

Les aspects réglementaires et commerciaux du parcours résidentiel

Durée

2 jours.

Public

Chargés de clientèle, chargés de gestion locative, chargés d'attribution.

Objectifs

- Connaître le cadre réglementaire et les nouvelles pratiques locatives.
- Apprécier les interprétations possibles des textes et leurs limites.
- Faire les liens avec les différents textes de gestion locative.
- Se repérer sur les dispositifs de mobilité en locatif et en accession sociale à la propriété.
- S'approprier des argumentaires commerciaux.
- Être pro actif dans la relation clients.

Méthode pédagogique

- Support multimédia.
- Jeu de cartes : les différents types de mobilité – analyse / argumentaire

Documentation remise

- Aide-mémoire « Aspects réglementaires de la mobilité résidentielle ».
- Aide-mémoire « Aspects commerciaux de la mobilité résidentielle ».

Programme du premier jour : ASPECTS JURIDIQUES

Repères

- Rapide historique des textes réglementaires assurant la promotion du logement : SRU – Cohésion sociale – ENL – DALO.
- Les enseignements concernant les actions de relogement dans le cadre des opérations ANRU.

Les objectifs de la loi Molle

- Mobiliser les acteurs.
- Améliorer le fonctionnement des copropriétés.
- Créer un programme national de requalification des quartiers anciens.
- Prendre des mesures en faveur du développement d'une offre nouvelle de logements.
- Accroître la mobilité dans le parc de logements.
- Lutter contre l'exclusion et faciliter l'hébergement et l'accès au logement.



Les conventions d'utilité sociale

- Dispositifs prévus par la loi Molle.
- Les mesures concernant le développement des parcours résidentiels.

Les dispositions relatives à la mobilité dans le parc de logement

- Sous occupation du logement.
- Logement adapté au handicap.
- Le rendez vous de mobilité.
- Dépassement des plafonds de ressources.
- Sous-location.
- Les logements des étudiants.
- Le transfert du bail.
- Le SLS.
- Les plafonds de ressources.

Les dispositions relatives à l'hébergement et à l'accès au logement

- Analyse des publics concernés.
- Les dispositifs de mobilité concernant ces publics.

L'accession sociale à la propriété

- Analyse des textes réglementaires.

Programme du deuxième jour : ASPECTS COMMERCIAUX

Présentation de la démarche commerciale

- Analyse des besoins de la clientèle.
- Typologie et segmentation de la clientèle.
- Attentes des clients et projet de mobilité.
- Prestations effectives et prestations perçues .

Méthodologie « Dynamique des signes »

- Prestations et actions commerciales : les signes émis.
- Les différentes catégories de signes.
- Analyse de parcours résidentiels.
- Exercice d'élaboration d'argumentaires.

Relation clientèle et attitude commerciale « Dynamique des relations »

- Relations interpersonnelles : qu'est-ce qu'une attitude ?
- Perception et analyse des attitudes.
- Recherche et compréhension des causes des attitudes.
- Mise en œuvre d'une stratégie relationnelle.

Entraînement à la maîtrise des attitudes commerciales à partir de mises en situation réelles (jeux de rôle)

- Jeu à partir de cartes « mobilité ».
- Analyse juridique de la situation.
- Elaboration d'un argumentaire.

Remise des documents pédagogiques

Évaluation, conclusion du stage