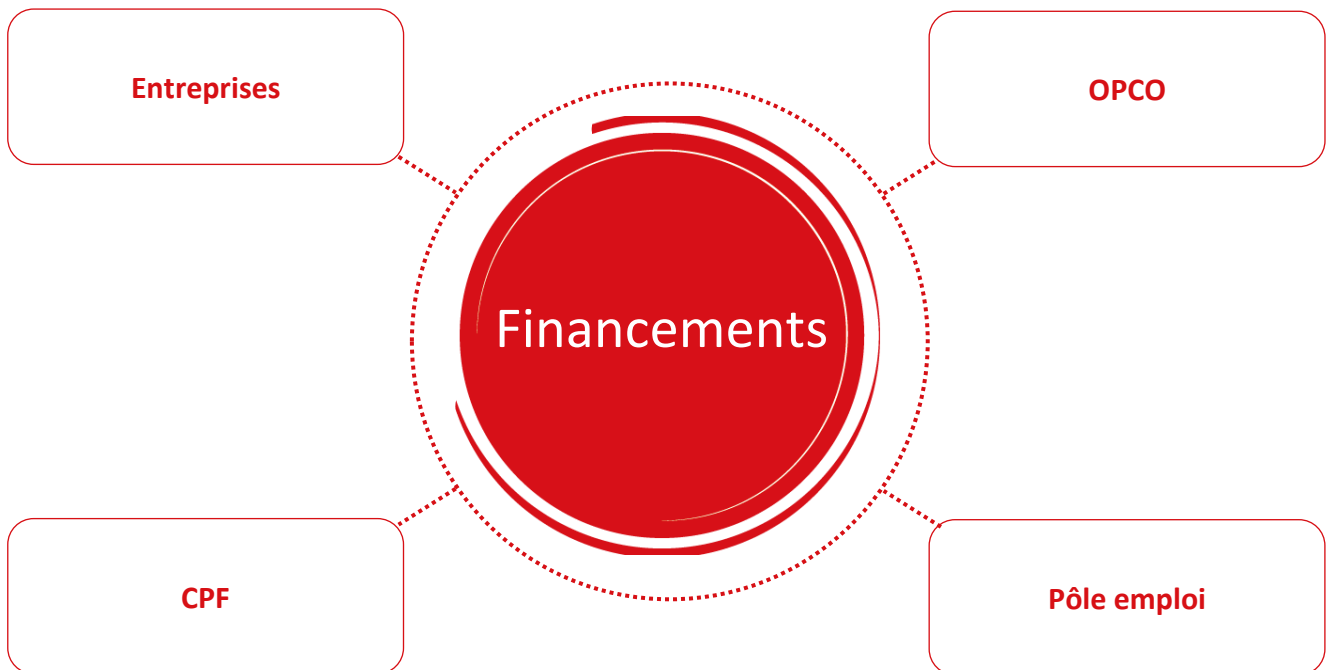
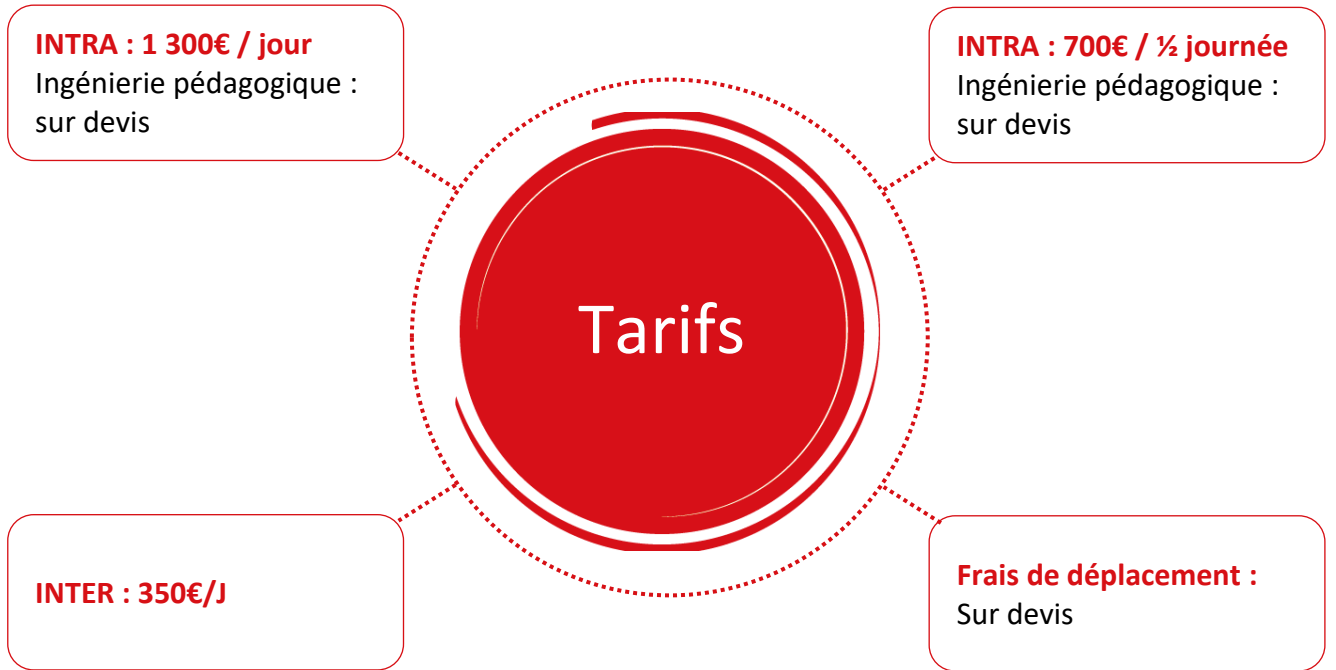
## PROGRAMME

---

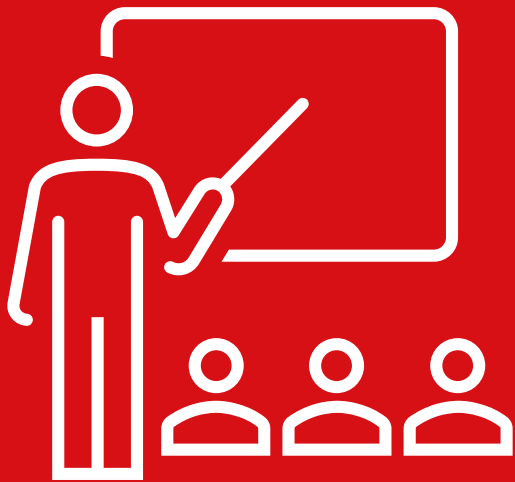
- ▶ Les fondamentaux de la relation
  - Faciliter la communication en établissant une relation de confiance
  - Analyser le contenu non verbal avec ses composantes émotionnelles
  - Comprendre les conflits et ses ressorts pour mieux s'en prémunir
  - Tenir compte du besoin et l'émotion de l'autre
  - Canaliser les bavards et rassurer les inquiets
  
- ▶ Le cas particulier de la relation téléphonique
  - S'inscrire dans une démarche d'accueil, d'aide et de qualité envers son interlocuteur
  - Optimiser les délais d'appels tout en gardant une parfaite qualité d'entretien
  - Analyser le contenu non verbal de l'appel
  
- ▶ Quand la situation se tend et se dégrade
  - Éviter le piège de la fuite ou de l'agressivité
  - Maitriser les situations délicates
  - Oser s'affirmer et savoir dire non
  
- ▶ Gérer les comportements inacceptables
  - Anticiper les situations conflictuelles et les comportements déviants
  - Écouter le point de vue de l'autre avec bienveillance
  - Comprendre le phénomène de parasitage
  - Trouver des solutions réfléchies, faites de compromis et d'alternatives pour des accords plus stables, profonds, plus durables
  - Communiquer de manière claire et concise avec calme et fermeté
  - Faire part si nécessaire de ses ressentis en y enlevant les émotions non maitrisables
  - Maîtriser des techniques de prévention et de traitement des conflits
  - Savoir quand et comment intervenir pour apaiser la situation
  
- ▶ La place de la hiérarchie et des collègues durant ces situations
  - Comment passer un message de la direction qui n'aille pas dans le sens du locataire
  - Agir comme hiérarchique et/ou demander au hiérarchique d'agir
  - Que dire ou faire, lorsqu'une action n'a pas été réalisée par un collègue



## 4 Nos tarifs







## 5 Nos formateurs



# Dominique Basili

30 ans d'expertise en entreprise de plomberie-chauffage, et génie climatique.  
Formateur indépendant depuis 2015

## Talents

- ▶ 20 ans dirigeant d'entreprise dans le second oeuvre
- ▶ Expert judiciaire
- ▶ Médiateur

## Domaines de compétences

- ▶ Plomberie-chauffage
- ▶ Génie climatique
- ▶ Médiation
- ▶ RGE, auditeur Qualibat
- ▶ Pathologie du bâtiment

## Formations et Expériences

- ▶ **Depuis Avril 2016** **Médiateur Professionnel** certifié Ecole Professionnelle de la Médiation et de la Négociation.
- ▶ **Depuis Juin 2016** Auditeur QUALIBAT dans le cadre de la qualification RGE
- ▶ Depuis Mai 2015 Formateur Indépendant
- ▶ **Août 2009 - 2015** Création et **Président** de la S.A.S AQUA ENERGIE
- ▶ De 1979 à 2010 Salarié puis Président de BASILI, à Villeurbanne (69). Entreprise de plomberie-chauffage, et génie climatique.



# Sabine Basili

Longue expérience dans l'artisanat et le bâtiment

## Talents

- ▶ Approche multiculturelle (international mais aussi génération)
- ▶ Connaissance des TPE et du BTP
- ▶ Les développement des entreprises du BTP
- ▶ Dirigeante entreprise plomberie chauffage
- ▶ Présidence des affaires économiques au sein de la CAPEB nationale et U2P national jusqu'en 2021

## Domaines de compétences

- ▶ Gestion des entreprises artisanales
- ▶ Accompagnement au Développement des artisans
- ▶ Gestion des conflits

## Formations et Expériences

- |                  |   |
|------------------|---|
| ▶ Depuis         | Consultante en bilan de compétences   |
| ▶ Depuis 2021    | Formatrice  |
| ▶ De 2011 à 2021 | Vice-présidente de la CAPEB   |
| ▶ De 1979 à 2010 | Cogérante de BASILI, à Villeurbanne (69). Entreprise de plomberie-chauffage, et génie climatique. |



## Isabelle Weber

Plus de 20 ans d'expérience dans le logement social et dans la relation locataire

### Talents

- ▶ Une riche expérience dans le logement social
- ▶ Patience et capacité à transmettre
- ▶ Solides connaissances juridiques

### Domaines de compétences

- ▶ Relation locataire de l'accueil au contentieux
- ▶ Droit immobilier (gestion locative)
- ▶ Management et conduite du changement

### Formations et Expériences

- ▶ Depuis 2019 Formatrice.
- ▶ 2018 NEXITY gestionnaire gérance
- ▶ 2014 – 2016 BATIGERE directrice relation client et développement social
- ▶ 2004 – 2014 BATIGERE de responsable d'agence à directrice d'agence régionale
- ▶ 1997 – 2003 BATIGERE responsable service recouvrement et contentieux
- ▶ 1992 Maitrise droit privé.



## Nous contacter

 04 78 33 96 54 | 06 06 51 01 38

 t.villemagne@urbanem.fr

 www.urbanem.fr

 7 rue des aulnes  
69410 CHAMPAGNE au MONT d'OR



**HUMANEM Formation SARL** au capital de 7800 € | Siège social : 7 rue des aulnes | 69410 CHAMPAGNE au MONT d'OR

Tél. : 04 78 33 96 54 | SIRET 44391934500035 | APE : 7022Z – [www.urbanem.fr](http://www.urbanem.fr)

Déclaration d'activité enregistrée sous le n° 82 69 07696 69 auprès du préfet de la région Rhône Alpes

La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'actions suivantes : actions de formation.