

CQP GARDIEN D'IMMEUBLES

DETAILS DES PROGRAMMES DE FORMATION



2019

PROGRAMMES DES FORMATIONS

PARCOURS CQP GARDIENS

Durée globale du parcours de formation complet

Durée du parcours en totalité **20 jours**

Durée par bloc de compétences :

Durée Bloc 1 : 8 à 10 Jours

Durée Bloc 2 : 4 jours

Durée Bloc 3 : 6 jours

Lieux de réalisation des formations et zones d'intervention envisagées :

Salle de formation de l'ACET FORMATION :

Paris 20 -ème.

Les sessions :

Session 1 :

- **Lundi 8 avril au Vendredi 12 Avril** pour les contenus du Bloc 1 (Technique : Entretien et sécurité du patrimoine)
- **Lundi 15 Avril au 19 Avril** pour les contenus du Bloc 2 (Communication et relations quotidiennes et sociales avec les ESH relation locataires clients)
- **Lundi 13 Mai au 17 Mai puis du Lundi 20 au Vendredi 24 Mai** pour les contenus du Bloc 3 (Gestion locative et commerciale)
- **Le 31 Mai**: Jury Professionnel de validation de la fin de formation

Pour les autres sessions : voir le tableau ci-joint

Inscription : r.ouiddir@acet.fr et /ou tél : 01 48 07 27 87

PROGRAMMES DES MODULES COMPOSANT LE BLOC 1

ENTRETIEN ET SÉCURITÉ DU PATRIMOINE DES ESH

4 DOMAINES DE COMPÉTENCES

6 ACTIVITÉS

- Nettoyage des parties communes
- Gestion des moyens
- Entretien des espaces extérieurs
- Traitement des ordures ménagères
- Activités de surveillance technique
- Participation à la gestion des travaux / suivi de la réalisation

Assurer un entretien courant du patrimoine

- Entretien des parties communes au respect de la démarche QHSE appliquée par l'ESH
- Assurer l'entretien courant de son matériel et de ses outils au respect de la démarche QHSE et EPI appliquée par l'ESH

Entretien des espaces extérieurs

- Assurer l'entretien des espaces extérieurs en appliquant les procédures QHSE et EPI

Traiter les ordures ménagères

- Assurer le traitement des ordures ménagères au respect des normes QHSE et en adaptant les EPI

Participer à la maintenance et à la gestion technique du patrimoine

- Surveiller les installations techniques selon les règlements en vigueur dans l'ESH et identifier les dysfonctionnements matériels ou techniques
- Suivre et contrôler les travaux, leur réalisation et réception



Module 1 / Surveillance des immeubles et des équipements- Suivi et réception des travaux (2 jours)

Notre approche :

Le formateur ACET aura comme fil conducteur, **les 4 objectifs suivants :**

- Vocabulaire technique de base sur la connaissance des différents espaces de l'immeuble
- Acquérir les connaissances de base sur l'immeuble, le logement et les équipements
- Maîtriser le vocabulaire technique
- Identifier les pannes et réclamations courantes

PROGRAMME

Séquence / Parties communes

- Hall d'entrée
- Paliers
- Couloirs
- Sous-sols
- Locaux techniques

Séquence /Parties extérieures

- Toitures
- Façades et pignons
- Espaces verts
- Eclairages
- Jeux d'enfants
- Accès aux bâtiments

Séquence / Diagnostic et analyse des désordres courants

- Conseils de surveillance et d'entretien
- Simulations pratiques sur site
- Suivi et réception de travaux

Conclusion du module et évaluation

Méthode pédagogique

Quiz /Accès à la plateforme ACET LEARNING

Supports multimédias : surveillance des immeubles.

Application pratique sur site en parties communes :

Relevé de désordres, analyse des relevés et suites à donner.

Module 2 / Sécurité des immeubles et des équipements (2 jours)

Dans ce module, lié à la sécurité, le formateur ACET, suivra une progression pédagogique avec comme fil conducteur, **la notion de sécurité** :

Objectifs

- Acquérir le vocabulaire technique lié à la sécurité technique des parties communes
- Connaître les risques liés à la sécurité technique des parties communes
- Mettre en place et assurer la surveillance

PROGRAMME

Séquence / Analyse des causes des incidents et des accidents

Séquence / Les responsabilités

Séquence / La prévention, la protection, l'intervention

Séquence / Inventaire des points sensibles (remise d'un guide sécurité)

- La sécurité gaz (Analyse des causes accidents, mesures préventives, mesures d'urgence
- La sécurité électrique (Les bases, la réglementation, les installations électriques, causes accidents...)
- Les autres risques liés au bâti (Causes et désordres, appréciation des priorités ...)

Séquence / Simulation pratique sur site

- Constats des éléments sensibles relatifs à la sécurité de l'immeuble et de ses équipements
- Essais et vérifications des équipements de secours
- Observation et relevé de désordres sur site (en sous-groupe)
- Diagnostics et décisions à prendre

Conclusion du module et évaluation

Méthode pédagogique

Application pratique sur site en parties communes : La ronde de surveillance , relevé de désordres, Procédures de mise en œuvre , présence des outils de suivi (registre de sécurité, analyse des relevés et suites à donner

Quiz en présentiel, puis en auto évaluation, via un accès à la plateforme ACET LEARNING.

Transmission des supports multimédias en fin de session : surveillance des immeubl

Module 3 / Etats des lieux d'entrée/ Visite Conseil- Réparations locatives (3 jours)

Dans ce module, le formateur ACET s'attachera à suivre **les objectifs suivants** :

- Identifier les aspects juridiques de la relation bailleur /locataire
- Réaliser un constat d'état des lieux : méthode d'observation, vocabulaire, qualification exacte des désordres.
- Maîtriser les règles de chiffrage(responsabilités, vétustés, barème
- Adopter une démarche qualité dans la relation avec le client

PROGRAMME

Séquence /Etat des lieux d'entrée

INTRODUCTION À L'ÉTAT DES LIEUX

- Enjeux et Procédures
- Principales causes de dégradation et/ou d'usure et leurs conséquences
- Responsabilités réciproques

ACCUEIL DU NOUVEAU LOCATAIRE : ASPECT RELATIONNEL

- Rôle commercial du personnel : les enjeux de l'accueil d'un nouveau locataire
- Argumentaire d'accueil lors de l'état des lieux d'entrée.
- Conseils liés à l'entrée dans les lieux

ASPECTS JURIDIQUES DE L'ÉTAT DES LIEUX

- Références juridiques : loi du 6 juillet 1989 et décrets complémentaires
- Les modifications de l'état des lieux
- Responsabilités du bailleur et du locataire

RÉDACTION DU CONSTAT D'ÉTAT DES LIEUX

- Les différentes pièces du logement
- Description des éléments.
- Causes d'usure et de dégradation.
- Observation des éléments du logement
- Description et vocabulaire technique des équipements et revêtements.
- Anomalies constatées.
- Vérifications.
- Qualification des désordres
- Termes adaptés.
- Termes à éviter.

MÉTHODES D'OBSERVATION

- Utilisation des formulaires

- Méthode de progression dans le logement
- **Études de cas :**
Analyse de séquences filmées
Anomalies les plus fréquentes

- **Séquence / Les réparations locatives**

RAPPELS JURIDIQUES

- Réglementation : loi du 6 juillet 1989, décret 87- 712 du 26 août 1987, Code civil, contrat de location, code de la construction et de l'habitation
- Respect des obligations du bailleur
- Respect des obligations du locataire
- Analyse de cas de jurisprudences

ÉLÉMENTS DE DÉFINITION

- Inventaire et classement
- Comparaison entre réparations et charges locatives
- Caractéristiques des réparations locatives
- L'obligation de conseil
- Logement décent et usage normal

ÉTUDES DE CAS

- Les parties extérieures
- Les ouvertures : portes, fenêtres
- Les revêtements sols et murs
- Les installations de plomberie
- Les équipements d'électricité

ANALYSE DE DÉSORDRES ET ARGUMENTAIRE

- Les salissures
- Les défauts de ventilation
- La sécurité et l'hygiène
- Vétusté, usure normale et dégradations
- Aménagements et transformations

LES OBLIGATIONS DU BAILLEUR

- Délivrer le logement en bon état d'usage, d'entretien et de réparation
- Fournir des équipements en bon état d'entretien et de fonctionnement

LES OBLIGATIONS DU LOCATAIRE

- User paisiblement
- Répondre des dégradations et pertes
- Prendre à sa charge l'entretien courant du logement et des équipements ainsi que les menues réparations et les réparations locatives
- Ne pas transformer les locaux

LA DIMENSION RELATIONNELLE

- Études de cas avec jeux de rôle
- Les réparations locatives à l'entrée dans les lieux.

- Les réparations locatives pendant l'occupation du logement.
- Les réparations locatives lors de la visite conseil et de l'état des lieux de sortie.
- **Conseils pratiques** : information au locataire sur les travaux à réaliser liés aux réparations locatives

L'IMPUTATION DES RÉPARATIONS LOCATIVES

- Au titre des charges récupérables
- Calcul de l'indemnité pour préjudice subi
- Les cas d'exclusion de la responsabilité du locataire
- **Exercices de chiffrage**

Documentation remise

Aide-mémoire « Réparations locatives ».

- **Séquence/ La visite conseil**
 - Rôle du personnel de proximité et enjeux pour la préparation de l'état des lieux de sortie
 - Procédure
 - Déroulement et méthode pour réaliser la visite conseil.
 - Informations à donner : réparations locatives, barème forfaitaire.
 - Conseils de réparation et d'entretien du logement.
 - Notion d'indemnité pour préjudice subi.
 - Démarches à effectuer pour le départ du locataire.

ÉVALUATION, CONCLUSION DU STAGE

Conclusion du module et évaluation

Méthode pédagogique :

- Support multimédia « état des lieux ».
- Exercices de vocabulaire.
- Réalisation d'un état des lieux dans un logement
- Relevés sur le formulaire par petits groupes de travail.
- Analyse des relevés (sur site, en salle).
- Relation avec le client : simulations en situation d'état des lieux.

Documentation remise :

- Aide-mémoire « L'état des lieux : principes de base ».
- Aide-mémoire « L'état des lieux : extraits juridiques ».
- Aide-mémoire « Vocabulaire du logement ».

- Accès à la plateforme ACET LEARNING
- Quiz EDL entrant et sortant
- Supports multimédias : EDL entrant et sortant

+ Application pratique sur site en parties communes.

Module 4 / Entretien des espaces EXTERIEURS ET ESPACES VERTS (2 jours) Intervention et contrôle

Objectifs :

- Repérer les végétations courantes dans les espaces verts et les types de gazons
- Connaître les grandes caractéristiques de leur entretien (élagage, tonte, traitement arrosage.)
- Identifier les points de contrôle d'un contrat d'entretien des espaces verts
- ESPACES EXTÉRIEURS
- Entretien et traitements saisonniers des espaces extérieurs et des parkings
- Assurer l'entretien des espaces extérieurs en appliquant les procédures QHSE et EPI
- Traiter les graffitis, les affiches sur les éléments de façade accessibles et les portes
- Traiter les encombrants et les épaves en appliquant les procédures
- Nettoyer ou faire nettoyer les caniveaux, les grilles d'écoulement des eaux, les parkings...
- Enlever les feuilles mortes, les papiers, les sacs plastiques, etc.
- Assurer le salage, sablage

PROGRAMME

LES ESPACES EXTERIEURS

- Entretien et traitements saisonniers des espaces extérieurs et des parkings
- Assurer l'entretien des espaces extérieurs en appliquant les procédures QHSE et EPI
- Traiter les graffitis, les affiches sur les éléments de façade accessibles et les portes
- Traiter les encombrants et les épaves en appliquant les procédures
- Nettoyer ou faire nettoyer les caniveaux, les grilles d'écoulement des eaux, les parkings...
- Enlever les feuilles mortes, les papiers, les sacs plastiques, etc.
- Assurer le salage, sablage

LES ESPACES VERTS

Les principaux végétaux

- Les gazons les prairies
- Les principales espèces
- Leurs caractéristiques et les choix (type de terre, croissance, arrosage nécessaire, taille?)
- Leur esthétique, leur rôle pour l'ambiance (floraison, couleur, volume?) quelques règles sur les effets possibles
- Leur entretien (élagage, taille, arrosage, bêchage, engrais, traitements?)
- Le planning annuel des tâches d'entretien
- Le diagnostic de l'état des végétaux

LES GAZONS, LES PRAIRIES

- Réflexion sur les caractéristiques d'une pelouse (usage, esthétisme, fragilité?), les effets attendus
- Les différentes semences et terres possibles
- Les opérations d'entretien (arrosage, tonte, traitement, scarification, réparation?)
- Le matériel, les produits (leur rangement, l'entretien, les précautions?)
- Le planning annuel des tâches d'entretien
- Le diagnostic de l'état des pelouses

LES CONTRATS D'ENTRETIEN

- Les termes d'un contrat
- Les articles à bien comprendre
- La surveillance des engagements de l'entreprise

LES RELATIONS AVEC LES HABITANTS

- Les idées reçues

L'importance des espaces verts pour l'ambiance, l'éducation, les relations sociales

- Les conseils possibles
- Les remarques sur les conduites à corriger
- Les informations à donner

LA GESTION ÉCOLOGIQUE DES ESPACES VERTS

- La création d'un espace vert écolo
- L'entretien
- Un autre regard sur les espaces verts

VISITE SUR SITE

- Au cours des deux journées, des visites d'observation sur site et certaines applications pratiques sont prévues

ÉVALUATION, CONCLUSION DU STAGE

Méthode pédagogique

- Exercices d'application.
- Visite sur site.
- Support multimédia.

Documentation remise

Aide-mémoire « Entretien des espaces verts : calendrier des travaux ».

Entretien des espaces extérieurs

Aide-mémoire « Les espaces verts en quelques images » et « Les différents espaces extérieurs

MODULE 5 / ASSURER LE TRAITEMENT DES ORDURES Ménagères DANS LE RESPECT DES NORMES QHSE (2 jours)

Objectifs :

- Entrer et sortir les conteneurs
- Laver les conteneurs et les locaux vide-ordures
- Identifier les déchets dangereux, toxiques ou polluants
- Organiser l'information sur le traitement des ordures ménagères :
Savoir expliquer les procédures d'enlèvement des encombrants afin d'éviter les dépôts sauvages

PROGRAMME

INTRODUCTION

- Les enjeux de la propreté et le rôle du personnel
- La démarche qualité et les engagements auprès des clients
- Les différentes interventions de nettoyage dans les immeubles

LES PRODUITS DE NETTOYAGE

- Connaissances de base : la détergence, le pH?
- Les catégories de produits : neutre, dégraissant, décapant, détartrant?
- Les modes d'utilisation, les précautions d'emploi
- Les dosages : calcul, différents modes de dosage
- Les règles de sécurité : déchiffrer une étiquette, lire une fiche technique et une fiche de sécurité

LES PRODUITS DÉSINFECTANTS

- Connaissances de base : normes, utilisation, action, dosages
- Les règles de sécurité et les mesures de prévention

LES MATÉRIELS ET LES MÉTHODES GÉNÉRALES DE NETTOYAGE ERGONOMIQUE - RAPPEL DU RÉFÉRENTIEL

- Balayage humide
- Lavage au balai espagnol
- Lavage à plat
- Lavage de la vitrerie
- Protocole de nettoyage et désinfection des locaux V.O. et conteneurs

SÉCURITÉ ET MESURES DE PRÉVENTION

- Les risques pour les personnes et les mesures de protection : glissades, chocs et autres blessures, port d'objets lourds?
- Le document unique de l'entreprise
- Les risques pour l'environnement

PRATIQUE SUR SITE

- Application des différentes techniques de nettoyage : conseils, ergonomie, méthode

- Balayage humide
- Lavage au balai espagnol
- Lavage des vitres
- Exercice collectif : utilisation d'une fiche de contrôle de la qualité de la propreté

CONTRÔLE DE L'EFFICACITÉ

- Conseils d'organisation dans la réalisation des interventions de nettoyage : ordre des actions, fréquences?
- Indicateurs de propreté
- Fiches de contrôle de la qualité et organisation de l'auto-contrôle

SYNTHÈSE ET ÉVALUATION DU STAGE

- NB: les stagiaires devront se munir de leurs vêtements de travail et de sécurité, prévoir un ou plusieurs kits nettoyage (en fonction du nombre de participants)

Méthode pédagogique

- Support multimédia « Hygiène et nettoyage ».
- Exercices pratiques de dosage, compréhension d'étiquettes de produits, fiches techniques et fiches de sécurité.

Pratique sur site : application pratique des différentes techniques de nettoyage, en relation avec des postures adaptées.

Documentation remise

- Aide-mémoire « Hygiène et nettoyage : les principes de base ».
- Aide-mémoire « Gestes et postures ».

BLOC 2 : RELATIONS QUOTIDIENNES ET SOCIALES AVEC LES CLIENTS DES ESH

2 DOMAINES DE COMPÉTENCES

4 ACTIVITÉS

- Établissement de relations de confiance avec les clients
- Résolutions des conflits de voisinage
- Participation à la cohabitation entre les clients dans le cadre de résidences en multiappartenance
- Gestion des réclamations

Accompagner le lien social et les relations quotidiennes avec les clients

- Etablir des relations avec les clients dans le respect de la confidentialité
- Participer à la résolution des conflits de voisinage
- Faire appliquer le règlement intérieur
- Informer sur les différences de statut et favoriser les échanges entre les clients dans les résidences en multiappartenance

Gérer les réclamations des clients

- Gérer les réclamations des clients



Module 6 / Relation locataire /client : Aspects relationnel et commercial (2 jours)

OBJECTIFS

Participer au maintien « du bien vivre ensemble » en identifiant les difficultés éventuelles et en les prévenant :

- être en veille par rapport aux relations et la communication bienveillante entre les clients
- être à l'écoute des attentes des clients
- faire remonter les informations sur le « bien vivre ensemble » et assurer la coordination avec les services internes

PROGRAMME

INTRODUCTION

Le métier de gardien dans toute sa polyvalence relationnelle

Usager / client / consommateur : définition, positionnement, attentes

La relation commerciale / la relation clientèle : quels enjeux

Ce qui a changé depuis 10 ans : notion de concurrence, de solution globale, de service et de marketing

LE LOGEMENT SOCIAL : UN ENVIRONNEMENT COMMERCIAL PARTICULIER

Le contexte politique, légal, social

Une relation clientèle contrainte

La loi de l'offre et de la demande

Réflexion autour de la pyramide de Maslow : les besoins, les envies et les rêves des clients.

Savoir repérer les clients les plus fragiles et faire remonter l'information,

Orienter les clients vers les acteurs concernés ou compétents en cas de difficulté ou vers des partenariats pluridisciplinaires, conseillers sociaux ou des travailleurs sociaux,

Alerter ou intervenir à un premier niveau en cas de conflit de voisinage :

- analyser la nature de la situation
- Ecouter le ou les clients pour recueillir des éléments factuels
- Informer les services concernés et son responsable hiérarchique

Veiller au respect et faire appliquer le règlement intérieur en intervenant auprès des clients pour leur rappeler leurs obligations contractuelles :

- Identifier les situations non conformes au règlement intérieur ou au contrat
- Dialoguer et décrire les engagements mutuels issus du contrat de location en référence aux textes réglementaires
- Construire son argumentation en cas de conflit sur les bases des engagements mutuels

LES TROUBLES DU VOISINAGE

ÉTUDES DE CAS

- Analyse de jurisprudence
- Nuisances sonores
- Odeurs et hygiène
- Animaux
- Rassemblements dans les halls
- Épaves et stationnements illicites

TRAITEMENT DES CONFLITS DE VOISINAGE

- Phases amiables
- Avertissement verbal, lettre de convocation.
- Phase précontentieuse
- Les différentes actions possibles (civil, pénal).
- Phase contentieuse
- Assignation et sanctions.

PRÉVENTION DES TROUBLES DE VOISINAGE

- L'action individuelle ou collective des bailleurs
- Le partenariat
- Inventaire des mesures à prendre
- Présentation et analyse d'actions exemplaires

SAVOIR ORIENTER LES CLIENTS VERS DES BONS RELAIS

LA GESTION DES CONFLITS ET INCIVILITES AVEC CLIENTS/ LOCATAIRES

LES MISSIONS DES PERSONNELS DE PROXIMITÉ

- Les règles d'exécution de ces missions
- La légitimité face aux problèmes d'incivilités
- Les ressources internes

LES FACTEURS POSSIBLES DE NAISSANCE DES INCIVILITÉS

- Le contexte social, environnemental du site
- Les signes émis par le bailleur
- Les signes émis par le personnel
- Les conséquences sur le sentiment d'insécurité

LES PISTES POUR LE TRAITEMENT DES INCIVILITÉS ANONYMES

- La connaissance des locataires
- L'identification des personnes ressources
- La carte du secteur

LE CONTEXTE JURIDIQUE

- Les actes relevant d'un manquement au règlement intérieur
- Les actes relevant d'un manquement aux obligations bailleur/locataire de la loi du 6 juillet 1989
- Les actes non sanctionnables/ sanctionnables pénalement
- Quelles actions possibles et limites d'action du personnel de proximité ?

LES PROCÉDURES ET RECOURS POSSIBLES

- Présentation des procédures mises en place par l'organisme
- Les actions et procédures en cas de menaces ou de violence envers le personnel
- Les procédures en cas de dégradations matérielles

- Les partenaires et ressources internes et externes
- Le rôle et les limites d'action de chacun

ADOPTER DES TECHNIQUES DE COMMUNICATION POUR DÉSAMORCER UNE SITUATION CONFLICTUELLE

- Appliquer les règles de conduite des relations (faire exister l'autre, négocier, ne pas faire perdre la face?)
- Savoir prendre du recul pour agir de manière différenciée
- Essayer de créer du lien, inciter la personne à s'exprimer et faire baisser les tensions
- Analyser sa propre attitude

LES RÈGLES FONDAMENTALES DE COMMUNICATION

- Notion d'émetteur, de récepteur
- La subjectivité de la perception (codage, décodage)
- Exercice : la relativité du sens
- Portrait de clients
- Faits/sentiment/opinion/extrapolation : exercices

LES MODES RELATIONNELS EFFICACES

- Le persécuteur, le sauveteur, la victime
- L'assertivité comme outil de communication
- L'esprit PEPS
- L'écoute active dans la relation
- Jeux de rôle et mises en situation

LE THERMOMÈTRE RELATIONNEL

- Notion de coopération et d'opposition
- Les degrés du thermomètre
- La pratique des 4 X 20
- La méthode ERIC

LES ATTITUDES RELATIONNELLES : ORGANISATION ET SYNTHÈSE DES ÉLÉMENTS DE LA VEILLE

- Le verbal, le non-verbal (perception générale, parole, gestuelle)
- Notions de proxémie
- Prise de conscience des attitudes individuelles
- Travail sur les stéréotypes, les a priori, les jugements de valeur
- La cause des attitudes
- Travail en sous-groupes

COOPÉRATION/OPPOSITION : DÉTAILS

Jeu commun/jeu personnel

Crédit d'intention/Procès d'intention

Exercices

MISE EN SITUATION ET JEUX DE RÔLE

Méthode pédagogique

- Support multimédia « Dynamique relationnelle »
- Échanges de pratiques, mise en situation, exercices de réflexion

Documentation remise

- Support multimédia « Dynamique relationnelle »

Module 7 / Thème : Gestion relationnelle de la demande client (2 jours).

OBJECTIFS

- Comprendre les enjeux de la prise en charge et du traitement de la demande client.
- Acquérir une méthodologie de diagnostic.
- Apprendre à qualifier une réclamation de manière précise et complète.
- Acquérir les connaissances sur les équipements de l'immeuble et du logement et les désordres les plus courants.
- Réceptionner les réclamations de tous canaux (clients, centres d'appels, manager...)
- Analyser la réclamation en la reformulant avec exactitude, en vérifier le bien-fondé
- Effectuer et choisir le traitement adéquat : en direct ou transmission au service compétent (au sein de l'ESH ou à un prestataire extérieur)
- Enregistrer la réclamation selon les processus en vigueur dans l'ESH et renseigner les documents de liaison
- Déterminer la responsabilité (travaux imputables au client ou à l'ESH), transmettre un éventuel refus au client et expliquer la raison

PROGRAMME

INTRODUCTION

Contextualisation, objectifs, processus interne

Les enjeux du traitement des réclamations : dimensions juridiques et commerciale

LA PROCÉDURE DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

Typologie des réclamations

Techniques.

Juridiques (vie du bail).

Relationnels (troubles locatifs).

Diagnostic en entonnoir.

Cadre de la réclamation

Cadre juridique.

Dimension relationnelle, dimension sociale, dimension commerciale.

Méthodologie de diagnostic

Questionnement : recherche d'éléments objectifs.

Saisie : qualification / quantification / localisation.

Traitement : suite à donner.

APPORTS TECHNIQUES

L'immeuble : vocabulaire / espaces et équipements sensibles

Le logement : vocabulaire / espaces et équipements sensibles

Désordres récurrents

Exercices à partir de schémas

APPORTS MÉTHODOLOGIQUES

Rédaction d'un compte rendu précis et complet

Analyse de photos de désordres : entraînement au compte rendu

Gestion des priorités et identification des urgences

Exercices sur les qualificatifs à employer / à éviter

ENTRAÎNEMENT INTENSIF ET MISES EN SITUATION

Jeux de cartes

Analyse de différents types de demandes clients / stratégie de diagnostic et de résolution de problèmes.

Suivi et clôture

Modalités du suivi.

Modalités de l'échange d'information interne / externe.

Retour d'information au client et bouclage.

Mesure de la satisfaction.

Synthèse du processus.

ÉVALUATION, CONCLUSION DU STAGE

Méthode pédagogique

- Apports juridiques et techniques.
- Analyse de cas pratiques sous forme de jeux.

Documentation remise

- Aide-mémoire « Gestion de la demande client ».
- Aide-mémoire « Vocabulaire logement

BLOC 3 : GESTION LOCATIVE ET COMMERCIALE DES ESH

4 DOMAINES DE COMPÉTENCES

4 ACTIVITÉS

- Accueil commercial
- Gestion des mouvements des clients
- Participation au suivi du recouvrement des loyers
- Participation à la gestion des sinistres

Assurer l'accueil commercial de premier niveau

- Renseigner et orienter les candidats ou les clients au sujet des comptes, des contrats, des charges, des travaux, de la vie sociale du quartier et des droits

Gérer les mouvements des clients ou prospects

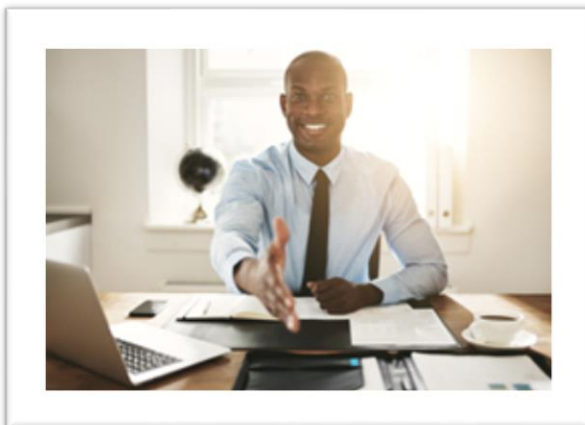
- Gérer les visites et les états des lieux

Participer au suivi du recouvrement des loyers

- Promouvoir le prélèvement automatique, recouvrer les loyers et rechercher sommairement les impayées des ménages en difficultés

Participer à la gestion des sinistres

- Informer, collecter les informations et gérer les sinistres



Module 8 / Assurer l'accueil commercial de premier niveau

1 jour

OBJECTIFS

- Acquérir une méthodologie permettant d'améliorer les relations commerciales et la communication avec la clientèle.
- Maîtriser les outils commerciaux simple de premier niveau pour un gardien
- Avoir un souci « commercial » dans les relations avec la clientèle.
- Mettre en œuvre une démarche de progrès.
- Appliquer les techniques de l'accueil commercial
- Renseigner et orienter les candidats et clients qui se présentent spontanément à l'espace d'accueil et fournir les informations de premier niveau qui concernent notamment :

PROGRAMME

PRÉSENTATION DE LA DÉMARCHE COMMERCIALE

Analyse des besoins de la clientèle

Les différents groupes de clients

Attentes des clients et niveaux de réponse du bailleur

Prestations effectives et prestations perçues

Exercices collectifs :

- la consultation du compte des clients
- les droits et obligations ayant trait au règlement intérieur, au contrat de location
- les documents à propos de la régularisation des charges, des antennes collectives, de l'enlèvement des encombrants, etc.
- la vie sociale du quartier, les infrastructures et les commerces - les travaux prévus dans le cadre d'opérations de réhabilitation - le parcours résidentiel

LA MÉTHODOLOGIE "DYNAMIQUE DES SIGNES"

Prestations et actions commerciales : les signes émis

Les différentes catégories de signes

Analyse de prestations : diagnostic des signes émis, propositions d'actions d'amélioration

Exercices collectifs

MISE EN APPLICATION PRATIQUE SUR UN SITE

Visite d'un bureau d'accueil, d'un hall d'immeuble, visite commerciale dans un logement vide, etc.

LA MÉTHODOLOGIE "DYNAMIQUE DES RELATIONS"

- Analyse des attitudes
- Perception générale (communication non verbale).
- Langage (communication verbale).
- Gestes (attitude physique).
- Causes des attitudes
- Situation personnelle.
- Modes d'organisation.
- Image du métier.
- Qualité de l'environnement.
- Règles de négociation
- Application des règles de base pour améliorer les relations.
- Les facteurs renforçant l'image de la société

APPLICATION DE LA MÉTHODOLOGIE "DYNAMIQUE DES RELATIONS"

Étude de cas filmés avec analyse relationnelle sur les thèmes suivants

Accueil d'un nouveau client et état des lieux d'entrée.

La visite commerciale de l'appartement.

Le traitement des réclamations.

Pour chaque cas

- Analyse des situations relationnelles.
- Recherche des causes.
- Application des règles de négociation.

CHOIX DES PROJETS PERSONNELS

Présentation, choix d'un thème, conseils de réalisation

BILAN DE LA 1ÈRE SÉQUENCE

ENTRAÎNEMENT À LA MAÎTRISE DES ATTITUDES COMMERCIALES À PARTIR DE MISES EN SITUATION RÉELLES (JEUX DE RÔLE)

- Préparation d'un scénario par chaque stagiaire
- Mise en place de la grille du scénario
- Organisation de jeux de rôle
- Analyse des attitudes et des règles de négociations choisies
- Utilisation du thermomètre relationnel

SYNTHÈSE DES MÉTHODOLOGIES « DYNAMIQUE DES SIGNES » ET « DYNAMIQUE DES RELATIONS »

CHOIX DES ENGAGEMENTS PERSONNELS (UNIQUEMENT STAGE EN INTRA)

- Pour chaque participant : définition de l'action à mener
- Délais de mise en œuvre
- Désignation d'une personne-ressource pour la validation

ÉVALUATION, CONCLUSION DU STAGE

Méthode pédagogique

- Audiovisuel « Dynamique des relations ».
- Pratique sur site.
- Exercices collectifs et individuels.
- Entraînement avec jeux de rôle.
- Fiches méthode.

Documentation remise :

- Aide-mémoire « Les actions commerciales ».
- Cahiers d'exercices.

Module 9 / Gérer les mouvements des clients ou prospects (2 jours)

OBJECTIFS :

- Identifier les aspects juridiques de la relation bailleur/locataire : obligations et responsabilités réciproques.
- Mettre en œuvre un constat d'état des lieux : méthode d'observation, vocabulaire technique, qualification des désordres.
- Adopter une démarche de qualité dans la relation avec le client.

PROGRAMME

INTRODUCTION À L'ÉTAT DES LIEUX

- Enjeux
- Procédures
- Principales causes de dégradation et/ou d'usure et leurs conséquences
- Responsabilités réciproques

ACCUEIL DU NOUVEAU LOCATAIRE : ASPECT RELATIONNEL

- Rôle commercial du personnel : les enjeux de l'accueil d'un nouveau locataire
- Argumentaire d'accueil lors de l'état des lieux d'entrée.
- Conseils liés à l'entrée dans les lieux

Gérer les visites commerciales :

- Faire visiter le logement vacant au candidat en lui donnant des informations sur les équipements de l'appartement, les infrastructures du quartier, les services de proximité
 - Préciser dans les grandes lignes les règles d'attribution d'un logement social
 - Gérer l'état des lieux lors des entrées :
 - Réaliser en totalité « l'état des lieux entrant (logement, garage, commerce) selon les consignes de l'ESH
 - Gérer les visites de « bienvenue »
 - Vérifier que tous les équipements fonctionnent - recueillir et traiter les éventuels dysfonctionnements
 - Gérer les états des lieux des clients sortants
 - Etablir le pré-état des lieux du client sortant (visite-conseil) selon les consignes de l'ESH
- Réaliser en totalité « l'état des lieux sortant » selon les consignes en vigueur de l'ESH - identifier des travaux nécessaires

ASPECTS JURIDIQUES DE L'ÉTAT DES LIEUX

Références juridiques : loi du 6 juillet 1989 et décrets complémentaires

Les modifications de l'état des lieux

Responsabilités du bailleur et du locataire

RÉDACTION DU CONSTAT D'ÉTAT DES LIEUX

Les différentes pièces du logement

Description des éléments.

Causes d'usure et de dégradation.

Observation des éléments du logement

Description et vocabulaire technique des équipements et revêtements.

Anomalies constatées.

Vérifications.

Qualification des désordres

Termes adaptés et Termes à éviter.

MÉTHODES D'OBSERVATION

Utilisation des formulaires

Méthode de progression dans le logement

Études de cas : analyse de séquences filmées

Anomalies les plus fréquentes

VISITE CONSEIL (OPTION SELON LES MISSIONS DU PERSONNEL)

Rôle du personnel de proximité et enjeux pour la préparation de l'état des lieux de sortie

Procédure

Déroulement et méthode pour réaliser la visite conseil.

Informations à donner : réparations locatives, barème forfaitaire.

Conseils de réparation et d'entretien du logement.

Notion d'indemnité pour préjudice subi. Démarches à effectuer pour le départ du locataire.

ÉVALUATION, CONCLUSION DU STAGE

Méthode pédagogique :

- Support multimédia « état des lieux ».
- Exercices de vocabulaire.
- Réalisation d'un état des lieux dans un logement
- Relevés sur le formulaire par petits groupes de travail.
- Analyse des relevés (sur site, en salle).
- Relation avec le client : simulations en situation d'état des lieux.

Documentation remise :

- Aide-mémoire « L'état des lieux : principes de base ».
- Aide-mémoire « L'état des lieux : extraits juridiques ».

Module 10 / Participer au suivi du recouvrement des loyers (1 jour)

Objectifs :

Promouvoir le prélèvement automatique en développant un argumentaire commercial

Participer au recouvrement des loyers :

- Encaisser les loyers pendant une période déterminée du mois
- Effectuer une première vérification des montants payés au regard le cas échéant des différents systèmes de paiement (TIP, code-barre, etc.)
Effectuer les premières relances, à partir d'un listing ou de l'interrogation des comptes clients ou après une alerte, permettant ainsi une intervention future dans le cadre du précontentieux
- Recueillir les premières informations pour comprendre les causes de l'impayé des ménages en difficulté
- recueillir un élément factuel expliquant le retard de paiement et le relayer

PROGRAMME

INTRODUCTION

Les missions d'un bailleur social

Les enjeux pour l'organisme

Les caractéristiques de l'occupation sociale dans le patrimoine de l'organisme (enquête OPS)

IDENTIFIER LES RÈGLES DE L'ANALYSE DES RESSOURCES D'UN DÉBITEUR

Les règles de déontologie

Les règles relatives au recueil de données personnelles

Détermination de la zone géographique et des caractéristiques du groupe où se situe le logement pour lequel un impayé est constitué

Avis d'imposition ? notion de revenu fiscal de référence

IDENTIFIER LA NATURE DE L'IMPAYÉ POUR LE QUALIFIER

Son objet : loyers, charges, SLS, contentieux travaux

Sa structure : présence ou absence d'APL

Sa fréquence, son montant

L'incidence d'une procédure connue de surendettement

Le risque en résultant pour le débiteur et le bailleur

Promouvoir le prélèvement automatique en développant un argumentaire commercial

Participer au recouvrement des loyers

ANALYSER LA SITUATION DU DÉBITEUR

- Recueillir les premières informations pour comprendre les causes de l'impayé des ménages en difficulté

- recueillir un élément factuel expliquant le retard de paiement et le relayer
- Détermination de la composition familiale
- Définition réglementaire
- Qualification de la composition familiale
- Analyse de la situation du débiteur au regard de situations d'occupation, de transfert du droit au bail, sous-location.
- Droits à l'APL
- Calcul du quotient familial au sens de la CAF
- Calcul du taux d'effort et du reste à vivre
- Qualification de la situation du débiteur
- Distinction des notions de revenus et de ressources.
- Revenu médian, seuils de pauvreté et de grande pauvreté.
- Exercices** :Qualification de l'impayé au regard de critères objectifs et de la situation financière du débiteur
- Effectuer les premières relances, à partir d'un listing ou de l'interrogation des comptes clients ou après une alerte, permettant ainsi une intervention future dans le cadre du précontentieux

IDENTIFIER LES MINIMA SOCIAUX AUXQUELS LE LOCATAIRE EN IMPAYÉS PEUT PRÉTENDRE

- Zoom sur le Revenu de solidarité active ? RSA
- Définition et conditions d'attribution générales
- Les ressources prises en compte.
- RSA-socle et RSA-activité.
- Conditions d'attribution particulières
- Jeunes de moins de 25 ans ayant exercé une activité professionnelle et étrangers.
- Le montant du RSA et les cas de majoration
- Les démarches pour l'instruction, le versement
- Droits et obligations en termes d'insertion par l'emploi
- Les sanctions : modalités de suspension ? décret du 1er mars 2012.
- Les partenaires.

IDENTIFIER LES AUTRES MINIMA SOCIAUX AUXQUELS LE LOCATAIRE EN IMPAYÉS POURRAIT PRÉTENDRE

- Allocation de solidarité spécifique ? ASS
- Allocation transitoire de solidarité ? ATS
- Allocation temporaire d'attente ? ATA

EXERCICE : CAS PRATIQUES

ÉVALUATION, CONCLUSION DU STAGE

Méthode pédagogique

- Support multimédia « Gestion locative », modules « Loyers et impayés » et « Troubles locatifs ».

- Techniques de relances ou d'entretien avec locataires en impayés
- Alternance d'apports théoriques et d'exercices, cas pratiques.
- Élaboration d'un outil d'évaluation des ressources.

Documentation remise

- Aide-mémoire « L'accompagnement et le suivi social ».
- Aide-mémoire « Les impayés »

Module 11 /

Participer à la gestion des sinistres (1 jour)

Objectifs

Dans les parties communes

- Alerter la hiérarchie et les pompiers selon la situation
- Suivre un process d'urgence
- Mettre l'espace en sécurité selon les normes sécurités

Dans les parties privatives

- Recueillir des informations auprès du client
- Analyser la situation
- Identifier le contact adéquat

PROGRAMME

LA GESTION DU SINISTRE : DEPUIS LES PREMIERES MESURES d'URGENCES JUSQU'À LA DÉCLARATION DU SINISTRE

- Les mesures à prendre et la procédure interne
- L'application de règles de sécurité sur les installations énergie
- Les points de coupure (localisation et répartition)
- Les consignes à appliquer en cas d'incident
- Les « réflexes » à développer pour le personnel de proximité
- La mise en place d'un périmètre de sécurité en cas d'incendie
- Les rondes de surveillance et la transmission d'information à la hiérarchie
- La mise en place des actions et l'identification des dysfonctionnements
- Les suites données aux dysfonctionnements
- En cas d'urgence ou de dysfonctionnements importants, le Gardien alerte pour intervention, les pompiers, les services publics compétents et les entreprises, il prévient les services internes concernés,
- Il conseille et oriente le locataire en cas de sinistre.

Conclusion de la journée,

Evaluation en présentiel avec questionnaire

Méthode pédagogique :

- Vidéos de présentation d'incidents
- Analyse et échanges sur les procédures d'urgence
- Remise de supports : guide de sécurité : Les bons réflexes du gardien