



URBANEM

Catalogue de formation Général

2026



EDITO

URBANEM, 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.....	5
2	Ils nous font confiance	7
3	Principaux programmes de formation	9
3.1	Les fondamentaux de la relation client appliqué à la gestion locative	10
3.2	Connaissance du logement social	13
3.3	Etat des lieux entrants et sortant.....	15
3.4	Les fondamentaux de la règlementation du logement social	17
3.5	Loyers en HLM et Charges Locative.....	20
3.6	Trouble du voisinage, fondamentaux de la règlementation et posture à adopter	22
3.7	Les baux commerciaux.....	25
3.8	Procédures d'aménagement et permis d'aménager	27
3.8.1	Bilan d'aménagement et management de projet.....	27
3.8	Prévenir et gérer les comportements inacceptables.....	31
3.9	La gestion des sinistres au quotidien dans le logement social	33
3.10	Actualité juridique du contrat de location	35
3.11	Commercialisation des Logements locatifs sociaux	37
3.12	Le Contentieux Locatif dans le Logement Social	39
3.13	Contrôle et optimisation des charges locatives.....	41
3.14	Gestion des agressions en agence.....	43

3.15	La stratégie des travaux de remise en état des logements dans l'objectif d'une relocation performante.....	45
3.16	Le recouvrement des impayés des locataires sortis	47
3.17	L'entretien découverte avec le locataire en demande de mutation	49
3.18	Locataire décédé sans héritier : comment récupérer son logement ? .	51
3.19	Solutions face aux risques de précarité et dispositifs d'aides pour les locataires en difficultés.....	53
3.20	Traitements des impayés dans le logement social.....	55
3.21	La vie du bail HLM et ses évènements	58
3.22	Savoir faire face aux incivilités et aux troubles de voisinage	60
4	Nos tarifs	62
5	Nos formateurs	64



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 appliquée 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
 - ▶ Connaitre 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 entrants et sortant

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 :

- ▶ Connaitre 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 Loyer 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
- ▶ Connaitre 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 réglementation 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.
 - 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 :

- ▶ 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

- ▶ 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



PROGRAMME

► 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 - Déspecialisation
- 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 Procédures d'aménagement et permis d'aménager Suivi de

3.8.1 Bilan d'aménagement et management de projet

DUREE

2 jours consécutifs + 1 jour 1 à 2 mois plus tard - en présentiel ou en distanciel

PREREQUIS

Aucun

PUBLIC

Bailleurs sociaux, urbanistes, aménageurs, promoteurs, géomètres, architectes, bureaux d'études, et acteurs du développement urbain



OBJECTIFS DE LA FORMATION des 2 premiers jours 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.



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

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
- 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



3.9 La gestion des sinistres au quotidien dans le logement social

DUREE

7 heures – 1 jour

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 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 (délais de déclaration, documents requis, etc.).
- ▶ **Analyser** les responsabilités et les impacts juridiques, financiers et techniques liés à la gestion d'un sinistre.
- ▶ **Communiquer efficacement** avec les différents intervenants (locataires, services internes, experts, assureurs) et gérer les situations conflictuelles ou complexes.
- ▶ **Proposer** des mesures de prévention et de réduction des risques à l'échelle de l'agence de proximité (conseils aux locataires, bonnes pratiques d'entretien, etc.).

MATERIEL PEDAGOGIQUE

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

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



3.10 Actualité juridique du contrat de location

DUREE

7 heures

PREREQUIS

Connaître les contours de la loi du 6 juillet 1989

PUBLIC

Chargé(e) de clientèle, gestionnaire locatif

OBJECTIFS DE LA FORMATION

ETRE CAPABLE DE :

- ▶ Comprendre les dernières évolutions législatives et jurisprudentielles en matière de baux d'habitation dans le logement social.
- ▶ Analyser les implications pratiques de ces évolutions pour la gestion locative en logement social.
- ▶ Acquérir les connaissances nécessaires pour anticiper et résoudre les problématiques juridiques rencontrées dans la gestion quotidienne des baux d'habitation.
- ▶ Renforcer les compétences des professionnels de la gestion locative dans l'application des réglementations en vigueur.

MATERIEL PEDAGOGIQUE

- ▶ Vidéoprojecteur, Paper Board, Support d'exercice,

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 juridique actualisé

- La loi ELAN du 23 nov. 2018
- Loi « Climat et Résilience » du 22 août 2021
- Le décret n° 2023-796 du 18 août 2023

► Les nouvelles conditions d'accès au logement social

- La cotation de la demande de logement social
- Les pièces justificatives conservées au dossier : conséquences sur la RGPD
- La notion de logement décent

► La vie du locataire dans le logement social

- La signature du contrat de location : qui ?
- Le contenu actualisé du contrat de location
- Les annexes
- L'état des lieux et le dépôt de garantie
- Le congé

► Les éléments financiers du bail

- Révision annuelle, SLS et encadrement des loyers
- L'actualisation des charges au regard de la flambée des coûts des énergies
- Le cadre juridiques des charges récupérables
- Les obligations du locataire pour l'entretien du logement
- Les obligations de paiement du loyer et les procédures de résiliation de bail
- Les actions contre les troubles de voisinage



3.11 Commercialisation des Logements locatifs sociaux

DUREE

2 jours (14h) en présentiel

PREREQUIS

Aucun

PUBLIC

Ensemble des collaborateurs du bailleur ayant besoin d'appréhender, de manière générale, les ressources des locataires pour optimiser leur gestion dans le cadre de l'attribution des logements, dans le cadre du recouvrement amiable ou contentieux, ou dans le cadre de l'accompagnement social

OBJECTIFS DE LA FORMATION

ETRE CAPABLE DE :

- ▶ Optimiser les modalités d'analyse du budget des locataires
 - ▶ Mesurer les risques financiers à l'attribution pour mettre en place l'accompagnement préventif nécessaire, en anticipant les droits futurs en fonction de chaque situation familiale
 - ▶ Savoir orienter efficacement les locataires vers les organismes liquidateurs de leurs droits
-

MATERIEL PEDAGOGIQUE

- ▶ Vidéoprojecteur, Paper Board, Support d'exercice.

PEDAGOGIE

- ▶ La formation s'appuie sur une pédagogie expositive avec analyse des pratiques des participants et application sur le terrain

SUIVI ET EVALUATION

- ▶ Test de positionnement, quiz
- ▶ Document d'évaluation de satisfaction & Attestation de présence / Attestation formation individualisée



PROGRAMME

- ▶ Comprendre les nouveaux enjeux de la commercialisation
 - ▶ Évolution des publics et profils de demandeurs
 - ▶ Territorialisation des offres et attractivité perçue
 - ▶ Politique d'attribution et délais de relocation
 - ▶ Image du bailleur
 - Situer son action dans un contexte réglementaire, stratégique et sociologique
- ▶ Marketing social et valorisation de l'offre
 - ▶ Distinction valeur d'usage / valeur perçue
 - ▶ Techniques de storytelling et mise en récit d'un logement
 - ▶ Valorisation de l'environnement immédiat (réseaux, commerces, mobilité, nature, lien social...)
 - Construire un discours orienté bénéfice habitant
- ▶ Connaître son produit et ses atouts comparatifs
 - ▶ Présenter un logement de façon structurée (fiche produit, visuels, cartographie)
 - ▶ Benchmark du parc et de la concurrence locale
 - Identifier les forces et faiblesses d'un logement et en faire un levier d'adhésion
- ▶ Réussir l'entretien de commercialisation
 - ▶ Techniques d'écoute active et de reformulation
 - ▶ Identification des critères « non négociables » du candidat
 - ▶ Argumentaire CAB revisité (caractéristiques, avantages, bénéfices)
 - Structurer un entretien, ajuster son discours et gérer les objections
- ▶ Adapter sa posture au profil du candidat
 - ▶ Typologie des demandeurs : précaires, prioritaires, jeunes actifs, ménages en mobilité
 - ▶ Posture d'accompagnement vs. Posture commerciale
 - Personnaliser son approche pour créer l'adhésion
- ▶ Intégrer le digital dans le parcours locatif
 - ▶ Outils numériques de présentation (visite virtuelle, e-mail personnalisé, plateforme locative)
 - ▶ Suivi des relances, reporting, CRM métier
 - Exploiter les outils à disposition pour gagner en réactivité et en visibilité



3.12 Le Contentieux Locatif dans le Logement Social

DUREE

2 jours (14h) en présentiel

PREREQUIS

- ▶ Connaissances de base du contenu du bail du logement social
- ▶ Être familier avec les échanges écrits et téléphoniques en situation d'impayé
- ▶ Notions juridiques élémentaires

PUBLIC

Collaborateurs en charge du précontentieux et contentieux

OBJECTIFS DE LA FORMATION

ETRE CAPABLE DE :

- ▶ **Maîtriser** le cadre légal et réglementaire relatif au recouvrement des dettes locatives
 - ▶ **Identifier** les différentes phases des procédures et choisir les actions adaptées à la situation du locataire
 - ▶ **Gérer** les procédures d'expulsion dans le respect des délais et de la trêve hivernale, tout en mobilisant les partenaires (commissaires de justice, travailleurs sociaux, etc.)
 - ▶ **Prendre** en compte l'impact du surendettement et les procédures associées (dépôt de dossier Banque de France, plan conventionnel de redressement, effacement partiel ou total des dettes)
 - ▶ **Traiter** les situations particulières (décès du locataire, abandon de logement) en sécurisant juridiquement la récupération du logement et le recouvrement des sommes dues
 - ▶ **Adapter** sa posture professionnelle en conciliant efficacité du recouvrement et accompagnement social du locataire en difficulté conformément aux enjeux du logement social.
-

MATERIEL PEDAGOGIQUE

- ▶ Vidéoprojecteur, Paper Board, Support d'exercice.

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, cas pratiques, en repartant de l'expérience des participants

SUIVI ET EVALUATION

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



PROGRAMME

► **Les fondamentaux du recouvrement des dettes locatives**

- Cadre juridique de base : Code civil, Code de la construction et de l'habitation, obligations du bailleur et du locataire
- Recouvrement amiable : relances, mise en demeure, négociation d'échéanciers
- Recouvrement précontentieux : commandement de payer, clause résolutoire
- Recouvrement contentieux : assignation au tribunal, référé, jugement, voie d'exécution
- La procédure d'expulsion : rôle du juge, trêve hivernale, concours de la force publique.

► **Focus sur la procédure d'expulsion**

- Les étapes procédurales : du commandement de payer jusqu'à l'exécution du jugement
- La trêve hivernale : origine, dates, exceptions, cas des obligations de relogement
- Coordination avec les institutions : commissaire de justice, juge, préfecture, CCAPEX.

► **Gestion des situations spécifiques**

- Décès du locataire :
 - Obligations du bailleur (inventaire, mise en demeure des héritiers, etc.).
 - Le devenir de la dette au regard de la succession
 - La procédure de succession vacante
- Abandon de logement :
 - Comment établir la preuve (constats, enquêtes de voisinage).
 - Procédure d'abandon : rôle de l'huissier, mainlevée, résiliation du bail.
 - Que faire des biens laissés ?

► **Le surendettement : démarches et conséquences**

- Saisine de la Banque de France : dépôt du dossier, recevabilité.
- La procédure devant le juge du contentieux de la protection
- Les différents types de mesures : plan conventionnel, rééchelonnement, moratoire, effacement partiel/total
- Coordination avec le locataire, les services sociaux, le juge.
- Stratégie du bailleur : suivi, relance, suspension



3.13 Contrôle et optimisation des charges locatives

DUREE

7 heures

PREREQUIS

Connaissances de base de l'organisation du logement social

PUBLIC

Gestionnaire

OBJECTIFS DE LA FORMATION

ETRE CAPABLE DE :

- ▶ Maîtriser le fondement et les bases juridiques actualisées du contrôle interne et externe des charges locatives
 - ▶ Comprendre les dernières évolutions réglementaires des baux d'habitation
 - ▶ Optimiser la gestion des charges locatives
 - ▶ Répondre rapidement et efficacement aux locataires
-

MATERIEL PEDAGOGIQUE

- ▶ Vidéoprojecteur, Paper Board, Support d'exercice,

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 juridique actualisé des charges locatives dans le logement social
 - Le décret n°82-955 du 9 novembre 1982
 - La notion de charges récupérables
 - Les grands postes de charges locatives
 - Les bases de la répartition et de la régularisation
- ▶ Les cas de dérogation au cadre juridique général
 - L'accord collectif ((article 42 de la loi du 23/12/1986) : amélioration de la sécurité ou du développement durable de la résidence
 - Les autres exceptions : réseaux de chaleur du chauffage urbain, la troisième ligne de quittance et les frais liés à l'antenne télévision et la fibre optique
- ▶ Le cadre juridique du contrôle des charges locatives
 - Les dispositifs de contrôle interne
 - Les autorités de contrôle
 - Les bonnes pratiques pour renforcer le contrôle interne
 - Le contrôle externe des charges : les relations avec les associations de locataires
 - Optimiser le processus et le pilotage de la gestion des charges locative
- ▶ Les stratégies de réponse de 1^{er} niveau
 - La pédagogie face à l'actualisation des charges au regard de la flambée des coûts des énergies
 - Les obligations de paiement : les dispositifs d'aide et gestion des impayés
 - Désamorcer les conflits dans les situations complexes



3.14 Gestion des agressions en agence

DUREE

7 heures

PREREQUIS

Aucun

PUBLIC

Personnel des agences des bailleurs sociaux

OBJECTIFS DE LA FORMATION

ETRE CAPABLE DE :

- ▶ Gérer une situation d'agression verbale
 - ▶ Maîtriser les bases de la protection personnelle en cas d'agression physique
-

MATERIEL PEDAGOGIQUE

- ▶ Vidéoprojecteur, Paper Board, Polycopiés

PEDAGOGIE

- ▶ Chaque thème abordé au sein de ce module est accompagné de mise en pratique, avec la participation directe des stagiaires.

SUIVI ET EVALUATION

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





PROGRAMME

► **Étude de l'agressivité**

- Les facteurs déclencheurs
- Les étapes d'un conflit
- Les différentes formes d'agression
- Légitime défense et non-assistance à personne en danger

► **Application des attitudes et gestes de protection physique**

- Se protéger
- Protéger un tiers
- Utilisation de l'environnement direct : mobilier, éléments mobiles, outils de défense improvisés, accès de sécurisation.

► **Application défensive sur agression physique au corps-à-corps**

- Méthodes de protection et réactions contre saisies : évitements et dégagements
- Intervention en tant que tiers sur agression physique.

► **Application défensive sur agression physique à distance**

- Application des gestes de défense contre coups portés
- Modes de ripostes adaptés au cadre légal
- Utiliser les issues permettant un repli de secours.

► **DEBRIEFING.**



3.15 La stratégie des travaux de remise en état des logements dans l'objectif d'une relocation performante

 **DUREE**
7 heures

 **PREREQUIS**
Connaissance des conditions d'attribution des logements du logement social

 **PUBLIC**
Tout collaborateur intervenant dans le process d'attribution des logements sociaux

OBJECTIFS DE LA FORMATION

ETRE CAPABLE DE :

- ▶ Concilier la maîtrise des dépenses liées aux travaux et celle du risque de pertes de ressources liée aux délais de relocation
 - ▶ Identifier les travaux qui renforcent l'attractivité du patrimoine et ceux qui répondent aux attentes des clients
 - ▶ Définir une stratégie optimisée des étapes de remise en location
-

 **MATERIEL PEDAGOGIQUE**

- ▶ Ordinateur connecté avec micro et caméra – application KAHOOT

 **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

► **Les enjeux de la relocation des logements**

- Enjeux de qualité de service et de satisfaction des locataires
- Enjeux économiques
- Enjeux d'attractivité et d'entretien du patrimoine
- Enjeux réglementaires
- Enjeux d'organisation, de suivi, et de pilotage

► **Le processus de relocation : 5 phases clés**

- Organisation : de la réception du congé à l'état des lieux d'entrée
- Budget et refacturation
- Communication et relations avec le locataire sortant
- Travaux et interventions des prestataires
- Commercialisation

► **Bonnes pratiques et recommandations**

- Contribuer à une stratégie efficace de commercialisation
- Contrer les irritants



3.16 Le recouvrement des impayés des locataires sortis

DUREE

14 heures – 2 jours

PREREQUIS

Connaissance de base en immobilier
Rôle professionnel en lien avec la copropriété
Bases juridiques
Intérêt pour l'accession sociale à la propriété

PUBLIC

Gestionnaires contentieux au sein d'organismes de logement social

OBJECTIFS DE LA FORMATION

ETRE CAPABLE DE :

- ▶ **Connaître le cadre juridique et réglementaire** relatif au recouvrement des dettes locatives sorties
 - ▶ **Maîtriser** les procédures de recouvrement spécifiques
 - ▶ **Prendre en compte** la situation de surendettement
-

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

► **Le cadre légal et réglementaire**

- Rappel des obligations
 - Cadre des refacturations locatives
 - Impact sur le dépôt de garantie

► **La procédure contentieuse en matière de recouvrement**

- Avec une décision judiciaire en cours de bail
- Sans décision judiciaire en cours de bail

► **Le rôle du prestataire externe**

- Constitution du dossier
- Suivi et limite des actions
- Les conséquences de la fin de mission
 - Créance irrecouvrable

► **Le surendettement dans la stratégie de recouvrement**

- Procédure de surendettement auprès de la Banque de France
 - Dépôt du dossier, recevabilité, contestation, procédure judiciaire
 - Les décisions et leurs effets
- Les conséquences du surendettement
 - Sur les procédures de recouvrement amiable
 - Sur les procédures de recouvrement judiciaire

3.17 L'entretien découverte avec le locataire en demande de mutation

DUREE

7 heures

PREREQUIS

Connaissance des conditions d'attribution du logement social

PUBLIC

Bailleurs sociaux et collaborateurs

OBJECTIFS DE LA FORMATION

ETRE CAPABLE DE :

- ▶ Comprendre les enjeux stratégiques de la mutation
- ▶ Analyser les **besoins du candidat** et fournir une **réponse adaptée**
- ▶ **Réussir son rendez-vous**
- ▶ Maîtriser les techniques de décodage du langage non verbal

MATERIEL PEDAGOGIQUE

- ▶ Ordinateur connecté avec micro et caméra – application KAHOOT

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 règlementaire de la mutation
 - Les nouvelles obligations fixées par la loi ELAN : la mobilité accrue dans le parc social
 - Le choix d'une politique active de mutation au titre de la qualité de service
 - Les nouveaux objectifs de la CALEOL : l'examen triennal de l'occupation des logements
- ▶ Les critères ouvrant droit à la mutation
 - L'évaluation de la situation du demandeur
 - La mobilité à l'initiative des bailleurs pour accompagner les parcours de vie
 - Les motifs acceptables
 - Le recueil des demandes
- ▶ L'accompagnement des ménages en demande de mutation
 - Recensement des besoins exprimés ou sous-jacents
 - L'entretien : établir un livret de la mobilité résidentielle
 - Le 1^{er} entretien d'évaluation de la demande
 - La méthode QQQQCP
 - Apprendre les motivations
 - Poser les questions pertinentes et démontrer son intérêt
 - Pratiquer l'écoute active
 - Les qualités requises pour faire évoluer la demande initiale
- ▶ La bourse d'échange des logements sociaux : une réponse alternative
 - Répondre aux attentes de mobilité résidentielle

Le locataire, acteur de son parcours résidentiel



3.18 Locataire décédé sans héritier : comment récupérer son logement ?

DUREE

2 journées – 14 heures

PREREQUIS

Maîtriser les procédures contentieuses

PUBLIC

Gestionnaires contentieux

OBJECTIFS DE LA FORMATION

ETRE CAPABLE DE :

- ▶ Qualifier juridiquement une succession vacante ou en déshérence.
- ▶ Identifier les impacts administratifs, techniques et juridiques du décès sur la gestion du logement.
- ▶ Repérer les bons interlocuteurs et articuler leurs rôles respectifs.
- ▶ Mettre en œuvre les actions du bailleur dans un cadre sécurisé.
- ▶ Éviter les erreurs de procédure et anticiper les lenteurs administratives

MATERIEL PEDAGOGIQUE

- ▶ Vidéoprojecteur, Paper Board.

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

► Cadre juridique, impacts sur le logement et typologie des successions

- Le décès du locataire : effets sur le bail
 - Sort du bail en cas de décès
 - Cas avec et sans ayant-droit
 - Délai de libération du logement
- Impacts pratiques pour le bailleur
 - Logement bloqué : état des lieux, entretien, sécurisation
 - Gestion du mobilier laissé sur place
 - Répercussions sur la vacance et la relocation
- Typologie des successions
 - Définition : succession acceptée, vacante, en déshérence
 - Cadre légal de la succession vacante (Code civil, domaine)
 - Déshérence au profit de l'État

► Interlocuteurs et stratégies du bailleur

- Les intervenants dans la gestion post-décès
 - Rôle du notaire, du Domaine, de l'État, du juge
 - Articulation entre le judiciaire et l'administratif
 - Communication avec les services préfectoraux
- Identifier les leviers d'action du bailleur
 - Mesures conservatoires (scellés, constat du commissaire de justice)
 - Démarches pour faire constater l'abandon
 - Procédures judiciaires possibles (référé, déclaration de vacance)
- Garanties pour le bailleur
 - Assurance, garant, fonds de garantie
 - Créances locatives : que devient la dette ?
- Élaborer une procédure interne
 - Étapes clés du traitement d'un décès sans héritier
 - Modèles de courriers, trames de suivi
 - Responsabilités des différents services

3.19 Solutions face aux risques de précarité et dispositifs d'aides pour les locataires en difficultés

DUREE

14 heures

PREREQUIS

Aucun

PUBLIC

Bailleurs sociaux et collaborateurs

OBJECTIFS DE LA FORMATION ETRE CAPABLE DE :

- ▶ Identifier les différents dispositifs d'aides légales et extra légales
 - ▶ Connaitre les principales aides sociales et leurs critères d'attribution
 - ▶ Savoir orienter les locataires vers les dispositifs adaptés à leur situation
 - ▶ Effectuer des simulations efficaces pour solvabiliser les locataires en tenant compte des règles de cumul des aides
-

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

- ▶ Cadrage général pour connaître les dispositifs sociaux
 - La boîte à outils des politiques sociales : les aides légales et extra légales
 - Minima sociaux, seuils de pauvreté, revenus, non demande et non recours
 - ▶ Les minima sociaux
 - Le revenu de Solidarité Active
 - La prime d'activité
 - L'Allocation Adulte Handicapé
 - L'Allocation de Solidarité aux Personnes Âgées
 - ▶ Les prestations sociales
 - Les prestations familiales
 - Les prestations chômage
 - Allocation retour à l'emploi
 - Allocation de solidarité spécifique
 - Les pensions d'invalidité
 - La pension d'invalidité et l'Allocation Supplémentaire d'Invalidité
 - Les capitaux et rentes AT/MP (Accidents du travail et Maladie Professionnelle)
 - Les pensions de retraite
 - Retraite du régime général de la Sécurité Sociale
 - Retraite du régime complémentaire
 - Pensions de réversion du régime général et complémentaire
 - Allocation veuvage
 - ▶ Les aides extra-légales
 - Les aides d'action logement
 - Les aides des CCAS et de CIAS
 - Les aides de l'ASE
 - Les aides des caisses de retraite complémentaire et des caisses de mutuelle et de prévoyance
 - ▶ Les outils de simulation des droits
 - Les sites qui permettent une simulation précise
 - ▶ Les cas particuliers
 - Le cas spécifique des personnes sous main de justice
 - Les règles de cumul des différentes prestations et notamment l'impact sur les aides au logement
- Analyse de cas



3.20 Traitement des impayés dans le logement social

DUREE

14 heures – 2 jours

PREREQUIS

Connaissances de base en gestion locative ou en accompagnement social
Mission en lien avec la relation locataire ou le traitement des situations d'impayés
Connaissance du cadre réglementaire du logement social.

PUBLIC

Professionnels du logement social, en particulier chargés de recouvrement, de clientèle, de contentieux, responsables d'agence, travailleurs sociaux, CESF, etc.

OBJECTIFS DE LA FORMATION

ETRE CAPABLE DE :

- ▶ Identifier les causes structurelles et conjoncturelles des impayés dans le logement social
- ▶ Maîtriser les étapes clés du traitement d'un impayé : de la détection à la résolution
- ▶ Articuler les réponses juridiques, sociales et organisationnelles
- ▶ Adapter sa posture et ses outils selon les profils de locataires et la nature de l'impayé
- ▶ Sécuriser les procédures pour éviter les ruptures de droits et prévenir les expulsions

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

- ▶ Travaux pratiques durant la formation
- ▶ Évaluation de la formation par questionnaire électronique envoyé à l'issue de la formation

PROGRAMME

JOUR 1 : Comprendre et encadrer le traitement des impayés

► Comprendre les impayés dans le logement social

- Typologie des impayés : structurels vs conjoncturels
- Profils de locataires et parcours résidentiels
- Statistiques et tendances récentes
- Conséquences pour le bailleur et pour le locataire

► Le cadre réglementaire et les obligations du bailleur

- Principes issus de la loi SRU, loi DALO, loi ALUR, loi ELAN
- Les obligations de prévention (CCAPEX, astreintes, trêve hivernale, etc.)
- Articulation avec le plan Logement d'abord et les politiques sociales locales

► Les étapes de traitement d'un impayé

- Détection des signaux faibles
- Procédures internes (relance amiable, plan d'apurement, courrier)
- Passage en contentieux : articulation avec le service juridique
- Articulation avec les partenaires sociaux : CAF, CCAS, travailleurs sociaux

JOUR 2 : Stratégie de prévention durable

► Les outils de traitement et d'accompagnement

- Plans d'apurement, transaction, Fonds Solidarité Logement (FSL)
- Dossier CAF : vérification des droits / signalement / demande de tiers payant
- Médiation

► Articuler la réponse contentieuse et sociale

- Quelle stratégie pour éviter l'expulsion ?
- Le rôle du juge, l'importance de l'assignation motivée
- Le protocole de cohésion sociale (art. L.442-6-5 du CCH)
- Recherche de réponses territorialisées (commissions locales, prévention renforcée)

► Adapter sa posture et mobiliser l'intelligence collective

- Adapter la relation selon le profil du locataire (fragilité, mauvaise foi, accident de parcours)
- Les outils de communication d'écoute active
- Travail en binôme (gestionnaire + référent social)
- Importance de la traçabilité, des réunions de coordination et du travail en réseau

3.21 La vie du bail HLM et ses évènements

DUREE

7 heures

PREREQUIS

Connaissances générales sur la gestion locative

PUBLIC

Gestionnaire locatif, Chargé de clientèle

OBJECTIFS DE LA FORMATION

ETRE CAPABLE DE :

- ▶ Rafraîchir les bases juridiques du bail du logement social
 - ▶ Maîtriser les dernières évolutions réglementaires et leur impact opérationnel
 - ▶ Gérer les événements affectant la vie du bail, notamment les changements de situation des locataires
-

MATERIEL PEDAGOGIQUE

- ▶ Vidéoprojecteur, Paper Board, Support d'exercice,

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 juridique du bail dans le logement social

- Les textes fondamentaux (loi ALUR, ELAN, etc.)
- Spécificités du bail social vs bail privé
- Les obligations du bailleur et du locataire
- Les clauses spécifiques du contrat de bail

► La vie du bail et ses événements courants

- Entrée dans le logement : attribution, signature du bail, état des lieux
- Gestion des incidents : troubles de voisinage, non-paiement des loyers, interventions techniques
- Changements de situation des locataires et impact sur le bail
 - Mariage, PACS : ajout d'un cotitulaire
 - Divorce ou séparation : maintien du bail, transfert ou départ d'un des titulaires
 - Décès du locataire : droit au maintien du bail pour les ayants droit
 - Départ d'un cotitulaire ou arrivée d'un nouvel occupant
- Faut-il faire un avenant ou pas ?
 - Cas nécessitant un avenant (ajout ou retrait de cotitulaires, modification des conditions de location)
 - Cas où le bail continue sans modification

► Évolutions réglementaires récentes et impact sur la gestion locative

- Dernières lois, décrets et jurisprudence applicables au bail social
- Adaptation des procédures internes (ex. encadrement des loyers, procédure d'expulsion)
- Lutte contre l'habitat indigne et impact sur les obligations du bailleur

► Fin du bail et gestion des départs

- Départ volontaire : résiliation, préavis et état des lieux de sortie
- Départ forcé : procédures d'expulsion, recours et prévention
- Restitution du dépôt de garantie et gestion des impayés post-départ



3.22 Savoir faire face aux incivilités et aux troubles de voisinage

DUREE

1 jour (7 heures)

PREREQUIS

Connaissance des fondamentaux de la relation client dans le logement social

PUBLIC

Collaborateurs de la relation client et de la gestion locative

OBJECTIFS DE LA FORMATION

ETRE CAPABLE DE :

- ▶ Connaitre le cadre juridique du trouble de voisinage et de l'incivilité
 - ▶ Identifier et diagnostiquer la nature des troubles de voisinage, des incivilités
 - ▶ Comprendre leurs mécanismes
 - ▶ Identifier les partenaires pour y mettre fin
 - ▶ Agir sur la prévention, pour agir sur les facteurs qui influencent négativement la mission
-

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

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



PROGRAMME

► **Le contexte et le cadre juridique du trouble locatif**

- Une source paradoxale dans la jurisprudence
- Une reconnaissance dans la Code Civil (article 1253)
- Une consécration législative en 2024 (loi du 24 avril)
- Les obligations du bailleur : assurer au locataire la jouissance paisible de son logement
- Les obligations du locataire : user raisonnablement de la chose louée conformément à sa destination
- Les enjeux et les responsabilités réciproques

► **Distinction incivilité et trouble de voisinage et traitement**

- Définition d'un fait d'incivilité et conséquences individuelles et/ou collectives
 - Atteintes aux personnes
 - Atteintes aux biens
 - Atteintes à la qualité de service
 - Troubles de jouissance
- Les critères retenus pour constituer le trouble de voisinage
- Contexte à risques : le bailleur peut être condamné à indemniser la victime d'un trouble causé par son locataire
- Actions possibles : de la réponse amiable à la phase du recours judiciaire

► **Les missions et rôles du bailleur social pour lutter contre les incivilités et troubles de voisinage**

- Les enjeux de la réactivité du personnel de proximité et ses limites : de l'obligation de moyen à l'obligation de résultats ? Objectifs de l'assermentation.
- La combinaison des partenariats internes et externes : expertise et connaissance du terrain
 - La tranquillité, la salubrité publique et les incivilités
 - La frontière entre ordre public et trouble de voisinage
- Les représentants des locataires : rôle, collaboration, implication, limites ?

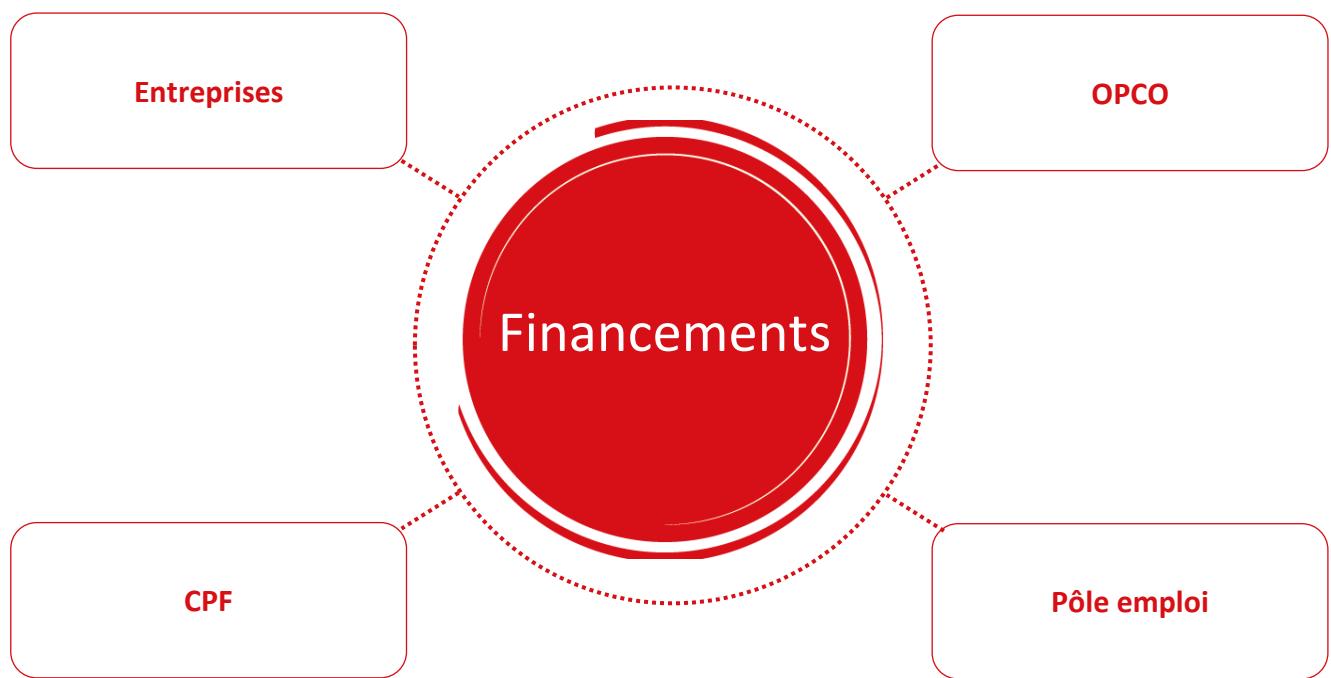
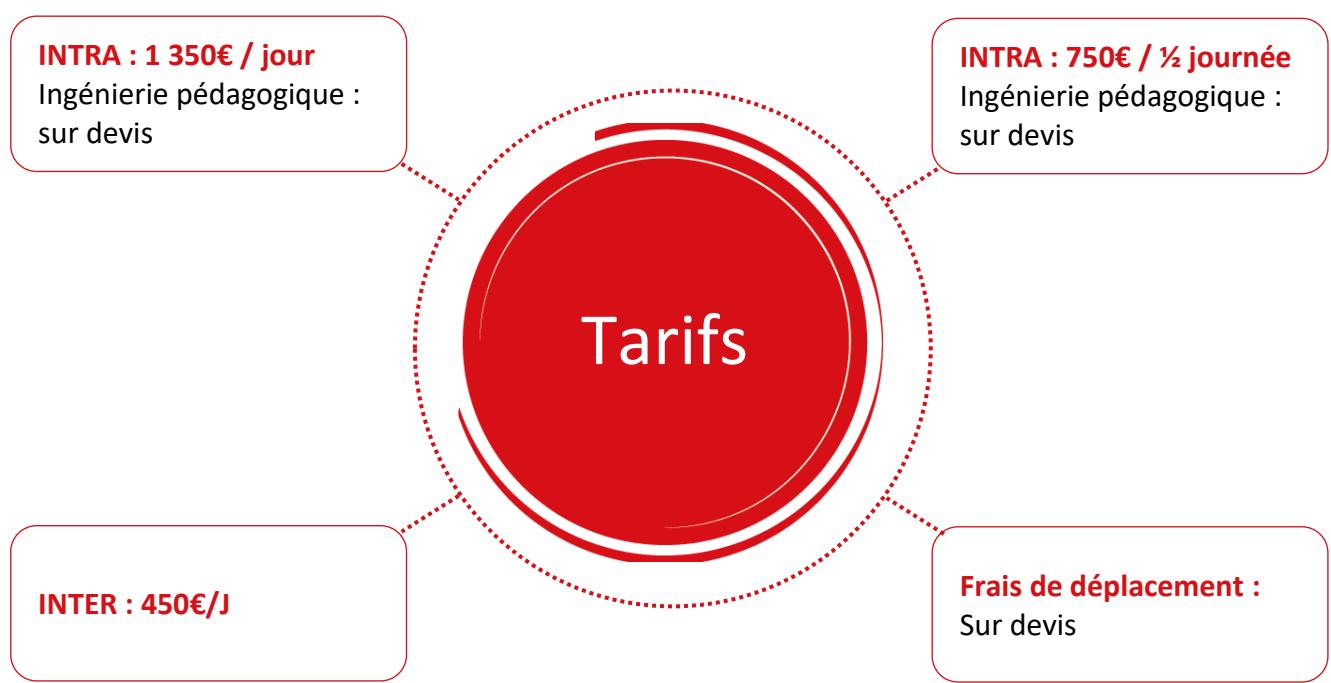
► **Savoir prévenir les incivilités et troubles de voisinage**

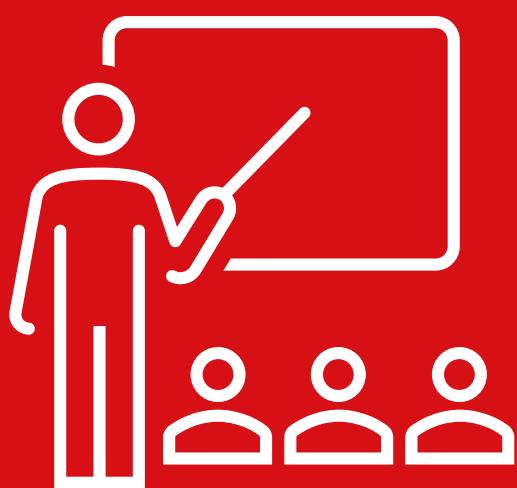
- Les outils d'analyse de l'origine des situations à risque et des mécanismes enclenchés : la collaboration inter-bailleurs, les pôles d'alerte tranquillité-incivilités...
- Comprendre la relation client et sa dégradation : mieux cibler les préoccupations ou les sujets des conflits ou objets d'incivilités
- Mobiliser des outils de communication efficaces et ciblés : le bruit (28% des troubles de voisinage), les encombrants/dépôts d'ordures sauvages (22% des incivilités) et les dégradations (8% des incivilités)





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.

