



# Offre de formations

TOUTES LES FORMATIONS CLÉS EN MAIN  
**DE LA BRANCHE DES ESH**

# 2026

# FORMATIONS CLÉS EN MAIN 2026

Cette offre de formation est financée par le Fonds paritaire de formation des Esh. Elle a été construite par les partenaires sociaux de la Branche réunis au sein de la CPNEFP (Commission Paritaire Nationale Emploi et Formation Professionnelle) au profit des salariés des Entreprises sociales pour l'habitat.

Les dates des formations sont actualisées sur le site : [www.uniformation.fr](http://www.uniformation.fr)



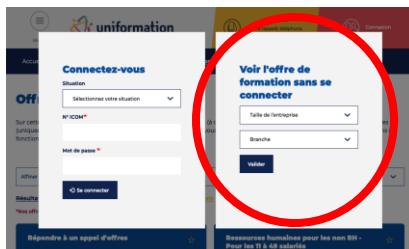
## Comment vous inscrire à une formation ?

### CONSULTEZ L'OFFRE

- 1• Connectez-vous sur : [Unification.fr](http://Unification.fr) > accès direct > catalogues de formation.



- 2• Une pop-up s'ouvre. Vous devez saisir à minima la taille de votre entreprise et votre Branche.



- 3• Vous accédez alors à l'ensemble des formations gratuites qui vous sont accessibles.

- 4• Vous pouvez affiner votre recherche en sélectionnant : la date souhaitée | la région | les offres : votre branche professionnelle ESH | le thème de la formation | les publics ciblés.

### CHOISISSEZ UNE OFFRE

- 5• Pour consulter les détails et le contenu d'une offre, cliquez sur le bouton bleu > **s'inscrire**. Vous accédez alors au contenu de la formation. En bas de la page, les lieux et dates disponibles.

#### Si vous êtes salarié :

Faites votre demande de formation auprès de votre manager / service RH. Après validation, le service RH pourra procéder à l'inscription.

#### Si vous êtes RH :

Pour procéder à des inscriptions auprès d'Unification, cliquez sur : "je m'inscris à une session". Cette opération vous permet d'accéder directement au module d'inscription sur votre espace privé.

**Sauveteur Secouriste du Travail**

Prochaines sessions :

- 28/11/2024 au 29/11/2024 à PARIS
- 19/12/2024 au 20/12/2024 à BLOIS

Intervenir efficacement face à une situation : application ses compétences au profit de la sécurité au travail tout en respect de l'organisation de procédures spécifiques.

**S'inscrire**

Dernières places disponibles !

Connectez-vous à votre compte pour vous inscrire en ligne.

**Connexion**

Situation : Employeur

N° Icom :

Mot de passe :

Qui trouve mon Icom ? Mot de passe oublié ?  
Pas encore adhérent ? Accédez à notre formulaire d'adhésion

\* Je déclame ce formulaire, j'accepte que les informations saisies soient utilisées pour me permettre d'être contacté dans le cadre de cette demande.

**Se connecter**

Unification traite vos données dans le cadre de votre demande d'inscription à une formation. Vous avez le droit à l'effacement, à la rectification, à la limitation du traitement et à la portabilité de vos données, ainsi que le droit à la suppression de vos données si vous pouvez exercer ce droit dans la mesure suivante : [d'accès à l'information](#).

Pour en savoir plus, vous pouvez consulter notre politique de protection des données personnelles.

Je change mon code confidentiel pour réinitialiser mon code confidentiel

### IDENTIFIEZ-VOUS

- 6• Vous êtes dirigé(e) vers votre espace privé, si vous n'êtes pas déjà connecté(e), munissez-vous de votre n°Icom (n° adhérent Unification) et de votre code confidentiel.

**Nouveauté : pensez à inscrire les adresses e-mails des stagiaires pour l'envoi des liens de connexion des formations !**

# MODALITÉS DE PRISE EN CHARGE

# 2026

## ENTREPRISES BÉNÉFICIAIRES

Les formations de ce catalogue sont accessibles aux Entreprises Sociales pour l'Habitat appliquant la CCN ESH et versant leur contribution conventionnelle à Uniformation.

## PUBLIC CONCERNÉ

Tout salarié d'une ESH à jour de sa contribution conventionnelle. Certaines thématiques sont par ailleurs accessibles aux mandataires des ESH.

## PRISE EN CHARGE FINANCIÈRE

### Uniformation prend en charge :

- Le coût pédagogique des formations et les repas du midi pris en collectif (dans le cas de formation en présentiel).
- Les frais annexes (repas, hébergement, déplacement) dans la limite des plafonds fixés par Uniformation.

*Les rémunérations ne sont pas prises en charge.*

## RÈGLEMENT DES FRAIS DE FORMATION

Uniformation règle directement à l'organisme de formation les frais pédagogiques et les repas collectifs du midi.

Le règlement des frais annexes des stagiaires pris en charge par l'employeur s'effectuera à partir de la demande de remboursement jointe à la confirmation d'inscription. **La demande de remboursement est à retourner dans les 15 jours suivant la formation.**

## CONDITIONS D'ADMISSION

À chaque session correspond un nombre de places défini. Les inscriptions se font dans l'ordre d'arrivée des demandes.

Lorsque le nombre maximum d'inscrits a été atteint, les inscriptions suivantes se font sur liste d'attente. Ces stagiaires seront contactés en cas de désistement, ou pour un éventuel dédoublement de la session

## CALENDRIER

Les sessions de formation se dérouleront de février à fin décembre 2025.

## INSCRIPTION

L'inscription en ligne par l'employeur sur [uniformation.fr](http://uniformation.fr) vous est proposée pour un traitement sécurisé et plus rapide.

Pour toute saisie en ligne sur votre web privé, vous devez vous munir de votre n°lcom et de votre code confidentiel. Celui-ci peut s'obtenir en ligne.

**Nouveauté :** pensez à inscrire les **adresses e-mails** des stagiaires pour l'envoi des liens de connexion des formations !

## OUVERTURE DES INSCRIPTIONS

Les inscriptions aux sessions seront possibles à partir du 5 janvier 2026.

Un courrier d'accord (convocation) ou de refus (en cas de session annulée ou complète) vous parviendra entre 3 et 4 semaines avant le début de la formation. Il vous sera envoyé à l'adresse email enregistrée au moment de l'inscription.

Pour toutes informations sur votre inscription, merci d'écrire à : [formationscollectives@uniformation.fr](mailto:formationscollectives@uniformation.fr) en précisant en objet du mail « Catalogue ESH + intitulé / date de la session »

L'équipe du Pôle Actions Collectives est à votre disposition.

### Attention :

Le catalogue est une offre en inter-esh. Les places sur les sessions du catalogue **sont limitées..** Nous vous remercions de mettre à jour vos inscriptions afin, le cas échéant, de permettre à d'autres stagiaires/structures sur liste d'attente de participer à la formation.

Les inscriptions se font par ordre d'arrivée des demandes, puis un arbitrage pourra être fait par Uniformation pour garantir une équité entre les structures dans l'accès aux formations.

**Le nombre maximum de personnes par ESH est limité à 5 personnes par session.**

Tout désistement après réception, de la convocation doit impérativement être signalé au Pôle Actions Collectives par mail.

Toute absence, non justifiée, pourra entraîner la perte du droit d'accès pour les prochaines formations.

## COMMENT ANNULER VOTRE INSCRIPTION ?

Revenez à cette étape : [Uniformation.fr > Entreprise > Formation > rubrique « Offres de formation clés en main »](http://Uniformation.fr > Entreprise > Formation > rubrique « Offres de formation clés en main »)

Ceci sera possible jusqu'à la date limite d'inscription.

# INDEX DES FORMATIONS

# 2026

## 1/ CATALOGUE DE BRANCHE

### ACTUALITÉS DU LOGEMENT SOCIAL

1. [Actualités de la gestion locative à partir de la signature du bail](#)
2. [Actualités de la MOA et du bâtiment](#)

### GESTION LOCATIVE

3. [Assurer un traitement social des impayés](#)
4. [Prévenir les situations de surendettement](#)
5. [Maîtriser la gestion de copropriétés au sein d'une ESH \(à destination des copropriétaires\)](#)

### RELATION LOCATAIRE

6. [Connaître et gérer la relation avec des locataires souffrant de troubles psychiques et mentaux](#)
7. [Sensibilisation au vieillissement – communication seniors et détection des situations à risque](#)

### COMPTABILITÉ / FINANCE

8. [Maîtriser la fiscalité des opérations immobilières d'ESH](#)
9. [Enjeux financiers pour les ESH](#)
10. [Maîtriser VISIAL WEB](#)
11. [Prospective financière à l'aide de l'outil VISIAL](#)

### COMMERCIALISATION / ACCESION

12. [La vente HLM : plan stratégique, marketing et commercial pour des ventes réussies](#)
13. [Maîtriser le financement du Prêt Social de Location Accession \(PSLA\)](#)

### STRATÉGIE

14. [Maîtriser les enjeux de la Réglementation environnementale 2020 \(RE2020\)](#)
15. [Développer sa stratégie "relation client" dans son ESH](#)
16. [Adopter une posture orientée client dans son ESH](#)
17. [Logement social et expérience européenne](#)

18. [Améliorer la qualité de service - Qualibail IV](#)
19. [Être administrateur dans une ESH](#)
20. [Sensibilisation aux enjeux de la cybersécurité](#)
21. [Analyse des évolutions du secteur de l'habitat social dans un contexte de changement](#)

### DIALOGUE SOCIAL / RESSOURCES HUMAINES

22. [Accompagner le changement dans les ESH](#)
23. [Manager son équipe dans une ESH](#)
24. [Renforcer son dispositif de gestion de crise](#)

## 2/ ACTIONS COLLECTIVES NATIONALES

25. [Aligner la gouvernance et la gestion de son ESH sur les attentes légitimes de l'ANCOLS](#)

## 3/ E-LEARNING

26. [Prévention de la corruption : savoir identifier les situations à risques et s'en prémunir](#)
27. [Histoire, contexte et enjeux du logement social](#)
28. [Sensibilisation des collaborateurs au RGPD](#)
  - 28.a Bailleurs sociaux et RGPD
  - 28.b Pack 6 métiers complémentaire
    - 28.b.1 Module 1 : l'attribution d'un logement et ses traitements de données personnelles
    - 28.b.2 Module 2 : la vie du bail et ses traitements de données
    - 28.b.3 Module 3 : médiation, précontentieux et contentieux
    - 28.b.4 Module 4 : accompagnement social
    - 28.b.5 Module 5 : animation sociale et ses traitements de données personnelles
    - 28.b.6 Module 6 : gestion des accès et vidéos de surveillance

# CATALOGUE DE BRANCHE

## À savoir :

D'autres formations seront organisées par la Branche en cours d'année. Une information sera faite par la Fédération des esh lorsque celles-ci seront ouvertes à l'inscription.



# ACTUALITÉS DU LOGEMENT SOCIAL

# 1. ACTUALITÉS DE LA GESTION LOCATIVE À PARTIR DE LA SIGNATURE DU BAIL



DISTANCIEL

0,5 jour (4h)

**Public :** responsables patrimoine, locatif, qualité...

**Prérequis :** pratique de la gestion locative dans le secteur du logement social

**Objectifs :**

À l'issue de cette formation, les participants seront en mesure de :

- Identifier l'actualité de la gestion locative
- Évaluer les impacts de cette actualité sur les procédures
- Déterminer les documents et procédures à faire évoluer

**Actualisation du programme à chaque évolution impactant l'activité des bailleurs sociaux.**

Pour connaître toutes les dates et les lieux, consultez [uniformation.fr](http://uniformation.fr)

## CONTENU PÉDAGOGIQUE

- **Introduction :** lister les différentes lois, décrets et arrêtés sortis récemment et jusqu'à ces deux dernières années en remettant dans le contexte de l'évolution législative des 15 dernières années – **durée : 15 mn**
- **Module 1 : le périmètre de l'actualité – durée : 15 mn**
  - ✓ Point sur les sources de l'actualité : réformes et jurisprudence
- **Module 2 : bail et annexes – durée : 45 mn**
  - ✓ Point sur les annexes obligatoires
  - ✓ Le garant et l'ambiguïté de la réforme du 15 septembre 2021
  - ✓ La colocation
  - ✓ L'évolution du bail à durée déterminée pour les jeunes
  - ✓ Le concept d'habitat inclusif
- **Module 3 : modalités d'occupation – durée : 45 mn**
  - ✓ L'évolution des obligations du bailleur : logement décent, droit à la prise
  - ✓ La sous-location et cohabitation intergénérationnelle
  - ✓ L'examen de l'occupation des logements
- **Module 4 : changements de situation familiale – durée : 45 mn**
  - ✓ La solidarité et les violences familiales
  - ✓ Transfert de bail
- **Module 5 : les aspects financiers du bail – durée : 45 mn**
  - ✓ Le loyer
  - ✓ Les charges
  - ✓ Le supplément de loyer solidarité (SLS)
- **Module 6 : fin du bail – durée : 30 mn**
  - ✓ Motifs de préavis réduit
  - ✓ Les transformations

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Classe virtuelle uniquement.
- Les stagiaires sont placés au cœur du processus d'apprentissage afin de créer un engagement réel des stagiaires et ainsi favoriser les apprentissages durables. Ces méthodes pédagogiques s'appuient notamment sur les échanges de pratiques professionnelles des stagiaires et du formateur pour essayer de répondre à des situations professionnelles concrètes.

## 2. ACTUALITÉS DE LA MOA ET DU BÂTIMENT



### DISTANCIEL

2 jours (14h)

**Public :** filière maîtrise d'ouvrage, patrimoine et développement (directeur, responsable de programme, chef de projet construction réhabilitation, chargé d'opération...)

**Prérequis :** aucun

#### Objectifs :

- Connaître les dernières évolutions réglementaires pour la maîtrise d'ouvrage sociale et le bâtiment
- Se repérer dans les récentes réformes et les évolutions de la RE2020
- Identifier le cadre juridique lié à l'économie circulaire en France
- Comprendre le contexte et les objectifs du diagnostic produits - équipements - matériaux - déchets
- Évaluer les impacts des enjeux environnementaux sur les programmes de construction
- Connaître les nouvelles règles de l'achat public durable

**Actualisation du programme à chaque évolution impactant l'activité des bailleurs sociaux.**

Pour connaître toutes les dates et les lieux, consultez [uniformation.fr](http://uniformation.fr)

### CONTENU PÉDAGOGIQUE

- **Module 1 : les dernières évolutions en matière de réglementation de la construction : la RE2020 pour le neuf, les exigences pour l'existant – durée : 3h00**

- ✓ Les grands objectifs de la RE2020
- ✓ L'impact de l'analyse du cycle de vie sur les choix de prestations
- ✓ Le renforcement des exigences dans le temps
- ✓ Les évolutions de la réglementation de l'existant

- **Module 2 : les évolutions liées à l'économie circulaire et les impacts pratiques de la loi AGEC pour les nouvelles opérations d'habitat social – durée : 3h00**

- ✓ Dans quel contexte réglementaire s'inscrit le diagnostic PEMD ?
- ✓ Que dit la loi ? Quelles sont les opérations concernées ? Quelles sont les obligations du diagnostic ?
- ✓ Quels sont les objectifs du diagnostic PEMD et comment le prescrire ?
- ✓ Les objectifs au regard de la loi et pour le bailleur
- ✓ Les points de vigilance en tant que maîtrise d'ouvrage
- ✓ Les exigences du diagnostic
- ✓ L'importance de la digitalisation

- **Module 3 : la loi climat et résilience – durée : 4h30**

- ✓ Les évolutions réglementaires en matière d'aménagement, de construction et de marchés publics et achats durables – (durée 2h30)
- ✓ Les obligations issues de la loi climat et résilience : verdier son besoin au travers les spécifications techniques (durée : 2h00)

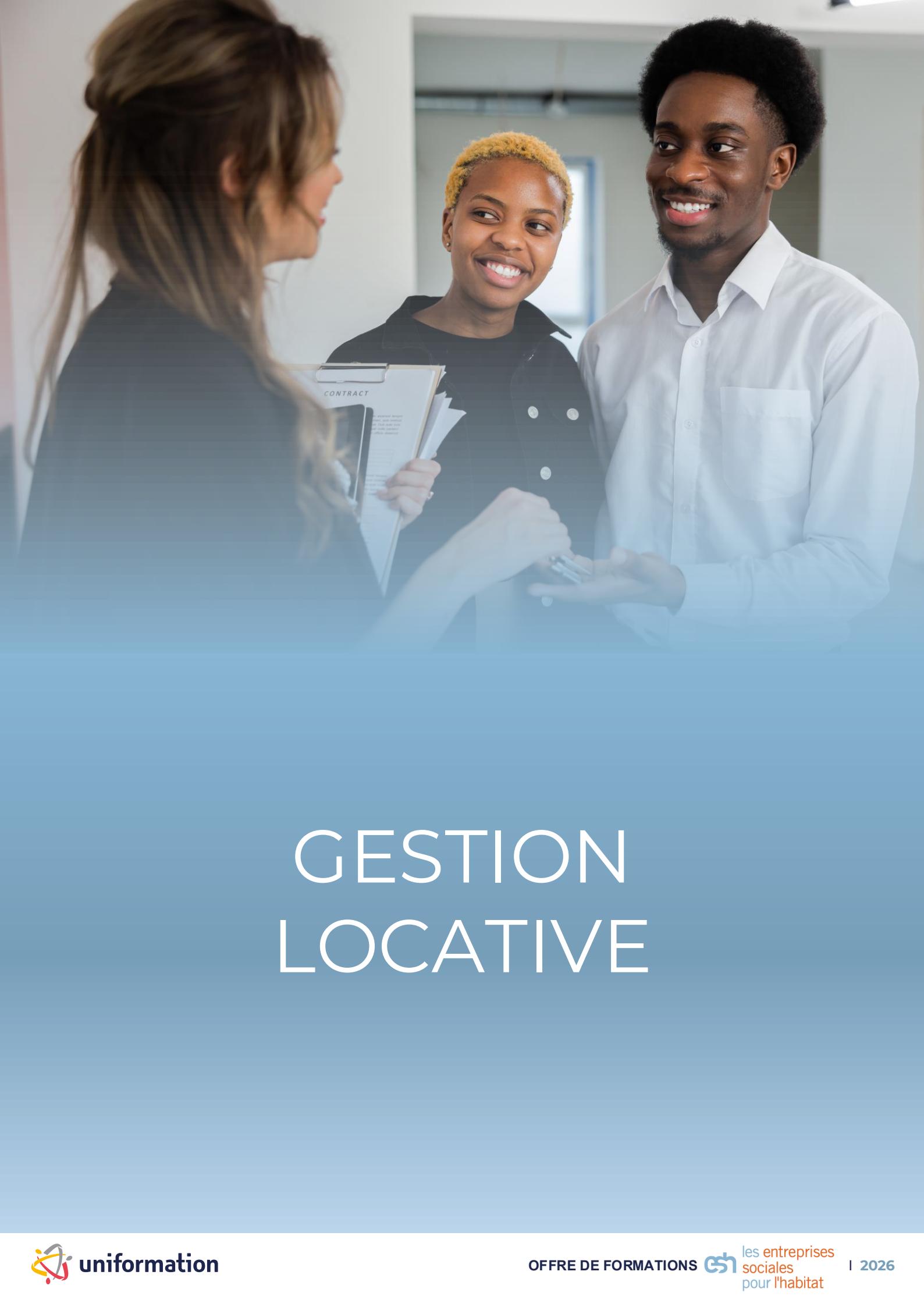
- **Module 4 : loi 3DS de février 2022 – durée : 1h00**

- ✓ La redéfinition des compétences des collectivités locales dans le cadre notamment du logement, de l'urbanisme ou de la transition écologique

- **Évaluation – durée : 30 mn**

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Classe virtuelle uniquement.
- Les stagiaires sont placés au cœur du processus d'apprentissage afin de créer un engagement réel des stagiaires et ainsi favoriser les apprentissages durables. Ces méthodes pédagogiques s'appuient notamment sur les échanges de pratiques professionnelles des stagiaires et du formateur pour essayer de répondre à des situations professionnelles concrètes.



# GESTION LOCATIVE

### 3. ASSURER UN TRAITEMENT SOCIAL DES IMPAYÉS



#### PRÉSENTIEL

2 jours (14h) à Paris

**Public :** chargés de gestion locative, conseillers en économie sociale et familiale, personnels de proximité...

**Prérequis :** intervenir dans la sensibilisation ou le conseil aux locataires sur le sujet des impayés

#### Objectifs :

- Avoir une connaissance globale du cadre juridique lié aux impayés
- Sensibiliser aux enjeux financiers des retards de règlement
- Intégrer l'actualité économique, sociale et sanitaire dans ses relances
- Savoir organiser et gérer la prévention de l'impayé
- Savoir réaliser le traitement amiable des impayés (téléphone, mails, vad...)
- Apprendre à aborder l'entretien de recouvrement sans stress, sans agressivité et avec succès
- Maîtriser les entretiens de recouvrement

Pour connaître toutes les dates et les lieux, consultez [uniformation.fr](http://uniformation.fr)

#### CONTENU PÉDAGOGIQUE

##### Jour 1

- ✓ Accueil – durée : 30 mn
- ✓ Focus juridique / le cadre réglementaire – durée : 1h00
- ✓ Les impayés... tous concernés – durée : 1h15
- ✓ Situations de fragilité économique – durée : 45 mn
- ✓ À chaque situation d'impayé, son partenaire social – durée : 1h15
- ✓ Prestations et aides financières au logement – durée : 0h45
- ✓ Prévention des impayés – durée : 1h00
- ✓ Quiz ludique et interactif + feedback de la journée – durée : 30 mn

##### Jour 2

- ✓ Le traitement amiable des impayés – durée : 1h00
- ✓ Proposer le mode de paiement adapté à la situation du locataire – durée : 1h15
- ✓ Finaliser le plan d'apurement amiable – durée : 1h15
- ✓ Aborder d'une façon optimale l'entretien de recouvrement – durée : 1h30
- ✓ Mises en situations / cas pratiques – durée : 1h15
- ✓ Quiz ludique et interactif + feedback de la formation – durée : 45 mn

#### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Présentiel uniquement.
- Formation-action basée sur le vécu concret des participants, leurs attentes et l'analyse des difficultés ou obstacles rencontrés au quotidien dans l'exercice de leurs fonctions.

# 4. PRÉVENIR LES SITUATIONS DE SURENDETTEMENT



## DISTANCIEL

1 jour (7h)

**Public :** conseillers en économie sociale et familiale, gestionnaires locatifs, agents du contentieux, personnels de proximité

**Prérequis :** aucun

**Objectifs :**

Définir les mécanismes du surendettement et de la procédure BDF pour accompagner le locataire dans une solvabilisation efficace et durable :

- Accompagner le locataire dans l'analyse de sa situation budgétaire
- Repérer le cadre législatif : l'esprit des lois et leurs objectifs
- Identifier les étapes de la procédure de surendettement
- Définir une stratégie de solvabilisation efficace et durable

Pour connaître toutes les dates et les lieux, consultez [uniformation.fr](http://uniformation.fr)

## CONTENU PÉDAGOGIQUE

### 1<sup>ère</sup> demi-journée

Durée : 3h20 hors pause / synchrone à distance

- La situation budgétaire du locataire – durée : 1h30

- ✓ La grille budgétaire
- ✓ La gestion budgétaire du locataire

- Le surendettement – durée : 1h50

- ✓ Le cadre législatif, socio-économique et psychologique du surendettement
- ✓ Les chiffres du surendettement
- ✓ La situation du locataire pour orienter au mieux
- ✓ Les prérequis essentiels du dossier de surendettement

### 2<sup>ème</sup> demi-journée

Durée : 3h20 hors pause / synchrone à distance

- La procédure de surendettement – durée : 1h30

- ✓ Les étapes de la procédure de surendettement
- ✓ Choisir la meilleure stratégie possible

- Les interactions entre dossier de surendettement et les autres dispositifs de solvabilisation – durée : 1h50

- ✓ Les dispositifs d'aide et l'impact du dossier de surendettement
- ✓ L'estimation des droits sociaux des locataires

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Classe virtuelle uniquement.
- Les stagiaires sont placés au cœur du processus d'apprentissage afin de créer un engagement réel des stagiaires et ainsi favoriser les apprentissages durables. Ces méthodes pédagogiques s'appuient notamment sur les échanges de pratiques professionnelles des stagiaires et du formateur pour essayer de répondre à des situations professionnelles concrètes.

# 5. MAÎTRISER LA GESTION DE COPROPRIÉTÉS AU SEIN D'UNE ESH (À DESTINATION DES COPROPRIÉTAIRES)



## MIXTE - 4 jours (28h)

2 jours en distanciel  
+ 2 jours en présentiel (à Paris)

**Public :** tout collaborateur d'un organisme bailleur copropriétaire (responsable territorial, chef de secteur, chargé de gestion locative, comptable charges, responsable et chargé de copropriété...)

**Prérequis :** intervenir dans le cadre de la gestion de copropriétés dans son ESH

### Objectifs :

- Maîtriser la gestion administrative, juridique, technique et financière de la copropriété et les spécificités du métier dans le secteur du logement social
- Développer les compétences comportementales et organisationnelles d'un gestionnaire de copropriété efficace
- Intégrer dans sa gestion les impacts issus de l'actualité réglementaire, sanitaire, sociale...
- Gérer le parc en copropriété au quotidien

**Actualisation du programme à chaque évolution impactant l'activité des bailleurs sociaux.**

Pour connaître toutes les dates et les lieux, consultez [uniformation.fr](http://uniformation.fr)

## CONTENU PÉDAGOGIQUE

- **Lancement de la formation** – durée : 1h30 / asynchrone
- **Les organes de la copropriété** – durée : 3h30 / classe virtuelle, en synchrone
  - ✓ Le fonctionnement d'une copropriété
  - ✓ Les différences avec d'autres statuts
  - ✓ Le règlement de copropriété et les conséquences pour le copropriétaire bailleur
- **Le syndic** – durée : 3h30 / classe virtuelle, en synchrone
  - ✓ Le contenu du contrat de syndic
  - ✓ Les responsabilités juridiques, administratives et techniques
  - ✓ Le code de déontologie du syndic
  - ✓ Les situations de carence
  - ✓ Les cas de mise en cause du syndic
- **Travaux d'intersession** – durée : 1h30 / asynchrone
- **L'assemblée générale, le conseil syndical et le locataire** – durée : 7h00 / présentiel
  - ✓ Retour sur les travaux d'intersession
  - ✓ L'assemblée générale
  - ✓ Le conseil syndical
  - ✓ La place du locataire et des associations de locataires
- **La gestion patrimoniale et comptable d'un lot** – durée : 7h00 / présentiel
  - ✓ Le détail des parties communes et privatives
  - ✓ Les travaux en partie privative
  - ✓ Les relations syndic-copropriétaire bailleur-locataire
  - ✓ Le financement des dépenses de copropriété
  - ✓ La répercussion des dépenses auprès du locataire
  - ✓ Élaboration d'un plan d'actions à mettre en œuvre
- **Travaux d'intersession** – durée : 1h30 / asynchrone
- **La gestion des sinistres** – durée : 2h00 / classe virtuelle, en synchrone
  - ✓ La gestion des sinistres en parties communes et privatives
  - ✓ La transition énergétique en copropriété

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Parcours multimodal : distanciel asynchrone et synchrone, présentiel.
- Documents supports de formation projetés, exposés théoriques, étude de cas concrets / jeux de rôle / simulations d'entretiens, échanges entre le formateur et les stagiaires, mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation, travaux d'intersession, à partir d'un accès extranet sur notre plateforme de gestion.



# RELATION LOCATAIRE

# 6. CONNAÎTRE ET GÉRER LA RELATION AVEC DES LOCATAIRES SOUFFRANT DE TROUBLES PSYCHIQUES ET MENTAUX



## PRÉSENTIEL

2 jours (14h) à Paris

**Public :** personnel de proximité, personnel d'agence, conseiller social et tout collaborateur en contact avec les locataires dans une ESH

**Prérequis :** être en contact avec la clientèle des ESH

### Objectifs :

- Savoir reconnaître et identifier les différents types de troubles psychiques et mentaux et risques associés
- Faciliter sa relation avec les habitants souffrants, en adaptant sa communication et son comportement pour limiter les tensions et se protéger
- Connaître et définir son périmètre d'intervention et son champ d'action
- Identifier les acteurs et ressources constituant un relais sur son territoire

Pour connaître toutes les dates et les lieux, consultez [uniformation.fr](http://uniformation.fr)

## CONTENU PÉDAGOGIQUE

### Jour 1

#### • Le handicap psychique et mental

- ✓ Les représentations du handicap : dédramatiser le handicap psychique
- ✓ Enjeux sociaux de l'inclusion des personnes atteintes de troubles psychiques
- ✓ Le contexte (post) COVID...

#### • La santé mentale

- ✓ Éléments de contexte et définition
- ✓ Comprendre les facteurs personnels qui peuvent impacter la santé mentale
- ✓ Les effets bénéfiques du maintien à domicile

#### • Les pathologies / troubles de la santé mentale

- ✓ Comprendre les signes et symptômes des pathologies psychiatriques
- ✓ Le handicap psychique
- ✓ Le déficit mental (dont la trisomie)
- ✓ Les troubles psychiques aux différents âges de la vie

#### • La vie dans le logement / en habitat collectif

- ✓ Quels critères d'attribution ?
- ✓ L'intérieur du logement : quels besoins en termes d'adaptation ?
- ✓ Les relations de voisinage

### Jour 2

#### • Loger des personnes souffrant de troubles psychiques

- ✓ Quelles incidences pour le bailleur, quel accompagnement en interne ?
- ✓ La communication auprès des autres locataires et en interne
- ✓ Connaître et définir son champ d'action : le rôle du référent handicap
- ✓ Apprendre à se protéger psychologiquement

#### • Les signaux d'alerte

- ✓ Les principaux signaux d'alerte susceptibles d'être identifiés par les collaborateurs du bailleur
- ✓ Réagir aux signaux d'alerte pour prévenir les situations à risque
- ✓ Repérer les situations de fragilité

#### • La communication avec la personne souffrant de troubles psychiques / mentaux

- ✓ Rappel des handicaps (et leurs manifestations) ayant un impact sur la communication avec la personne
- ✓ Savoir utiliser un vocabulaire adapté, faire face aux situations de monologue ou de refus de communiquer, interpréter le non-verbal
- ✓ Faire preuve d'empathie
- ✓ Réagir face à un risque d'agression physique

#### • Les intervenants autour de la personne souffrant de troubles psychiques ou mentaux

- ✓ Connaître les différents dispositifs et structures dédiés à l'accompagnement des personnes souffrant de tels troubles sur son territoire (CLSM...)

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Présentiel
- Méthodes expositives et participatives

# 7. SENSIBILISATION AU VIEILLISSEMENT

## COMMUNICATION SENIORS ET DÉTECTION DES SITUATIONS À RISQUE

### PRÉSENTIEL

2 jours (14h) à Paris

**Public :** cette formation est destinée aux collaborateurs en contact direct ou indirect avec des locataires seniors.

De manière plus globale, cette formation s'adresse à des organismes en réflexion sur leurs actions et leur politique en faveur des locataires seniors ou à des personnels reprenant le pilotage d'une démarche déjà engagée.

**Prérequis :** aucun

### Objectifs :

- Comprendre les transformations physiques et psychologiques liées au vieillissement
- Savoir ce qu'est un logement adapté à la personne âgée
- Connaître les situations de risque inhérentes aux personnes âgées
- Saisir les enjeux du vieillissement de ses locataires pour le bailleur
- Comprendre comment favoriser le "bien vieillir à domicile" et contribuer à prévenir la perte d'autonomie
- Détecter les signaux d'alerte chez la personne âgée
- Faciliter la relation du collaborateur avec les locataires âgés en lui apportant les connaissances nécessaires à l'adaptation de sa communication et de son comportement
- S'entraîner à l'analyse de cas de personnes en perte d'autonomie liée à l'âge
- Partager ses compétences entre collègues et initier une méthode partagée de prévention des fragilités liées à la perte d'autonomie

Pour connaître toutes les dates et les lieux, consultez [uniformation.fr](http://uniformation.fr)

### CONTENU PÉDAGOGIQUE

#### Jour 1

- **La personne âgée**
  - ✓ Les représentations de la vieillesse
  - ✓ Définition de ce qu'est une « personne âgée »
  - ✓ Enjeux démographiques et sociaux du vieillissement
- **Le vieillissement "normal"**
  - ✓ Explication des processus liés au vieillissement
  - ✓ Leur incidence sur le rôle du bailleur (mémoire, mobilité...)
- **Les pathologies liées au vieillissement et leurs conséquences**
  - ✓ Alzheimer, Parkinson, maladies neurodégénératives... : symptômes et suites
  - ✓ Explications sur le syndrome de Diogène : attitude adaptée
- **Habitat adapté à la personne âgée**
  - ✓ Résultats des enquêtes effectuées auprès des personnes âgées pour la mise en place du label Habitant Senior Services (HSS)
  - ✓ L'inadaptation éventuelle du logement à la personne âgée
  - ✓ Les stratégies de la personne âgée pour s'adapter au logement
- **Les risques inhérents à la personne âgée et les possibilités d'intervention**
  - ✓ Repérer les situations de fragilité
  - ✓ Les risques liés à des contextes (canicule, panne d'ascenseur, crise sanitaire...)
  - ✓ Focus sur les situations à risque ayant une incidence sur le rôle du bailleur (chutes, isolement...)

#### Jour 2

- **Les signaux d'alerte chez la personne âgée**
  - ✓ Les principaux signaux d'alerte susceptibles d'être identifiés par les collaborateurs du bailleur
  - ✓ Réagir aux signaux d'alerte pour prévenir les situations à risque
- **La communication avec la personne âgée**
  - ✓ Rappel des difficultés liées au vieillissement ayant un impact sur la communication avec le senior (baisse de la vue, de l'audition...)
  - ✓ Savoir utiliser un vocabulaire adapté, faire face aux situations de monologue ou de refus de communiquer, interpréter le non-verbal
  - ✓ Comprendre la notion d'empathie
  - ✓ Savoir valoriser la personne âgée, en mettant en évidence ses possibilités, ses capacités, son savoir
- **Les intervenants autour de la personne âgée**
  - ✓ Connaître les différents dispositifs et structures dédiés à l'accompagnement des personnes âgées afin de passer le relais si nécessaire

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Présentiel
- Méthodes expositives et participatives



# COMPTABILITÉ FINANCE

# 8. MAÎTRISER LA FISCALITÉ DES OPÉRATIONS IMMOBILIÈRES D'ESH



DISTANCIEL

1 jour (7h)

**Public :** responsable maîtrise d'ouvrage, chargé d'opérations, responsable financier, comptable...

**Prérequis :** aucun

**Objectifs :**

- Maîtriser les différents aspects de cette taxe
- Se repérer dans le calcul de la TVA collectée sur les opérations immobilières et sur les recettes d'exploitation
- Définir les droits à déduction des taxes supportées sur les dépenses
- Faire le point sur les cas particuliers qui se posent
- Faire le lien entre TVA et taxe sur les salaires

## CONTENU PÉDAGOGIQUE

### • **Module 1 : champ d'application : les opérations taxables**

- ✓ TVA de droit commun : régime des loyers, autres activités et prestations de services
- ✓ Régime de TVA des travaux : les travaux de rénovation, d'amélioration ou d'entretien courant commencés, les travaux à venir, les livraisons à soi-même sur les travaux
- ✓ Opérations immobilières : terrains à bâtir, livraisons à soi-même, sur les constructions neuves, acquisition / vente d'immeubles neufs, spécificités des opérations d'accession à la propriété

### • **Module 2 : gestion de la TVA collectée**

- ✓ Fait générateur
- ✓ Exigibilité
- ✓ Déclaration et paiement

### • **Module 3 : déductions applicables**

- ✓ Dépenses ouvrant droit à déduction
- ✓ Règles de l'affectation
- ✓ Coefficient de déduction
- ✓ Secteurs distincts : constitution, déclaration, fonctionnement

### • **Évaluation – durée : 30 mn**

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Classe virtuelle exclusivement.
- Les stagiaires sont placés au cœur du processus d'apprentissage afin de créer un engagement réel des stagiaires et ainsi favoriser les apprentissages durables. Ces méthodes pédagogiques s'appuient notamment sur les échanges de pratiques professionnelles des stagiaires et du formateur pour essayer de répondre à des situations professionnelles concrètes.

Pour connaître toutes les dates et les lieux, consultez [uniformation.fr](http://uniformation.fr)

# 9. ENJEUX FINANCIERS POUR LES ESH



DISTANCIEL

1 jour (7h)

**Public :** directeur général, directeur financier, ...

**Prérequis :** les apprenants devront avoir des compétences globales en gestion d'organismes ou à poste de direction pour appréhender la stratégie d'un ESH.

**Objectifs :**

- Comprendre les concepts financiers pouvant s'appliquer au secteur des ESH
- Maîtriser les techniques et outils pour analyser les enjeux et concepts financiers dans les ESH
- Identifier les méthodes pour créer de la valeur ajoutée dans son ESH

Pour connaître toutes les dates et les lieux, consultez [uniformation.fr](http://uniformation.fr)

## CONTENU PÉDAGOGIQUE

- **Module 1 : la lecture des comptes annuels et Soldes Intermédiaires de Gestion (SIG) – durée : 1h05**
  - ✓ Les SIG avec les différentes marges et les différents résultats
  - ✓ Les annexes obligatoires
  - ✓ Différence entre la CAF et la trésorerie
- **Module 2 : les agrégats de gestion – durée : 1h05**
  - ✓ L'autofinancement, le potentiel financier et le besoin en fonds de roulement
- **Module 3 : les obligations des ESH – durée : 1h05**
  - ✓ La comptabilité de programme
  - ✓ Le Dossier Individuel de Situation (DIS)
  - ✓ La surcompensation
  - ✓ La Caisse de Garantie du Logement Locatif Social (CGLLS)
  - ✓ Le Supplément de Loyer de Solidarité (SLS)
- **Module 4 : les concepts financiers – durée : 1h05**
  - ✓ Les financements
  - ✓ Les acteurs
  - ✓ Le montage financier des opérations
  - ✓ Les nouveautés
- **Module 5 : les essentiels de l'analyse financière – durée : 2h05**
  - ✓ Ratios d'analyse (ESH, DIS)
  - ✓ Les impacts des décisions
  - ✓ Comment améliorer les indicateurs

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Classe virtuelle.
- Les stagiaires sont placés au cœur du processus d'apprentissage afin de créer un engagement réel des stagiaires et ainsi favoriser les apprentissages durables. Ces méthodes pédagogiques s'appuient notamment sur les échanges de pratiques professionnelles des stagiaires et du formateur pour essayer de répondre à des situations professionnelles concrètes.

# 10. MAÎTRISER VISIAL WEB



## DISTANCIEL

2 jours (14h)

**Public :** directeur financier, collaborateur des services financiers, comptable souhaitant réaliser son plan à moyen terme à l'aide de l'outil VISIAL. Responsable du pilotage financier.

Toute personne dont l'activité suppose une utilisation courante de l'outil de prospective financière VISIAL.

**Prérequis :** connaître les concepts financiers.

### Objectifs :

- Savoir paramétriser l'application Visial Web
- Réaliser une première simulation financière par saisie et importation des données
- Découvrir l'ensemble des menus de l'outil et leur utilisation
- Maîtriser l'ensemble des principes et modèles de calcul de l'application
- Savoir exécuter l'ensemble des fonctionnalités de l'outil

Pour connaître toutes les dates et les lieux, consultez [uniformation.fr](http://uniformation.fr)

## CONTENU PÉDAGOGIQUE

### • Module 1 : présentation

- ✓ Historique de l'application et finalités de l'exercice prévisionnel
- ✓ Naviguer dans les menus d'une simulation financière finalisée
- ✓ Mise en place des règles d'administration de l'outil

### • Module 2 : construction d'une simulation et utilisation des fonctionnalités

- ✓ Alimentation des données dans l'ensemble des menus
- ✓ Travailler sur le choix des paramètres macro-économiques
- ✓ Modéliser l'ensemble des activités locatives logements et foyers, accessions, autres
- ✓ Comprendre le modèle de calculs et les résultats
- ✓ Procédure de fusion de deux simulations
- ✓ Partage des simulations avec la CDC ou la Fédération

### • Module 3 : évaluation – durée : 20 mn

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

### • Classe virtuelle.

- Les stagiaires sont placés au cœur du processus d'apprentissage afin de créer un engagement réel des stagiaires et ainsi favoriser les apprentissages durables. Ces méthodes pédagogiques s'appuient notamment sur les échanges de pratiques professionnelles des stagiaires et du formateur pour essayer de répondre à des situations professionnelles concrètes.

# 11. PROSPECTIVE FINANCIÈRE À L'AIDE DE L'OUTIL VISIAL



DISTANCIEL

1 jour (7h)

**Public :** directeur financier, collaborateur des services financiers, comptable souhaitant réaliser son plan à moyen terme à l'aide de l'outil VISIAL. Responsable du pilotage financier.

Toute personne dont l'activité suppose une utilisation courante de l'outil de prospective financière VISIAL.

**Prérequis :** avoir suivi le programme "Maîtriser Visial Web"(2 jours) ou connaître l'outil "Visial Web".

## Objectifs :

- Structurer une démarche de gestion prévisionnelle
- Identifier les principaux leviers d'action
- Monter une analyse prévisionnelle à l'aide de l'outil VISIAL
- Bâtir divers scénarios, définir un projet et le présenter de façon convaincante

Pour connaître toutes les dates et les lieux, consultez [uniformation.fr](http://uniformation.fr)

## CONTENU PÉDAGOGIQUE

Cette formation est animée à partir d'un cas qui sert de fil directeur à la journée.

- **Introduction :** Présentation générale du cas pratique servant de fil directeur à la journée
- **Module 1 : la prospective financière dans l'écosystème HLM – durée : 2h00**
  - ✓ L'équilibre d'exploitation de départ de PREVI HABITAT
  - ✓ L'équilibre du bilan de départ de PREVI HABITAT
  - ✓ La structure financière de PREVI HABITAT sur l'année de référence
  - ✓ Comparaison avec les médianes France des ESH et des OPH
  - ✓ Les seuils d'exigence en vigueur à la Fédération des ESH
  - ✓ Interpréter les hypothèses et résultats : 10 ans de la prospective financière de PREVI HABITAT
- **Module 2 : analyser les résultats globaux et détaillés de la prévision financière et les résultats détaillés de la projection financière – durée : 1h15**
- **Module 3 : étape 2 du cas d'école PREVI HABITAT - Interpréter les hypothèses et résultats à 10 ans de la prospective financière de PREVI HABITAT – durée 1h00**
- **Module 4 : étape 3 de l'étude de cas – durée : 1h30**
  - ✓ Fiabiliser les données et identifier les leviers de rétablissement de la situation financière
  - ✓ Détecter les erreurs de saisie
  - ✓ Exemple de programme de contrôle de cohérence
  - ✓ Rétablir la situation financière
- **Module 5 : évaluation – 20 mn**

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Classe virtuelle
- Les stagiaires sont placés au cœur du processus d'apprentissage afin de créer un engagement réel des stagiaires et ainsi favoriser les apprentissages durables. Ces méthodes pédagogiques s'appuient notamment sur les échanges de pratiques professionnelles des stagiaires et du formateur pour essayer de répondre à des situations professionnelles concrètes.



# COMMERCIALISATION ACCESSION

# 12. LA VENTE HLM : PLAN STRATÉGIQUE, MARKETING ET COMMERCIAL POUR DES VENTES RÉUSSIES



DISTANCIEL

2 jours (14h)

**Public :** responsable des ventes, chargé de location, commercial et toute personne intervenant dans le processus de vente HLM.

**Prérequis :** connaissance de base du logement social.

**Objectifs :**

- Connaître les nouvelles mesures de la loi Elan et appréhender les changements réglementaires
- Préparer un projet de vente HLM en respectant les textes applicables
- Déterminer les critères de faisabilité d'une opération de vente
- Organiser les démarches à accomplir pour vendre
- Mettre en place les actions commerciales
- Préparer le passage en copropriété
- Appréhender le droit commun de la vente de patrimoine

Pour connaître toutes les dates et les lieux, consultez [uniformation.fr](http://uniformation.fr)

## CONTENU PÉDAGOGIQUE

- **Module 1 :** stratégie de vente et fixation des prix de vente – durée : 4h00
  - ✓ Contexte juridique : rappel des lois et décrets
  - ✓ Stratégie de vente
  - ✓ Définir une politique de prix
- **Module 2 :** les étapes de la vente HLM – durée : 2h00
- **Module 3 :** les différents contrats applicables en vente HLM – durée : 2h00
- **Module 4 :** commercialiser les programmes et sélectionner les candidats – durée : 5h00
  - ✓ Actions commerciales
  - ✓ Sélection des candidats
  - ✓ La sécurisation HLM
- **Module 5 :** évaluation de fin de formation et échanges collaboratifs – durée : 1h00

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Classe virtuelle exclusivement.
- Les stagiaires sont placés au cœur du processus d'apprentissage afin de créer un engagement réel des stagiaires et ainsi favoriser les apprentissages durables. Ces méthodes pédagogiques s'appuient notamment sur les échanges de pratiques professionnelles des stagiaires et du formateur pour essayer de répondre à des situations professionnelles concrètes.

# 13. MAÎTRISER LE FINANCEMENT DU PRÊT SOCIAL DE LOCATION ACCESSION (PSLA)



DISTANCIEL

2 jours (14h)

**Public :** responsable d'agence, responsable accession, chargé d'opération, monteur d'opérations en accession à la propriété

**Prérequis :** connaissance de base du logement social

**Objectifs :**

- Comprendre le PSLA, ses atouts et ses contraintes
- Développer des opérations en PSLA en maîtrisant son financement, sa réglementation spécifique et le montage administratif
- Connaître les dispositions contractuelles des différentes étapes du PSLA, de la réservation à la levée d'option
- Savoir gérer la phase d'occupation et les aléas liés à la non-levée d'option
- Savoir commercialiser une opération en PSLA. Préparer le passage en copropriété
- Appréhender le droit commun de la vente de patrimoine

Pour connaître toutes les dates et les lieux, consultez [uniformation.fr](http://uniformation.fr)

## CONTENU PÉDAGOGIQUE

### • **Module 1 : définition du PSLA – durée : 2h00**

- ✓ Découvrir le PSLA
- ✓ Les avantages du PSLA
- ✓ Les étapes du PSLA

### • **Module 2 : développer une opération en PSLA – durée : 3h00**

- ✓ Le financement du PSLA
- ✓ Le développement d'une opération
- ✓ La fixation des prix de vente : le principe de fixation des prix de vente dans le respect des plafonds de prix / les postes de dépenses / le principe de la pondération

### • **Module 3 : commercialiser une opération en PSLA – durée : 2h00**

- ✓ Vendre un produit logement
- ✓ Préparer sa prospection
- ✓ Développer une stratégie de communication

### • **Module 4 : les contrats de la pré-commercialisation à la levée d'option – durée : 3h00**

- ✓ Le contrat de réservation
- ✓ Le contrat de location-accession
- ✓ L'acte de levée d'option ou de non-levée d'option

### • **Module 5 : de la période d'occupation à la vente finale – durée : 3h00**

- ✓ La période de location
- ✓ La phase d'accession
- ✓ Les aléas du PSLA

### • **Module 6 : évaluation de fin de formation et échanges collaboratifs – durée : 1h00**

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Classe virtuelle exclusivement.
- Les stagiaires sont placés au cœur du processus d'apprentissage afin de créer un engagement réel des stagiaires et ainsi favoriser les apprentissages durables. Ces méthodes pédagogiques s'appuient notamment sur les échanges de pratiques professionnelles des stagiaires et du formateur pour essayer de répondre à des situations professionnelles concrètes.



# STRATÉGIE

# 14. MAÎTRISER LES ENJEUX DE LA RE2020



DISTANCIEL

1 jour (7h)

**Public :** filière maîtrise d'ouvrage, patrimoine et développement (directeur/responsable de programme, chef de projet construction / réhabilitation, chargé d'opération...)

**Prérequis :** aucun

**Objectifs :**

- Connaître le contexte et les enjeux du bas-carbone dans les bâtiments pour développer une culture bas-carbone
- Maîtriser les nouvelles exigences de la RE2020
- Identifier les leviers et les freins d'intégration de la démarche bas-carbone dans les projets de construction

## CONTENU PÉDAGOGIQUE

- **Module 1 : le contexte et les enjeux bas-carbone dans un projet de construction** – Durée : 30 min.

- ✓ Rappel sur le contexte climatique et énergétique et les enjeux
- ✓ Quelles sont les caractéristiques, les évolutions et les différences entre RT 2012, E+C- et RE2020 ?
- ✓ Le bilan de l'expérimentation E+C-
- ✓ La RE2020 dans le contexte de la mise en œuvre de la stratégie nationale bas-carbone et la future Loi énergie-climat

- **Module 2 : les enjeux et le contexte de la construction bas-carbone** – Durée : 2h30

- ✓ La priorité à la sobriété énergétique, à la décarbonation de l'énergie et à la diminution de l'impact carbone
- ✓ La construction des bâtiments

- **Module 3 : analyse pratique détaillée du texte de la RE2020** – Durée : 2h00

- ✓ Les indicateurs retenus dans la RE2020
- ✓ L'énergie
- ✓ L'indicateur carbone
- ✓ L'indicateur de confort d'été
- ✓ Les hypothèses de calcul contenues dans le texte
- ✓ Les incidences pratiques

- **Module 4 : RE2020 et ACV – Durée : 1h30**

- ✓ Les objectifs d'une ACV / Quels sont les indicateurs calculés : impacts environnementaux / ressources / flux ... ?
- ✓ Les normes et arrêtés applicables : ISO14040 ...
- ✓ Les différentes données environnementales : les FDES / les PEP
- ✓ Quels éléments prendre en compte ?
- ✓ Les méthodes de calcul : l'approche statique / caractéristiques de l'approche dynamique

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Classe virtuelle uniquement.
- Les stagiaires sont placés au cœur du processus d'apprentissage afin de créer un engagement réel des stagiaires et ainsi favoriser les apprentissages durables. Ces méthodes pédagogiques s'appuient notamment sur les échanges de pratiques professionnelles des stagiaires et du formateur pour essayer de répondre à des situations professionnelles concrètes.

Pour connaître toutes les dates et les lieux, consultez [uniformation.fr](http://uniformation.fr)

# 15. DÉVELOPPER SA STRATÉGIE “RELATION CLIENT” DANS SON ESH



## PRÉSENTIEL

2 jours (14h) à Paris

**Public :** chargé de gestion locative, conseiller en économie sociale et familiale, personnel de proximité ...

**Prérequis :** aucun

**Objectifs :**

- Développer une stratégie marketing pour son ESH
- Définir et mettre en œuvre des parcours clients performants
- Comprendre comment l'expérience client peut créer de la valeur pour ses clients et l'ESH
- Apprendre à transmettre à ses équipes les valeurs de sa politique et stratégie client
- Acquérir une méthodologie d'élaboration de stratégie marketing et de stratégie relation client pour son ESH

Pour connaître toutes les dates et les lieux, consultez [uniformation.fr](http://uniformation.fr)

## CONTENU PÉDAGOGIQUE

### Jour 1

- ✓ Comprendre les enjeux de la relation client pour son ESH
- ✓ Comprendre les attentes des locataires en matière de relation client
- ✓ Concevoir une stratégie marketing adaptée à la diversité des locataires
- ✓ Identifier les principales étapes du "parcours client" et les enjeux de relation client associés
- ✓ Adapter sa relation client aux différents segments de locataires
- ✓ Développer le numérique au service de la relation client

### Jour 2

- ✓ Réaliser un état des lieux de ses pratiques et identifier ses axes de progrès
- ✓ Définir les principes fondamentaux et objectifs de sa stratégie client
- ✓ Piloter et évaluer sa stratégie de relation client
- ✓ Développer et proposer des outils en appui au déploiement opérationnel de la stratégie
- ✓ Mobiliser les collaborateurs et développer une "culture client" partagée au sein de son ESH
- ✓ Se projeter

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Présentiel exclusivement.
- Méthodes expositives et participatives.

# 16. ADOPTER UNE POSTURE ORIENTÉE CLIENT DANS SON ESH



## PRÉSENTIEL

1 jour (7h) à Paris

**Public :** personnel de proximité, personnel d'agence et tout salarié en interaction avec les clients ou prospects d'ESH

**Prérequis :** occuper une fonction avec des interactions clients d'ESH

### Objectifs :

- Acquérir les méthodes, techniques et outils de communication efficaces adaptés aux situations professionnelles rencontrées dans les ESH
- Ajuster son comportement à celui de son interlocuteur (face à face ou à distance)
- Transmettre un message clair
- Maîtriser la conduite d'entretien en situation standard

## CONTENU PÉDAGOGIQUE

- **La relation client : de quoi parle-t-on et quels enjeux pour une ESH ?**
  - ✓ La mutation du métier de bailleur social : du logeur quittanceur à l'accompagnateur de parcours résidentiel
  - ✓ La notion de client dans l'habitat social
  - ✓ Les irritants des clients des organismes de logement social
  - ✓ Les fondamentaux d'une relation client réussie
- **Les bonnes pratiques en matière de relation client**
  - ✓ Les règles d'or de la relation client
  - ✓ Les mots "qui tuent" et les fausses bonnes idées en matière de communication
  - ✓ Les particularités métiers : adapter sa communication à différentes situations professionnelles
- **La communication aux différentes étapes du parcours client**
  - ✓ Soigner les moments-clés (l'accueil, la visite du logement, l'état des lieux, les DIT, les réclamations, demandes de mutation / adaptation, visite conseil, état des lieux de sortie...)
- **Les essentiels de la communication client**
  - ✓ Les styles de communication et les profils de communicants
  - ✓ La communication verbale et non-verbale : ajuster son comportement et son langage pour se mettre à la portée du client
  - ✓ Pratiquer l'empathie pour se mettre à la place du client
  - ✓ Pratiquer l'écoute active et transmettre en retour un message clair
- **Les différentes situations de communication**
  - ✓ Recueillir de l'information
  - ✓ Transmettre de l'information / une explication
  - ✓ Orienter vers un autre service / un autre collaborateur de l'ESH
  - ✓ La conduite d'entretien :
    - Présenter et valoriser son ESH
    - Découvrir les besoins du client
    - Développer un argumentaire adapté
  - ✓ La prise en charge des demandes des clients par téléphone :
    - Être actif dans l'échange et apporter une solution
    - Conclure l'entretien en reformulant et en montrant son engagement et celui de l'ESH
- **Mises en pratique en binôme sur les apports de la journée**  
Client / collaborateur de l'ESH
  - ✓ Observation des autres participants et débrief : bonnes pratiques et axes d'amélioration

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Présentiel.
- Méthodes expositives et participatives.

Pour connaître toutes les dates et les lieux, consultez [uniformation.fr](http://uniformation.fr)

# 17. LOGEMENT SOCIAL ET EXPÉRIENCE EUROPÉENNE



## PRÉSENTIEL

3 jours (21h) + trajet  
en immersion dans un pays européen

**Public :** cadre dirigeant, responsable du patrimoine, directeur d'études, chef de projet, chargé d'étude ...

**Prérequis :** maîtriser les enjeux du logement social

**Lieu et dates :** s'informer auprès de la Fédération des esh

**Inscriptions :** Les inscriptions se font directement auprès de l'organisme de formation par mail à [christophe@griezit.com](mailto:christophe@griezit.com) et la Fesh [formationesesh@esh.fr](mailto:formationesesh@esh.fr)

## Objectifs :

### Objectifs généraux :

- Connaître l'organisation du logement social dans le pays hôte
- Disposer d'outils de prospective

### Objectif spécifique :

- Selon problématique retenue pour la session (exemple récent : disposer d'outils et de stratégie pour l'accessibilisation des logements)

Pour connaître toutes les dates et les lieux, consultez [uniformation.fr](http://uniformation.fr)

## CONTENU PÉDAGOGIQUE

### • Temps contributifs non comptabilisés dans le volume horaire :

- ✓ réunion virtuelle de préparation (optionnelle)
- ✓ temps de trajet

Programme variable selon destination et problématique retenue pour la session (ci-dessous programme type d'un séjour)

### Jour 1

#### • Problématisation et prise de contact avec le contexte

- ✓ Conférence d'introduction – durée : 2h00
- ✓ Rencontre avec des acteurs locaux du logement social – durée : 3h00
- ✓ Visite de sites – durée : 2h00
- ✓ Vignette théorique et mise en perspective – durée : 1h00

### Jour 2

#### • Exploration de la problématique 1

- ✓ Apports de connaissance – durée : 3h00
- ✓ Visite de site – durée : 3h00
- ✓ Vignette théorique et mise en perspective – durée : 1h00

### Jour 3

#### • Exploration de la problématique 2 et projection sur le terrain professionnel

- ✓ Apports de connaissance – durée : 2h00
- ✓ Visite de site – durée : 2h00
- ✓ Atelier de déclinaison et mise en perspective – durée : 3h00

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Présentiel exclusivement
- Apports de connaissance
- Visites de sites et de projets
- Rencontres avec des acteurs locaux
- Mise à disposition de ressources documentaires

# 18. AMÉLIORER LA QUALITÉ DE SERVICE QUALIBAIL IV

## PRÉSENTIEL

1 jour à Paris

**Public :** La formation s'adresse aux collaborateurs en charge du déploiement du référentiel Qualibail dans leurs organismes et de manière générale en charge d'une démarche qualité pour leur ESH

**Prérequis :** aucun

**Objectifs :**

À l'issue de cette formation, les participants seront en mesure de réussir une démarche de qualité de service Qualibail IV en :

- prenant connaissance du référentiel
- s'appropriant ses nouvelles exigences
- maîtrisant les documents exigés
- s'assurant et en organisant sa mise en œuvre

## CONTENU PÉDAGOGIQUE

### • Le référentiel Qualibail

- ✓ Les origines
- ✓ Les objectifs
- ✓ Les évolutions : de Qualibail III à Qualibail IV

### • Les engagements de service Qualibail IV

- ✓ L'arborescence des thèmes
- ✓ Identification des acteurs internes et externes
- ✓ Les outils de contrôle

### • Les dispositions d'organisation

- ✓ Autorité et responsabilité
- ✓ Stratégie d'entreprise
- ✓ Les procédures à respecter et les documents exigés

### • Les dispositions de suivi et de pilotage

- ✓ Les actions d'amélioration (les indicateurs, objectifs et seuils critiques)
- ✓ Les enquêtes et les autocontrôles
- ✓ La réclamation client et la D.I.T.
- ✓ Les relations prestataires
- ✓ Le plan de contrôle interne
- ✓ Le bilan annuel

### • Se préparer à l'audit

- ✓ Les dispositions d'audit de Qualibail
- ✓ Déroulé type d'un audit
- ✓ Se préparer et éviter les écueils

### • Les processus de certification

- ✓ Champs d'application, obtention et renouvellement de la certification
- ✓ Les acteurs de la certification : les exigences d'AFNOR CERTIFICATION

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Présentiel
- Méthodes expositives et participatives

Pour connaître toutes les dates et les lieux, consultez [uniformation.fr](http://uniformation.fr)

# 19. ÊTRE ADMINISTRATEUR DANS UNE ESH



## PRÉSENTIEL

1 jour à Paris

**Public :** les participants devront être candidats ou désignés pour une fonction d'administrateur d'une ESH, en tant que personne physique, ou en tant que représentant permanent d'une personne morale

**Prérequis :** aucun

**Objectifs :**

Siéger de manière utile et efficace au Conseil d'Administration d'une ESH :

- Analyser l'environnement du logement social
- Définir la fonction d'administrateur d'une ESH

Pour connaître toutes les dates et les lieux, consultez [uniformation.fr](http://uniformation.fr)

## CONTENU PÉDAGOGIQUE

### • 1<sup>ERE</sup> DEMI-JOURNÉE – durée : 3h10 avec pauses

- ✓ Plus de 100 ans d'histoire du logement social
- ✓ Les grandes missions du logement social
- ✓ Les acteurs du logement social
- ✓ Le modèle économique du logement social
- ✓ Production, développement et modernisation du patrimoine social
- ✓ Les réformes récentes impactant le logement social

### • 2<sup>NDE</sup> DEMI-JOURNÉE – durée : 3h55 avec pauses

- ✓ La gouvernance et les instances d'une ESH
- ✓ CALEOL, CAO et CCL
- ✓ Fonctionnement d'un Conseil d'Administration ou Conseil de Surveillance
- ✓ Obligations, comportements et responsabilités des administrateurs
- ✓ Contrôles et enquêtes
- ✓ Le cas des administrateurs représentant les locataires

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Présentiel exclusivement.
- Les stagiaires sont placés au cœur du processus d'apprentissage afin de créer un engagement réel des stagiaires et ainsi favoriser les apprentissages durables. Ces méthodes pédagogiques s'appuient notamment sur les échanges de pratiques professionnelles des stagiaires et du formateur pour essayer de répondre à des situations professionnelles concrètes.

# 20. SENSIBILISATION AUX ENJEUX DE LA CYBERSÉCURITÉ



## DISTANCIEL

0,5 jour

**Public :** tout public

**Prérequis :** aucun

**Objectifs :**

À l'issue de la formation, les apprenants auront la capacité d'adopter des réflexes préventifs, de détecter des potentielles cybermenaces et d'utiliser les bonnes pratiques pour limiter les risques cyber dans leur environnement professionnel et personnel.

## CONTENU PÉDAGOGIQUE

- **Module 0 : introduction et accueil des participants**

- **Module 1 : cyber menaces**

Objectif n°1 : appréhender la cybercriminalité et ses objectifs, et prendre conscience des risques pour les ESH :

- ✓ Rappel des notions de base
- ✓ Appréhender la cybercriminalité
- ✓ Les cyberattaques dans le milieu du logement social

- **Module 2 : cybersécurité**

Objectif n°2 : appréhender la cybersécurité et les besoins des ESH en matière de cybersécurité :

- ✓ Appréhender la cybersécurité
- ✓ Les besoins en cybersécurité des ESH

- **Module 3 : adopter les bons réflexes**

Objectif n°3 : connaître les bonnes pratiques, points de vigilances et réflexes préventifs à adopter pour limiter les risques. Être en mesure de détecter les menaces les plus courantes et de réagir :

- ✓ E-mails malveillants
- ✓ Arnaques et fraude
- ✓ Mots de passe
- ✓ Réseaux sociaux
- ✓ Réagir face à un acte cyber criminel

- **Module 4 : mises en situation**

Objectif n°4 : accompagner l'adoption du numérique au sein des ESH en adoptant une posture de vigie et de diffusion des bonnes pratiques.

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Classe virtuelle uniquement
- Méthodes pédagogiques interactives : séances participatives, ateliers de travail, mise en situation, démonstration de hacking...

Pour connaître toutes les dates et les lieux, consultez [uniformation.fr](http://uniformation.fr)

# 21. ANALYSE DES ÉVOLUTIONS DU SECTEUR DE L'HABITAT SOCIAL DANS UN CONTEXTE DE CHANGEMENT



## PRÉSENTIEL

8 jours (56h) à Paris

### Prérequis :

- formation initiale de Bac+ 3 ou équivalent ou expérience professionnelle de 2 ans minimum.  
Des dérogations pourront être accordées selon certaines conditions
- forte culture/intérêts pour les enjeux de la ville et du logement social en particulier

**Lieu et dates :** s'informer auprès de la Fédération des esh

**Informations et inscriptions :** par mail à [formationsesh@esh.fr](mailto:formationsesh@esh.fr) . Dépôt des dossiers de candidatures au plus tard 1 à 2 mois avant le démarrage de la session

### Objectifs :

- Doter les participants d'une formation générale et technique, riche et variée, portant sur les principales évolutions du contexte et des enjeux du secteur
- Développer les capacités de prise de recul, d'innovation et de compréhension des participants, notamment à travers l'exploration progressive de situations complexes
- Permettre aux participants de mieux comprendre l'environnement de leur métier et générer des idées nouvelles
- Éclaircir et mettre en perspective le cadre d'action des participants pour leur permettre d'en avoir une vision globale et claire, donnant du sens à leur activité quotidienne et future

Pour connaître toutes les dates et les lieux, consultez [uniformation.fr](http://uniformation.fr)

PARCOURS CERTIFIANT  
INSCRIT AU RÉPERTOIRE  
SPÉCIFIQUE - RS5037



## CONTENU PÉDAGOGIQUE

### • **Module 1 : le logement social et ses acteurs au prisme de leur histoire**

- ✓ Les évolutions du logement social en France : politiques et acteurs
- ✓ Les évolutions du logement social en France : architecture

### • **Module 2 : l'habitat social : architecture institutionnelle et stratégies urbaines**

- ✓ ESH & acteurs publics : architecture institutionnelle
- ✓ Enjeux et impacts des évolutions de la réglementation

### • **Module 3 : politiques européennes et nationales : quelles stratégies pour les acteurs français de l'habitat ?**

- ✓ Quelle mission pour les acteurs du logement social en France ?
- ✓ Évolution des modèles économiques et politiques communautaires

### • **Module 4 : enjeux économiques et financiers de l'immobilier social**

- ✓ Dynamiques économiques et financières dans le monde du logement social
- ✓ Dynamiques financières dans l'immobilier social

### • **Module 5 : politique de la ville et renouvellement urbain / gérer l'évolution du parc HLM**

- ✓ Politique de la ville : mise en perspective historique et questions d'actualité
- ✓ Politique de la ville et rénovation urbaine
- ✓ MASTER CLASS « GRAND ANGLE » Politique de la ville et renouvellement urbain : le point de vue d'un ancien élu

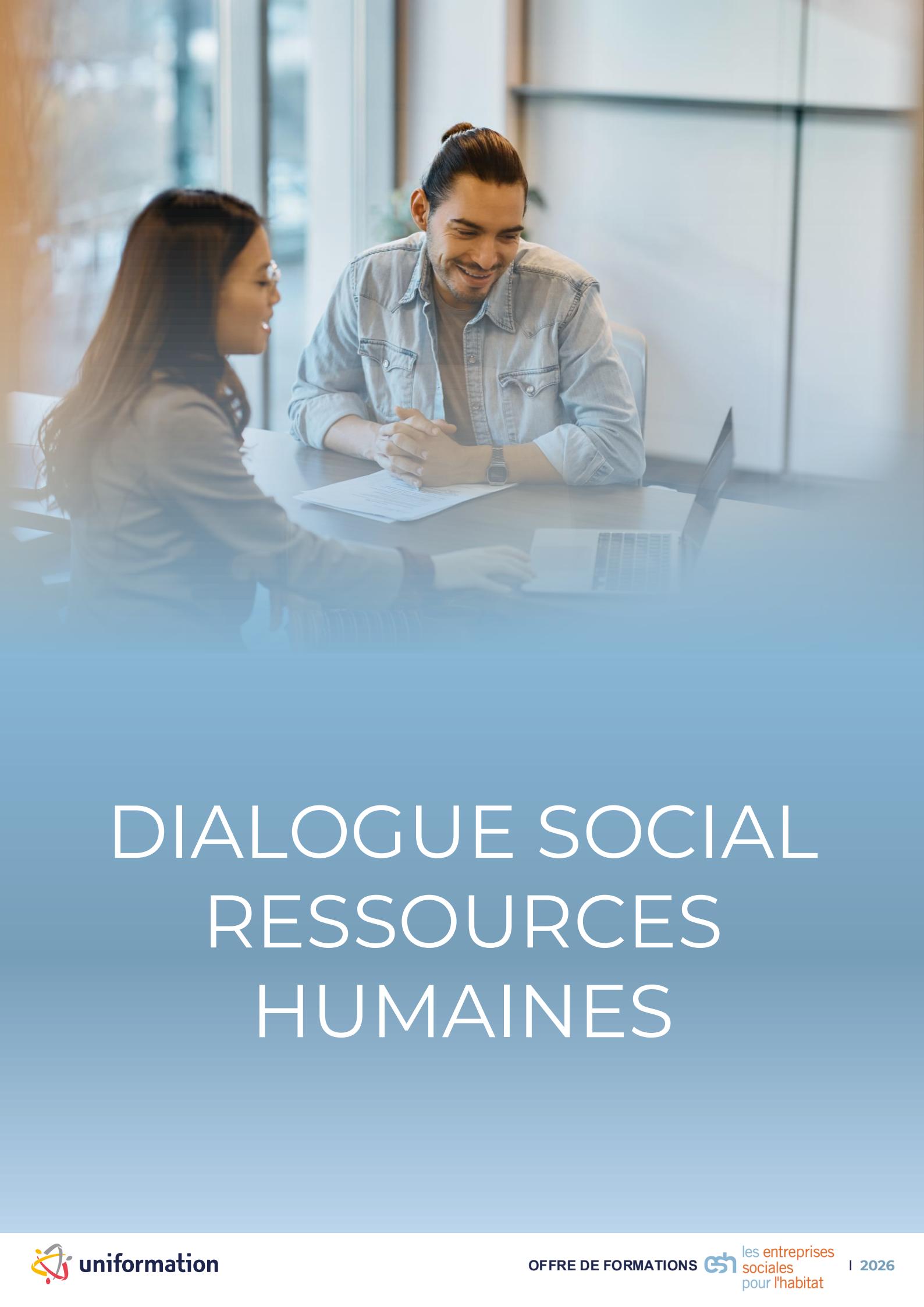
### • **Module 6 : enjeux environnementaux, développement durable et RSE dans l'habitat social, défis et opportunités**

- ✓ Développement durable et responsabilité sociétale des entreprises
- ✓ Les enjeux environnementaux dans le logement social

### • **Module 7 : stratégies digitales et impacts pour le secteur de l'habitat social**

- ✓ Les impacts de l'usage du BIM pour le secteur de l'habitat social
- ✓ Atelier de mise en pratique

### • **Module 8 : conférence de clôture et remise des certificats**



# DIALOGUE SOCIAL RESSOURCES HUMAINES

## 22. ACCOMPAGNER LE CHANGEMENT DANS LES ESH



### PRÉSENTIEL

1 jour (7h) à Paris

**Public :** chef de projet, manager et tout collaborateur en charge du management d'équipe...

**Prérequis :** connaître les fondamentaux du management

#### Objectifs :

- Maîtriser les mécanismes, enjeux et risques du changement dans le contexte des ESH
- Repérer les impacts d'un changement pour son organisation/équipe
- Lever les résistances au changement
- Accompagner les collaborateurs dans les différentes étapes du changement
- Avoir connaissance des bonnes pratiques

Pour connaître toutes les dates et les lieux, consultez [uniformation.fr](http://uniformation.fr)

### CONTENU PÉDAGOGIQUE

#### Jour 1

- **Accueil** : présentation, confirmation des attentes, déroulé de la formation et principes de fonctionnement – durée : 1h00
- **Séquence 1** : prendre du recul sur sa pratique – durée : 1h15
- **Séquence 2** : comprendre la stratégie et la dynamique du changement pour élargir sa compréhension des enjeux à agir – durée : 2h00
- **Séquence 3** : prendre en compte les résistances au changement par une meilleure compréhension des aspects humains et psychologiques du changement, un levier majeur pour les accompagner – durée : 2h45

#### Jour 2

- **Séquence 4** : concevoir et piloter un projet de changement, partager des bonnes pratiques et savoir créer les conditions de réussite – durée : 3h00
- **Séquence 5** : accompagner le changement au quotidien, pour ancrer le changement dans la réalité – durée : 3h00
- **Séquence 6** : co-construire son plan de progression – durée : 30 mn
- **Séquence 7** : bilan, évaluation finale – durée : 30 mn

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Formation-action basée sur le vécu concret des participants, leurs attentes et l'analyse des difficultés ou obstacles rencontrés au quotidien dans l'exercice de leurs fonctions.

# 23. MANAGER SON ÉQUIPE DANS UNE ESH



**MIXTE**  
8 jours (56h)

2 x 2 jours en distanciel  
+ 2 x 2 jours en présentiel  
(à Paris)

**Public** : manager, responsable d'équipe, chef d'équipe... expérimenté ou en prise de fonction

**Prérequis** : être le hiérarchique  
au moins d'un collaborateur ou collaboratrice

**Objectifs** :

- Développer sa posture managériale et adapter sa communication
- Connaître ses droits et devoirs en tant que manager, ainsi que ceux de ses collaborateurs, notamment les salariés mandatés
- Développer sa capacité à fédérer, responsabiliser, mobiliser son équipe pour gagner en performance
- Développer sa capacité à manager en prenant en compte les nouvelles organisations de travail et les nouvelles attentes des salariés (à distance, hybride)
- Savoir accompagner le changement dans son équipe (secteur, entreprise, équipe...)
- Manager la singularité (handicap, génération, genre, culture...) pour garantir l'équité

Pour connaître toutes les dates et les lieux, consultez [uniformation.fr](http://uniformation.fr)

## CONTENU PÉDAGOGIQUE

- **Module 1 : posture managériale dans des organisations du travail évolutives – durée : jour 1 et jour 2 / distanciel**

- **Jour 1 : rôle et posture du manager**
  - ✓ Séquence 1 : se positionner comme manager
  - ✓ Séquence 2 : le cadre et les modalités du travail d'équipe
- **Jour 2 : manager avec les nouvelles organisations du travail**
  - ✓ Séquence 3 : la transformation du monde du travail
  - ✓ Séquence 4 : le management dans un contexte de travail hybride

**Intersession** : travail d'application et de re-mémorisation des apprentissages

- **Module 2 : la communication managériale vectrice d'équité – durée : jour 3 et jour 4 / présentiel**

- **Jour 3 : les outils de management et de communication**
- **Jour 4 : manager avec bienveillance et équité**

**Intersession** : travail d'application et de re-mémorisation des apprentissages

- **Module 3 : les droits et devoirs de chacun au profit de tous – durée : jour 5 et jour 6 / distanciel**

- **Jour 5 : les droits et devoirs pour tous**
  - ✓ Séquence 5 : Manager les attentes individuelles et collectives pour une équipe
  - ✓ Séquence 6 : Le développement des compétences, un levier de motivation
- **Jour 6 : les outils de management et le développement des compétences**
  - ✓ Séquence 7 : Les différents entretiens et leurs spécificités
  - ✓ Séquence 8 : S'approprier les techniques d'entretien

**Intersession** : travail d'application et de re-mémorisation des apprentissages

- **Module 4 : mobiliser, fédérer son équipe pour traverser les changements – durée : jour 7 et jour 8 / présentiel**

- **Jour 7 : sa posture professionnelle face au changement**
- **Jour 8 : fédérer et responsabiliser son équipe, levier de performance**

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Présentiel et classe virtuelle
- Formation-action basée sur le vécu concret des participants, leurs attentes et l'analyse des difficultés ou obstacles rencontrés au quotidien dans l'exercice de leurs fonctions.

# 24. RENFORCER SON DISPOSITIF DE GESTION DE CRISE



## PRÉSENTIEL

2 jours (14h) à Paris

**Public :** direction générale, membre du comité de direction, direction des ressources humaines, IRP...

**Prérequis :** être partie prenante dans l'animation d'une cellule de crise

### Objectifs :

- Comprendre et maîtriser les cadres organisationnels et méthodologiques dédiés à la gestion de crise
- Comprendre et apprêhender les spécificités comportementales liées à une situation de crise
- Savoir décider en cellule de crise et utiliser les ressources disponibles
- Savoir définir ses objectifs prioritaires, son plan d'action et évaluer l'efficacité de ses actions et de son dispositif

## CONTEXTE

Ici la "crise" est entendue comme : évènement extraordinaire impactant l'activité de l'ESH et/ou son Plan de Continuité d'Activité, qu'il soit interne ou externe à l'entreprise.

En raison de son caractère brutal et/ou soudain, l'élément déclencheur appelle une réaction urgente (ex : accident grave dans l'entreprise, incendie, suicide / décès d'un salarié, attentat, pandémie...).

## CONTENU PÉDAGOGIQUE

### • **Module 1 : mobiliser et activer son dispositif de gestion de crise – durée : 3h30**

- ✓ Être en mesure d'identifier et d'évaluer une situation de crise
- ✓ Savoir gérer un dispositif d'alerte
- ✓ Connaître les modalités de mobilisation de sa cellule de crise

### • **Module 2 : comprendre et apprêhender les spécificités**

#### **comportementales liées à une situation de crise – durée : 3h30**

- ✓ Maîtriser le fonctionnement de la cellule de crise
- ✓ Comprendre et apprêhender les particularismes humains et connaître les autres membres de la cellule de crise

### • **Module 3 : savoir décider en cellule de crise et utiliser les ressources disponibles – durée : 3h30**

- ✓ Savoir décider en cellule de crise
- ✓ Savoir recueillir et gérer les informations
- ✓ Connaître, maîtriser et mobiliser les outils disponibles

### • **Module 4 : savoir définir ses objectifs prioritaires, son plan d'action et évaluer l'efficacité de ses actions et de son dispositif – durée : 3h30**

- ✓ Réaliser un plan d'action (approche pratique)
- ✓ S'assurer de l'efficacité de sa cellule de crise
- ✓ Conclusion et évaluation

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Présentiel exclusivement.
- Considérant le caractère très opérationnel et la dimension très empirique de la matière gestion de crise, la formation proposée utilisera alternativement plusieurs méthodes pédagogiques.

Pour connaître toutes les dates et les lieux, consultez [uniformation.fr](http://uniformation.fr)

# ACTIONS COLLECTIVES NATIONALES

## À savoir :

D'autres formations seront organisées par la Branche en cours d'année. Une information sera faite par la Fédération des esh lorsque celles-ci seront ouvertes à l'inscription.

# 27. ALIGNER LA GOUVERNANCE ET LA GESTION DE SON ESH SUR LES ATTENTES LEGITIMES DE L'ANCOLS



## PRÉSENTIEL

1 jours (8h) à Paris

**Public :** Membre de Comité de Direction et dirigeant d'esh

**Prérequis :** aucun

**Lieu et dates :** toutes les informations auprès de la Fesh

**Inscriptions :** auprès de la Fesh : [formationsesh@esh.fr](mailto:formationsesh@esh.fr)

### Objectifs :

- Renforcer la gestion et la gouvernance de son entreprise
- Structurer une culture de la gestion des risques
- Former les responsables de l'entreprise : gouvernance, gestion, pilotage de la performance
- Développer une gouvernance responsable favorisant les financements durables
- Attirer des financements stables à la fois en dettes et capitaux propres
- Aligner les décisions stratégiques sur la soutenabilité financière
- Améliorer l'éthique et la transparence au sein de leur entreprise
- Se mettre en conformité avec les attentes et exigences légitimes des régulateurs
- Faciliter un contrôle ANCOLS

Pour connaître toutes les dates et les lieux, consultez [uniformation.fr](http://uniformation.fr)

## CONTENU PÉDAGOGIQUE

### Le déroulé et conséquences d'un contrôle ANCOLS

- Principales étapes d'un contrôle ANCOLS
- Mission type de l'ANCOLS
- Recommandations types d'un contrôle ANCOLS
- Irrégularités types (au sens de l'article L.342-12 du CCH)

### Contrôle ANCOLS : questions et documents types demandés

- 50 questions types pour aligner son ESH avec les attentes ANCOLS
- Gouvernance, qualité, pilotage, satisfaction clients, systèmes informatiques, contrôles internes...
- Liste type des documents demandés lors d'un contrôle ANCOLS
- Points d'analyse spécifiques (1) : coordination des organismes au sein d'une SAC
- Points d'analyse spécifiques (2) : développement et gestion du patrimoine

### La Gestion d'une ESH : les attentes de l'ANCOLS

- Gouvernance et Management
- Efficacité de la mise en œuvre de la mission d'intérêt général
- Fonctionnement, procédure, et contrôle interne
- Politique et stratégie patrimoniale

### Soutenabilité financière d'une ESH: les attentes de l'ANCOLS

- Efficience du suivi et pilotage de la performance, pertinence des tableaux de bord
- Alignement du PMT et de la stratégie financière
- Financement : liquidité, solvabilité, risques à moyen terme
- Analyse des Risques / Force / Opportunités / Faiblesses

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Les thèmes présentés intègrent des exercices pratiques, travaux de groupes, études de cas, retours d'expériences et échanges sur les pratiques.

# E.LEARNING

# 28. PRÉVENTION DE LA CORRUPTION : SAVOIR IDENTIFIER LES SITUATIONS À RISQUES ET S'EN PRÉMUNIR



## DISTANCIEL

1h en distanciel asynchrone

**Public :** tous les collaborateurs des esh

**Prérequis :** aucun

**Lieu et dates :**

**Inscription des stagiaires avant le 25 de chaque mois, pour un démarrage du parcours le 5 du mois d'après.**

À transmettre par mail à :  
[esh\\_anticorruption@lefebvre-dalloz.fr](mailto:esh_anticorruption@lefebvre-dalloz.fr)

**Objectifs :**

À l'issue de cette formation, les participants seront en mesure de :

- apprêhender la notion de corruption
- détecter les situations à risques
- adopter un comportement approprié pour se prémunir et combattre la corruption

Pour connaître toutes les dates et les lieux, consultez [uniformation.fr](http://uniformation.fr)

En suivant ce module "Prévention de la corruption, savoir identifier les situations à risques et s'en prémunir", le participant appréhende les différentes facettes de la corruption, identifie les situations à risque et adopte les bons réflexes afin de protéger son entreprise mais également se protéger personnellement.

À travers trois scènes animées et interactives, le participant est immergé dans des situations concrètes. Pour chacune de ces situations, il est amené à prendre des décisions qui pourront avoir des conséquences plus ou moins graves en fonction de ses choix.

L'accès à des documents d'approfondissement et des fiches de synthèse téléchargeables, permettent de compléter ses connaissances et retenir l'essentiel des éléments présentés au cours de ce module

## CONTENU PÉDAGOGIQUE

### • Appréhender la notion de corruption

- ✓ Quels sont les éléments constitutifs d'un fait de corruption ?
- ✓ Quels sont les comportements constitutifs d'un fait de corruption ?
- ✓ Qu'est-ce que la corruption publique ?
- ✓ Qu'est-ce que la corruption privée ?
- ✓ Comment distinguer la corruption du trafic d'influence ?

### • Adopter un comportement approprié pour se prémunir et combattre la corruption

- ✓ Quel comportement adopter afin de se protéger d'un fait de corruption ?
- ✓ Quel comportement adopter en présence d'un fait de corruption ?

### • Cerner les prescriptions légales et réglementaires

- ✓ Quel est le texte qui régit l'obligation de conformité anticorruption ?
- ✓ Quels sont les textes du Code pénal français ? Comment sont-ils organisés ?
- ✓ Quelles sont les conventions internationales en vigueur ? Quelle est leur portée concrète ?
- ✓ Quelles sont les décisions de justice à connaître absolument ?

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

Afin d'obtenir le certificat de complétude du module, le participant devra réaliser une évaluation finale à la fin du module e-learning. Pour valider cette évaluation, il faut obtenir une note de 60% (soit 12/20). Le stagiaire pourra ainsi télécharger son certificat directement sur la plateforme.

# 29. HISTOIRE, CONTEXTE ET ENJEUX DU LOGEMENT SOCIAL



## DISTANCIEL

1h en distanciel asynchrone

**Public :** tous les collaborateurs des esh

**Prérequis :** aucun

**Renseignements et inscriptions par mail à**  
[inscriptions\\_esh@nell-associes.com](mailto:inscriptions_esh@nell-associes.com)

**Objectifs :**

- Découvrir le secteur

Pour connaître toutes les dates et  
les lieux, consultez [uniformation.fr](http://uniformation.fr)

### A. L'histoire du logement social

- ✓ Histoire des esh
- ✓ Histoire du logement social

### B. L'accompagnement des locataires

- ✓ Déconstruire les préjugés sur la gestion locative
- ✓ Les locataires du parc social
- ✓ Les types de logement
- ✓ Les situations prioritaires
- ✓ Améliorer le confort des résidents

### C. Le modèle économique

- ✓ Fonctionnement du modèle économique
- ✓ Les politiques françaises et européennes
- ✓ Un parc de logements sociaux très diversifiés favorisant la mixité sociale
- ✓ Grands chiffres
- ✓ Enjeux écologiques

### D. Les enjeux pour l'avenir

- ✓ Familles de métiers
- ✓ Un secteur qui recrute

### E. Conclusion

# 30. SENSIBILISATION DES COLLABORATEURS AU RGPD



## DISTANCIEL

1h en distanciel asynchrone

**Public :** tous les collaborateurs des ESH

**Prérequis :** aucun

**Renseignements et inscriptions par mail à**  
[formations@rgpd-academy.eu](mailto:formations@rgpd-academy.eu)

### Objectifs :

#### Module de base :

- Acquérir les notions de bases du RGPD
- Connaître les traitements de données spécifiques au secteur bailleurs sociaux
- Traiter les données de façon conforme au RGPD
- Adopter de bonnes pratiques

#### Pack 6 métiers :

- Identifier les traitements de données à caractère personnel
- Traiter les données à caractère personnel en toute conformité au RGPD
- Sécuriser les données à caractère personnel

Pour connaître toutes les dates et les lieux, consultez [uniformation.fr](http://uniformation.fr)

## A. MODULE DE BASE : BAILLEURS SOCIAUX ET RGPD – durée : 45 mn

- ✓ Le cadre légal et mots-clés
- ✓ Quelques principes du RGPD
- ✓ Les droits des personnes concernées
- ✓ Les types de données couramment traitées dans le secteur des bailleurs sociaux
- ✓ Les acteurs
- ✓ Les bonnes pratiques à adopter

## B. PACK 6 MÉTIERS – durée : 15 mn / module

### • Module 1 : l'attribution d'un logement et ses traitements de données personnelles

- ✓ Prospection
- ✓ Réception de la demande
- ✓ Instruction de la demande
- ✓ Mise en place des garanties
- ✓ Les publics prioritaires
- ✓ L'entretien découverte
- ✓ Préparation des dossiers CALEOL
- ✓ Bourses d'échanges et dispositifs de sous-location

### • Module 2 : la vie du bail et ses traitements de données

- ✓ Gestion du contrat de location
- ✓ Gestion de l'entrée et de la sortie des lieux
- ✓ Gestion administrative du dossier locatif
- ✓ Gestion de l'adaptation du logement
- ✓ Gestion des demandes et des réclamations
- ✓ Gestion des enquêtes réglementaires
- ✓ Gestion de copropriété, d'ALS et d'AFUL
- ✓ Suivi et analyse des consommations d'énergie et d'eau

### • Module 3 : médiation, précontentieux, contentieux et RGPD

- ✓ Gestion des troubles de jouissance
- ✓ Dispositif de médiation ou d'intermédiation
- ✓ Gestion de l'impayé cas n°1
- ✓ Gestion de l'impayé cas n°2

### • Module 4 : accompagnement social et RGPD

- ✓ Réception de la demande
- ✓ L'entretien
- ✓ Le contrat d'accompagnement
- ✓ Le transfert vers les organismes externes

### • Module 5 : l'animation sociale et ses traitements de données personnelles

- ✓ La lutte contre l'isolement des personnes âgées
- ✓ Le bureau propre
- ✓ Les ZLC
- ✓ Un nouveau projet

### • Module 6 : gestion des accès et vidéosurveillance

- ✓ Gestion des accès
- ✓ Vidéosurveillance cas n°1
- ✓ Vidéosurveillance cas n°2

Pour toute question sur  
les dispositifs de formation  
et de financement :

<b>EMPLOYEUR</b>	<b>0969 32 79 79</b>
<b>SALARIÉ</b>	<b>0969 32 05 55</b>
<b>PRESTATAIRE</b> EMPLOI-FORMATION	<b>0969 32 22 76</b>

Appels non surtaxés, accessibles tous les jours de 9h à 12h et de 14h à 17h, sauf les lundis et vendredis après-midi.

**Guadeloupe** : 05 90 82 16 13

**Guyane** : 05 94 25 34 57

**La Réunion-Mayotte** : 02 62 56 78 78

**Martinique** : 05 96 60 74 16

# uniformation.fr

#cohésionsociale  
#soutenirceuxquisengagent