



URBANEM

Catalogue de formation Gestion locative

2026



EDITO

Stabilité ou changement ?

Question récurrente de la vie professionnelle.

La stabilité offre un certain confort, lié à ce qui est connu, éprouvé. Dans un catalogue de formations, ce sont des programmes récurrents, présents d'une année sur l'autre, redemandés et reproposés. Ce sont aussi des formateurs expérimentés, qui connaissent vos attentes, vos contextes particuliers.

Le changement est enthousiasmant, il permet de se remettre en question, de s'adapter, d'évoluer, il combat la lassitude liée au temps qui passe.

Dans ce catalogue, vous trouverez des nouveaux programmes en lien avec l'évolution de la société, de vos marchés et des technologies. Des contenus et des approches pédagogiques modifiés. Et, de nouveaux formateurs avec une nouvelle expertise ou venant étoffer l'équipe.

La combinaison de stabilité et changement c'est la continuité, c'est le moteur d'HUMANEM, le service client au travers d'une démarche d'amélioration continue : « comment, tous les jours, pouvons-nous participer à la réussite de nos clients par le développement des compétences de leurs collaborateurs ? ».

Ultreia

Thierry Villemagne

SOMMAIRE

1	Présentation de l'entreprise.....	4
2	Ils nous font confiance	6
3	Principaux programmes de formation	8
3.1	Les fondamentaux de la relation client appliqués à la gestion locative ...	9
3.2	Connaissance du logement social	12
3.3	Etat des lieux entrants et sortants	14
3.4	Les fondamentaux de la réglementation du logement social	16
3.5	Loyers en HLM et Charges Locative.....	19
3.6	Troubles du voisinage, fondamentaux de la réglementation et posture à adopter	21
3.7	Les baux commerciaux.....	24
3.8	Procédures d'aménagement et permis d'aménager Suivi de	26
	Bilan d'aménagement et management de projet	26
3.8	Prévenir et gérer les comportements inacceptables.....	30
3.11	La gestion des sinistres au quotidien dans le logement social	32
4	Nos tarifs	34
5	Nos formateurs	36



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

2

3

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

Nos valeurs

- Humilité
- Professionnalisme
- Simplicité
- Innovation

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



Drôme Aménagement Habitat
Office public de l'habitat



polygone



3 Principaux programmes de formation

3.1 Les fondamentaux de la relation client appliqués 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

- ▶ Distanciel : Ordinateur connecté avec micro et caméra – application ZOOM
- ▶ Présentiel : paperboard, vidéoprojecteur, exemples de logement à louer (photo, plan, quartier,...)

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.

SUIVI ET EVALUATION

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



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-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

7 heures

PREREQUIS

Aucun

PUBLIC

Toute personne travaillant dans le logement social

OBJECTIFS DE LA FORMATION

ETRE CAPABLE DE :

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

MATERIEL PEDAGOGIQUE

- ▶ Distanciel : Ordinateur connecté avec micro et caméra – application ZOOM
- ▶ Présentiel : paperboard, vidéoprojecteur, support numérique

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.

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 entrants et sortants

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. ...)
-

MATERIEL PEDAGOGIQUE

- ▶ Vidéoprojecteur, Paper Board, Polycopiés, appartement à visiter

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

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 :

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

MATERIEL PEDAGOGIQUE

- ▶ Distanciel : Ordinateur connecté avec micro et caméra – application ZOOM
- ▶ Présentiel : paperboard, vidéoprojecteur, support numérique

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 cotisation 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

Personnel des bailleurs en charge de la relation avec le locataire

OBJECTIFS DE LA FORMATION

ETRE CAPABLE DE :

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

MATERIEL PEDAGOGIQUE

- ▶ Distanciel : Ordinateur connecté avec micro et caméra – application ZOOM
- ▶ Présentiel : paperboard, vidéoprojecteur, support numérique

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.

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 Troubles du voisinage, fondamentaux de la règlementation et posture à adopter

DUREE

7 heures

PREREQUIS

Aucun

PUBLIC

Collaborateurs du logement social

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.

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

Collaborateurs de bailleurs locaux tertiaire ou commerce

OBJECTIFS DE LA FORMATION

ETRE CAPABLE DE :

- ▶ Connaitre 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

- ▶ Distanciel : Ordinateur connecté avec micro et caméra – application ZOOM
- ▶ Présentiel : paperboard, vidéoprojecteur, support numérique

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



PROGRAMME

► 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

► 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 Procédures d'aménagement et permis d'aménager

Suivi de

Bilan d'aménagement et management de projet

DUREE

- ▶ 2 jours (14 heures) + 1 jour (7 heures) 1 à 2 mois plus tard -

PREREQUIS

Aucun

PUBLIC

- ▶ : bailleurs sociaux, urbanistes, aménageurs, promoteurs, géomètres, architectes, bureaux d'études, et acteurs du développement urbain
-

OBJECTIFS DE LA FORMATION (jour 1 et jour 2)

ETRE CAPABLE DE :

- ▶ Comprendre les aspects économiques et financiers des projets d'aménagement.
 - ▶ Maîtriser les outils de planification et de gestion des opérations d'aménagement.
 - ▶ Développer les compétences à la coordination des acteurs et à la gestion des risques.
 - ▶ Savoir structurer un bilan d'aménagement complet et optimiser la rentabilité des opérations.
 - ▶ Intégrer les aspects environnementaux et de durabilité dans le développement des projets.
-

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.

SUIVI ET EVALUATION

- ▶ Document d'évaluation de satisfaction, Attestation de présence, Attestation formation individualisée.



PROGRAMME

► Jour 1 Choix des procédures et montage des opérations d'aménagement

⇒ **Introduction aux procédures d'aménagement**

- Enjeux, objectifs et cadre réglementaire des opérations d'aménagement.
- Différentes procédures : Lotissement, Permis d'aménager (PA), Permis de construire valant division (PCVD)
- Avantages, inconvénients et critères de choix pour chaque procédure.
- Articulation entre les différentes procédures.

Cas pratique : *Choix de la procédure en fonction des contraintes et opportunités.*

⇒ **Montage et préparation du dossier de Permis d'Aménager**

- Contenu type du dossier de PA : pièces requises et critères.
- Contenu type du dossier de PCVD : pièces requises et critères.
- Spécificité du PA : articulation entre le PA et les futurs permis de construire.
- Rôle des intervenants dans la procédure du PA (géomètres, architectes)

Cas pratique : *Etudier la conformité des pièces d'un PA*

► Jour 2 Instruction, suivi et gestion post-procédure

⇒ **Phase d'instruction et gestion des recours**

- Suivi du dépôt du dossier : étapes de l'instruction, délais légaux et critères d'acceptabilité.
- Spécificités réglementaires du PA : délais de validité, transfert, modifications, cas particuliers et impacts sur les permis ultérieurs.
- Gestion des risques et anticipation des recours :
 - Identification des points sensibles et éléments de sécurisation juridique.
 - Impact d'un recours sur la procédure et sur la viabilité du projet.

Étude de cas : *montage d'un planning opérationnel sur un projet fictif*

⇒ **Commercialisation, achèvement et conformité des opérations**

- Vente des lots : aspects réglementaires et contraintes liées au PA.
- DAACT (Déclaration Attestant l'Achèvement et la Conformité des Travaux) : spécificité de la procédure, conformité et enjeux.
- Clôture des opérations : cas des transmissions de voirie, cessions et remise des équipements communs.

Exercice de synthèse : *achèvement d'une opération*

Supports fournis :

- Présentations PowerPoint
- Modèles de documents (PA, règlements de lotissement, DAACT).
- Fiches pratiques pour préparer le dossier de PA ou PC
- Tableau de synthèse de l'ensemble des phases de l'instruction
- Outils de contrôle de conformité pour l'achèvement des travaux.



► Jour 3 : Bilan d'aménagement et management de projet



OBJECTIFS DE LA FORMATION Jour 3 - ETRE CAPABLE DE :

- Comprendre les aspects économiques et financiers des projets d'aménagement.
- Maîtriser les outils de planification et de gestion des opérations d'aménagement.
- Développer les compétences nécessaires à la coordination des acteurs et à la gestion des risques.
- Savoir structurer un bilan d'aménagement complet et optimiser la rentabilité des opérations.
- Intégrer les aspects environnementaux et de durabilité dans le développement des projets.

⇒ **Bilan d'aménagement**

- Montage économique du projet : Définir les investissements nécessaires, estimer les coûts et planifier les dépenses pour garantir la viabilité financière des opérations.
- Honoraires de maîtrise d'œuvre : Calculer et prévoir les honoraires des différents prestataires impliqués, en tenant compte de la complexité et de la durée du projet.
- Frais financiers : Intégrer les coûts de financement, les frais bancaires et les intérêts intercalaires pour éviter les déséquilibres budgétaires.
- TVA et fiscalité : Maîtriser les aspects fiscaux et les obligations en matière de TVA pour anticiper les impacts sur la rentabilité.
- Taxe d'aménagement : Prévoir et intégrer la taxe d'aménagement, obligatoire pour tous les projets soumis à autorisation d'urbanisme, et calculer son impact sur le bilan économique.
- Analyse des coûts et maîtrise des budgets : Mettre en place des outils de suivi financier pour optimiser les marges et éviter les dérives budgétaires.
- Équilibre financier et rentabilité des opérations d'aménagement : Évaluer les indicateurs financiers clés pour assurer la rentabilité des opérations à long terme.
- Prise en compte des aspects environnementaux et durabilité : Intégrer les principes de développement durable, gestion des ressources naturelles et réduction de l'empreinte carbone.

Cas pratique : *Calcul de bilan d'aménagement pour un projet type.*



⇒ Management de projet et coordination des acteurs

- Identification et rôle des acteurs impliqués :
 - Promoteurs : Piloter le projet et assurer la rentabilité économique.
 - Géomètres : Délimiter les parcelles, établir les plans cadastraux et réaliser les divisions foncières.
 - Architectes et urbanistes : Conception des espaces, respect des règles d'urbanisme et intégration paysagère.
 - Bureaux d'études techniques : Analyser les contraintes techniques (VRD, réseaux, études de sol).
 - Juristes et notaires : Sécuriser les transactions foncières et rédiger les actes nécessaires à la viabilité juridique des projets.
 - Collectivités territoriales et services de l'État : Veiller à la conformité réglementaire et à l'acceptabilité sociale des projets.

- Organisation des équipes et coordination des interventions : Mettre en place une structure de gestion pour optimiser les délais et coordonner les intervenants.
- Outils de planification et gestion des délais : Utiliser des outils comme le diagramme de Gantt pour anticiper les phases critiques et respecter les délais imposés.
- Communication et concertation avec les parties prenantes : Impliquer les acteurs locaux et assurer une communication fluide pour minimiser les oppositions.
- Utilisation des outils numériques et plateformes collaboratives : Intégrer les technologies digitales pour optimiser la gestion des projets.

Étude de cas : *Planification et coordination d'un projet complexe.*

Supports fournis qui peuvent évoluer suivant le besoin :

- Modèles de bilans financiers
- Fiches pratiques sur les rôles et responsabilités des acteurs
- Outils de suivi de projet (Gantt, planning opérationnel)
- Tableaux de bord pour le suivi des coûts et des délais

► Mise en pratique des savoir-faire acquis :

- Mises en situation, observations et analyses
- Comment éviter les erreurs de stratégie relationnelle



3.8 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., l'intervenant illustrera le propos par des exercices pratiques en repartant de l'expérience des participants.
 - Ces deux journées 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**.

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
 - Maîtriser 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 maîtrisables
 - 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



3.11 La gestion des sinistres au quotidien dans le logement social

DUREE

7 heures

PREREQUIS

Connaissance de la pathologie des bâtiments

PUBLIC

Professionnels du logement social, en particulier les équipes techniques travaillant en agence de proximité (chargés de maintenance, responsables techniques, gestionnaires de patrimoine, etc.).

OBJECTIFS DE LA FORMATION

ETRE CAPABLE DE :

- ▶ Identifier les **différents types de sinistres** fréquents en logement social et leurs spécificités.
 - ▶ Connaître la chaîne **d'acteurs impliqués** (locataire, bailleur, assureur, expert, entreprises de travaux) et les rôles de chacun.
 - ▶ Appliquer les **procédures** de déclaration et de suivi d'un sinistre, conformément aux obligations réglementaires et contractuelles.
 - ▶ **Analyser** les responsabilités et les impacts juridiques, financiers, techniques liés à la gestion d'un sinistre.
 - ▶ **Communiquer** efficacement avec les différents intervenants pour gérer les situations conflictuelles ou complexes.
 - ▶ Proposer des **actions** pour prévenir et réduire les risques au niveau de l'agence locale.
-

MATERIEL PEDAGOGIQUE

- ▶ Vidéoprojecteur, Paper Board, Support/prise de notes

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

SUIVI ET EVALUATION

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

PROGRAMME

► Comprendre le contexte général des sinistres en logement social et le rôle des équipes techniques

- Définitions clés : sinistre, dommages, responsabilités, périmètre d'intervention.
- Typologie des sinistres les plus fréquents en logement social (dégâts des eaux, incendies, vandalisme, événements climatiques, etc.).
- Impacts sur le patrimoine, les locataires et l'image du bailleur.
- Présentation de la chaîne d'acteurs (locataire, bailleur, assureur, expert, entreprises partenaires).

► Processus de déclaration et de suivi d'un sinistre

- Détection et premier diagnostic
- Déclaration du sinistre
- Suivi du sinistre et rôle des experts
- Clôture du dossier

► Communication et coordination avec les parties prenantes

- Communication avec le locataire
- Coordination avec l'assureur et l'expert
- Collaboration avec les services internes

► Cadre juridique et responsabilités

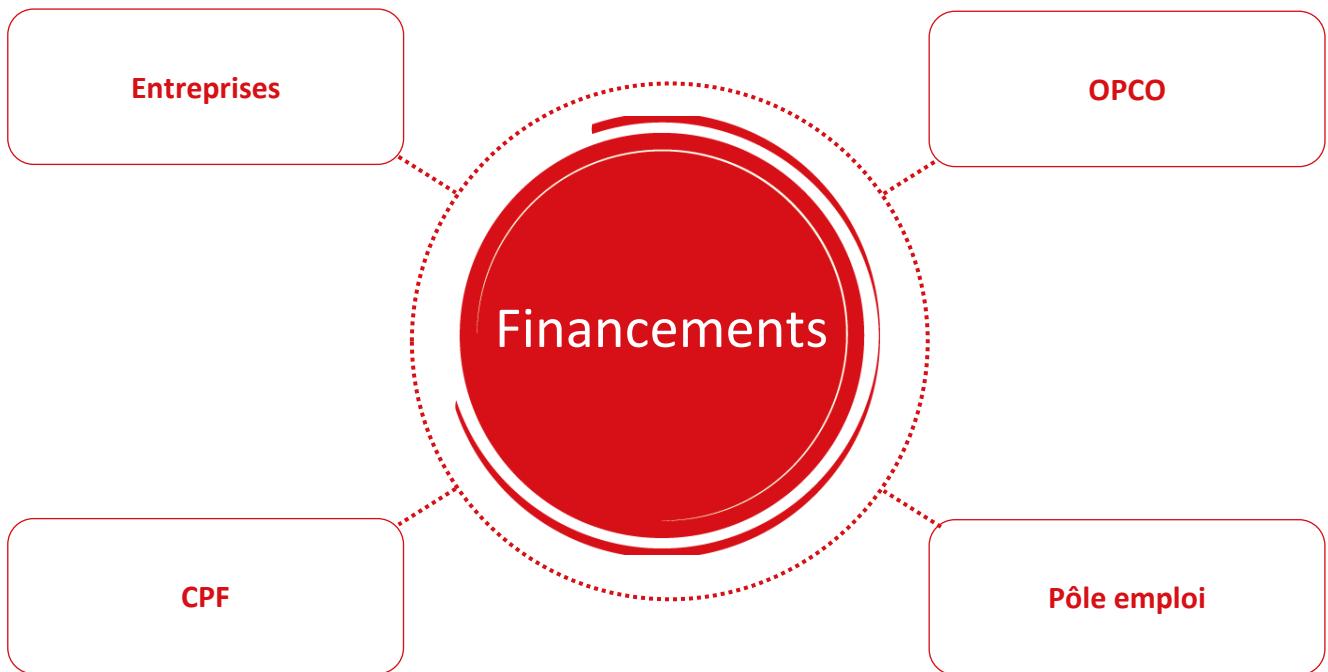
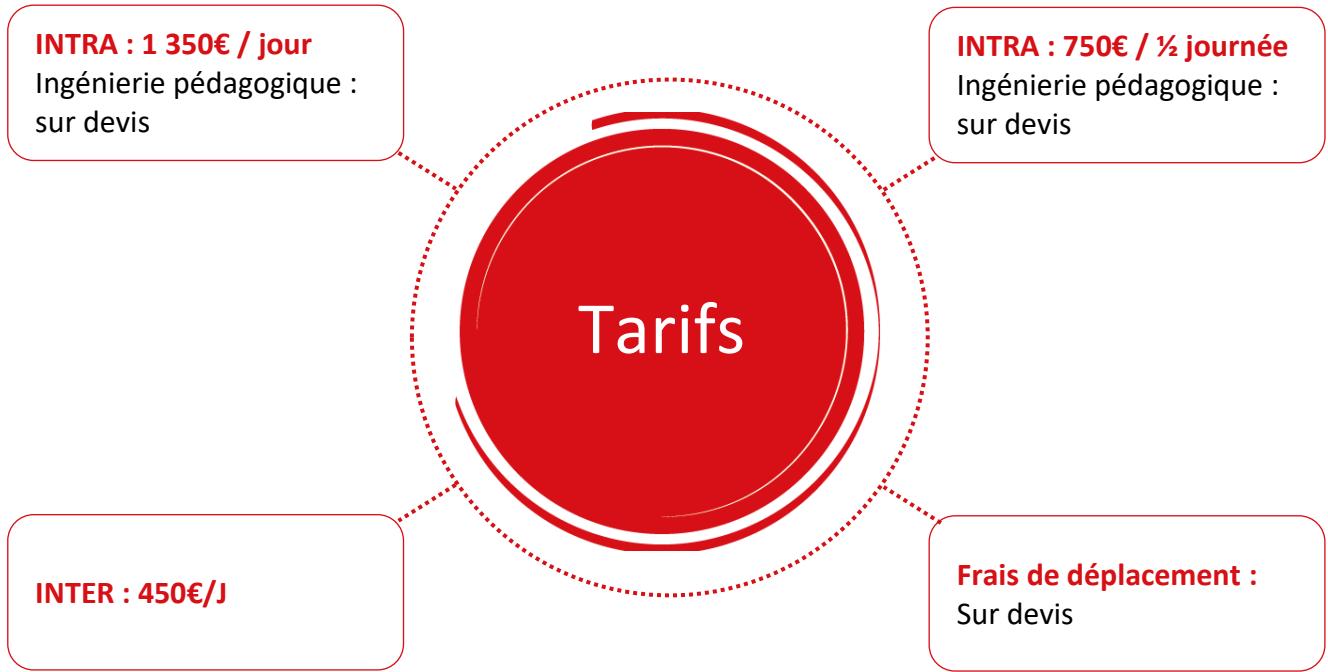
- La responsabilité civile et contractuelle
- Contrats d'assurance
- Cadre légal et réglementaire

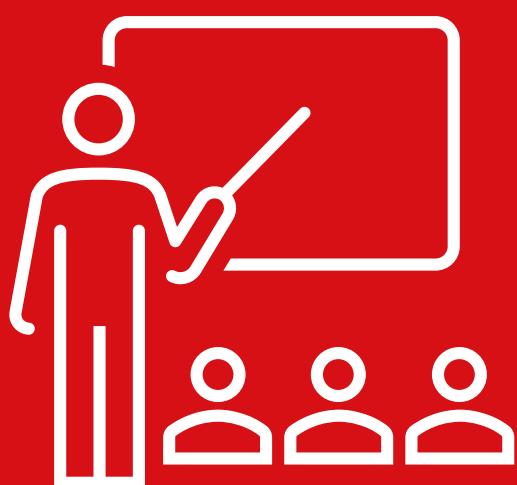
► Prévention et bonnes pratiques

- Entretien préventif du patrimoine
- Sensibilisation des équipes
- Retour d'expérience et amélioration continue



4 Nos tarifs





5 Nos formateurs



Patrice Gauthrin

Expert immobilier – administrateur de biens

Talents

- « Asset Management » des Immeubles de rapport
 - « Facility Management » des syndicats / des entités économiques
 - Politique de rénovation énergétique
 - AMO

Domaines de compétences

- ▶ Gestion & Techniques Immobilières
 - ▶ Droit & Assurances de la Construction
 - ▶ Expertise judiciaire

Formations et Expériences

- ▶ Depuis Expert judiciaire et formateur
 - ▶ De 2010 à 2013 Citya responsable département syndic
 - ▶ De 2008 à 2010 Sogimalp principal de copropriétés
 - ▶ De 1996 à 2000 LAMY Gestion syndic et locative.



Valérie Dhersin

Plus de 20 ans d'expérience dans l'immobilier et la Gestion locative sociale
Certificat « Management de l'immobilier » Science Po/Sncf immobilier

Talents

- ▶ Excellence opérationnelle
- ▶ Gestion de projet
- ▶ Expérience client

Domaines de compétences

- ▶ Gestion locative privée et public
- ▶ Pilotage de labellisation QUALI HLM
- ▶ Stratégie

Formations et Expériences

- ▶ Depuis 2024 Formatrice et consultante dans le logement social
- ▶ 2020 - 2023 Directrice de la clientèle et la gestion locative ANTIN RESIDENCES (30 000 logements) Groupe Arcade VYV
- ▶ 2005 – 2019 Directrice de la clientèle GROUPE ICF HABITATN Nord est (Sncf immobilier)
- ▶ 1997 - 2005 Consultante après-vente AMO SOPRA STERIA Division Immobilier



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

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.

