

# Le métier des CIL

Stages 2<sup>ème</sup> semestre 2011



**Administrateurs**  
**Collaborateurs**  
**Dirigeants et cadres de direction**

Action Logement - Les entreprises s'engagent avec les salariés

66 avenue du Maine, 75682 Paris Cedex 14 - Tél. : 01 44 85 81 50 ou 55 - Fax : 01 42 28 41 61 - [www.actionlogement.fr](http://www.actionlogement.fr)  
Association régie par la loi du 1er juillet 1901 - N° SIRET : 784 719 726 00043

La réforme d'Action Logement introduite par la loi du 25 mars 2009 (Loi Boutin) et la réorganisation du réseau des CIL, modifient sensiblement les conditions d'intervention d'Action Logement et obligent les dirigeants et collaborateurs des CIL à acquérir de nouvelles connaissances, à découvrir de nouveaux métiers et partenaires et à adapter leurs pratiques.

ACCIL Formation, organisme de formation de l'UESL, a pour mission de faciliter cette adaptation par une offre diversifiée de stages, actualisée et complétée en fonction de l'évolution des besoins.

Dans notre catalogue, les stages sont présentés par métier en distinguant ceux réservés aux administrateurs, aux dirigeants et ceux destinés aux collaborateurs de CIL et de groupes CIL. Pour la plupart, ils sont proposés sous la forme traditionnelle INTER\* et peuvent, sur votre demande, faire l'objet de sessions en INTRA\*.

De nouveaux stages portent notamment sur la communication, le PTZ+, l'assurance des prêts et le numéro unique de demande de logements sociaux.

ACCIL Formation peut par ailleurs étudier toute demande de session INTRA que vous pourriez lui soumettre.

Vos contacts : The logo for ACCIL Formation, featuring three stylized human figures in red and blue, followed by the text 'ACCIL Formation' in blue and 'Action Logement' in a smaller font below it.

**Françoise DEMARET**

☎ 01.44.85.81.50

**Sonia FARES**

☎ 01.44.85.81.55

[accil.formation@actionlogement.fr](mailto:accil.formation@actionlogement.fr)

66 avenue du Maine

75682 Paris cedex 14

Vous pouvez consulter l'ensemble de notre **catalogue** sur le site [www.actionlogement.fr/espace-professionnel/espace-formation/catalogue-des-formations](http://www.actionlogement.fr/espace-professionnel/espace-formation/catalogue-des-formations)

Vous pouvez imprimer notre **bulletin d'inscription** sur notre site ! [www.actionlogement.fr/media/upload/pdf/BulletininscriptionACCIL-Formation2011.pdf](http://www.actionlogement.fr/media/upload/pdf/BulletininscriptionACCIL-Formation2011.pdf)

\*inter : stage réunissant le personnel de plusieurs CIL

\*intra : stage organisé pour le personnel d'un même organisme

# Administrateurs

## Nouveaux administrateurs

Etre administrateur de CIL aujourd'hui



1

## Administrateurs confirmés

Actualité d'Action Logement



2

Présentation des comptes annuels des CIL aux administrateurs



3

# Dirigeants et Cadres de direction

## Nouveaux dirigeants

Nouveaux Dirigeants - le CIL : activités et environnement

4

Nouveaux Dirigeants - le CIL : ses aspects financiers

5

## Accompagnement au changement

Les aspects techniques d'une fusion de CIL



6

# Dirigeants et Cadres de direction

## Evolution des métiers

Les PLH, les PDH, délégations conventionnelles,  
le point sur les évolutions de la politique du logement :  
enjeux et positionnement pour Action Logement

7

Le montage d'une opération de Renouvellement Urbain

8

*Gestion des réservations locatives :*

➔ Comment structurer l'organisation du service gestion des réservations

9

➔ Comment optimiser la gestion des réservations locatives

10

➔ Les conventions réglementées dans les CIL - évolutions des textes

11

## Communication

Média training

12

Gestion de crise : communication sensible, risques et management

13

# Collaborateurs

## Nouveaux collaborateurs

Nouveaux collaborateurs : Action Logement et les CIL 14

Le contrat de prêt et le droit 15

## Encadrement des équipes

L'encadrement intermédiaire :  
Management 1 : évaluation et motivation des équipes 16

L'encadrement intermédiaire :  
Management 2 : gestion du temps et animation des équipes 17

Animer et soutenir une équipe de référents et conseillers GRL® 37

## Chargés des relations avec les entreprises

Les entreprises et le nouvel environnement des CIL 18

L'obligation des entreprises au titre de la Participation  
des Employeurs à l'Effort de Construction 19

La politique de logement et ses incidences sur Action Logement 20

## Chargés des prêts et aides aux particuliers

La politique de logement et ses incidences sur Action Logement 20

L'actualité des aides aux ménages 21

L'assurance d'un prêt : les fondamentaux 22

Les prêts et aides aux particuliers (initiation) 23

Les prêts et aides aux particuliers (perfectionnement) 24

La GRL® et la GARANTIE LOCA-PASS® 36

La mise en place des aides LOCA-PASS® 25

Les CIL et la mobilité résidentielle 33

Gérer le mécontentement des particuliers 26




« Mise à jour dès parution  
du nouveau dispositif »



« Mise à jour dès parution  
du nouveau dispositif »

# Collaborateurs

## Conseillers en financement de la résidence principale des salariés

Le contrat de prêt et le droit	15
Le montage des plans de financement	27
Le métier du conseil en financement	28
L'assurance d'un prêt : les fondamentaux	22
Le Prêt à taux zéro + (PTZ) en 2011	29
L'environnement juridique des accédants :	
➔ L'accession à la propriété : conditions et modalités juridiques	30
➔ Les accédants et leur patrimoine	31
Le conseil en financement des salariés investisseurs 	32
Conduire un entretien de service avec les salariés	34

## Conseillers en accompagnement de la mobilité professionnelle des salariés




Les CIL et la mobilité résidentielle	33
Conduire un entretien de service avec les salariés	34

## Référents et conseiller GRL

L'écoute des ménages en difficulté	50
L'accueil des ménages en difficulté et Ethique	35
Prévenir les exclusions par l'accès et le maintien dans le logement	54
Les revenus de l'aide sociale et de la protection sociale	55
Les conditions d'accès au logement social des étrangers	46
La GRL® et la GARANTIE LOCA-PASS®	36
Animer et soutenir une équipe de référents et conseillers GRL®	37





# Collaborateurs

## Chargés des investissements locatifs et de la gestion des réservations




La politique de logement et ses incidences sur Action Logement		20
Comprendre le montage des opérations locatives des opérateurs HLM/SEM		38
L'actualité du financement des personnes morales		39
Les CIL et le financement des bailleurs sociaux	 <b>Actualisé</b>	40
Les mécanismes du Prêt Social de Location Accession et les logiques d'acteurs		41
Les réservations locatives : caractéristiques et modalités d'attribution		42
Les règles d'attribution dans le logement social		43
Les effets de la loi du 25 mars 2009 sur la demande logements sociaux		44
Le numéro unique de demande de logements sociaux : procédure d'enregistrement	 <b>Nouveau</b>	45
Les conditions d'accès au logement social des étrangers		46
Le cadre juridique du Droit Au Logement Opposable		47
Gérer le mécontentement des particuliers		26
Le placement des logements PLS		48
 <b>Conseillers en assistance logement des salariés en difficulté</b>		
Le travail en réseau avec les opérateurs de l'action sociale		49
L'écoute des ménages en difficulté		50
Les éléments d'un diagnostic préalable		51
Comprendre les situations d'accueil des salariés en difficulté		52
L'accueil des ménages en difficulté et Ethique		35
Les aides d'Action Logement aux salariés en difficulté		53
Prévenir les exclusions par l'accès et le maintien dans le logement		54
Les revenus de l'aide sociale et de la protection sociale		55
Les conditions d'accès au logement social des étrangers		46
Les CIL et les aides aux accédants en difficulté		56

# Collaborateurs

## Chargés du contentieux

La réduction des impayés par la négociation		57
Initiation au contentieux du recouvrement	 Nouveau	58
Le contentieux du recouvrement	 Actualisé	59
Les aides LOCA-PASS® : droit de la gestion locative et recouvrement des impayés	 Actualisé	60
Le créancier face au surendettement	 Actualisé	61

## Comptables et financiers

Comprendre le montage des opérations locatives des opérateurs HLM/SEM		38
Les spécificités de la comptabilité des CIL		62
Le traitement comptable des principales utilisations d'Action Logement	 Actualisé	63
Les outils de la gestion prévisionnelle	 Actualisé	64
Les différents flux financiers liés à l'activité d'Action Logement	 Actualisé	65

# Collaborateurs des autres structures des groupes CIL - ESH

L'activité des CIL et d'Action Logement	 Nouveau	66
---	---	----



# Administrateurs

# Etre administrateur de CIL aujourd'hui



## Objectifs

A l'issue de la sessions, les participants seront en mesure :

- ❖ de connaître leur rôle en tant qu'administrateur
- ❖ de comprendre l'activité des CIL et son évolution
- ❖ de connaître l'actualité des CIL pour mieux comprendre le positionnement des administrateurs face à ces évolutions
- ❖ d'appréhender les comptes annuels des CIL
- ❖ de maîtriser les notions d'emplois et de ressources propres à l'activité d'Action Logement

## Participants

Nouveaux Administrateurs de CIL

## Programme

Rappel historique de l'évolution d'Action Logement

Le fonctionnement du CIL

- ➔ L'environnement juridique
  - Le CIL association de la loi de 1901
  - Les sociétés filiales
- ➔ Le rôle des administrateurs
- ➔ Les principales spécificités comptables
  - les différentes natures de fonds
  - les emplois et les ressources
- ➔ Les documents annuels

L'activité des CIL et sa traduction dans les documents financiers et comptables

- ➔ Les objectifs
- ➔ La collecte
  - la PEEC
  - la PEAEC
- ➔ Les aides aux ménages
- ➔ Le financement de l'activité locative
  - les réservations locatives
  - le concours « 1% Relance »
  - Le financement de Foncière Logement
- ➔ La participation au financement des politiques publiques
- ➔ Les relations financières entre l'UESL et le CIL
- ➔ Les éléments d'appréciation mis à la disposition des administrateurs

### **Animatrice :**

Catherine DIDIER - UESL

**Lieu :** Paris

**Durée :** 2 jours

**Date :** nous consulter

### **Prix net :**

en intra : tarif forfaitaire  
(en exonération de TVA)

### **Méthodes pédagogiques**

Exposés, échanges.  
Un dossier est remis au participant.

# Actualité d'Action Logement



« Actualisé en tant que de besoin »

## Objectifs

A l'issue de la sessions, les participants seront en mesure :

- ❖ de comprendre les récentes évolutions d'Action Logement
- ❖ de mesurer les incidences de ces évolutions

## Participants

Administrateurs de CIL

## Exemple de programme

La réforme des Emplois et les enveloppes financières

- ➔ L'évolution de l'environnement réglementaire
- ➔ La proposition des partenaires sociaux (livre blanc)
- ➔ L'activité des CIL aujourd'hui

Point sur la réorganisation du réseau des CIL

- ➔ Le cahier des charges
- ➔ La réorganisation du réseau d'Action Logement
- ➔ Les conséquences des fusions sur les filiales

Actualité

- ➔ Le nouveau PTZ<sup>+</sup> : présentation du dispositif
- ➔ Le projet de prélèvement sur les loyers HLM
- ➔ Le projet de charte de vente des logements HLM

**Animatrice :**  
Catherine DIDIER - UESL

**Lieu :** Paris

**Durée :** 2 jours

**Date :** nous consulter

**Prix net :**  
en intra : tarif forfaitaire  
(en exonération de TVA)

**Méthodes pédagogiques**  
Exposés, échanges.  
Un dossier est remis au participant.

# Présentation des comptes annuels des CIL aux administrateurs

*Suite à la réforme comptable applicable au 1<sup>er</sup> janvier 2009*

## Objectifs

A l'issue de la sessions, les participants seront en mesure :

- ❖ de comprendre le incidences de la réforme sur la présentation des comptes annuels
- ❖ d'appréhender les nouvelles informations induites par la réforme



## Participants

Administrateurs de CIL

## Programme

Cadre légal et réglementaire applicable aux CIL

Les principales spécificités d'adaptation comptable applicables aux CIL jusqu'en 2008

Insuffisances constatées et intérêts de la réforme

Nouvelles règles comptables applicables aux CIL au 1er janvier 2009

Présentation des nouveaux états financiers (bilan - compte de résultat - annexes)

Première application de la réforme comptable

### **Animateur :**

Jean Marc CATOIS

**Lieu :** Paris

**Durée :** 1 jour

**Date :** nous consulter

### **Prix net :**

en intra : tarif forfaitaire  
(en exonération de TVA)

### **Méthodes pédagogiques**

Exposés, échanges.  
Un dossier est remis au  
participant.



# Dirigeants et Cadres de direction



# Nouveaux Dirigeants

# Nouveaux dirigeants - le CIL : activités et environnement

## Objectifs

A l'issue d'une journée de formation individualisée, le participant sera en mesure :

- ❖ de mieux comprendre l'environnement d'Action Logement
- ❖ de positionner son organisme dans cet environnement
- ❖ d'identifier les activités des CIL

## Participants

Nouveaux Directeurs de CIL et équipes de direction

## Programme

Historique d'Action Logement et des CIL

- ➔ De l'origine à nos jours

L'activité des CIL aujourd'hui :

- ➔ La collecte
- ➔ Les prêts et aides aux ménages
- ➔ Le financement du locatif
  - l'activité locative
  - le concours 1% relance
  - la Foncière Logement
- ➔ La participation au financement des politiques publiques
  - ANRU
  - Anah
  - PNRQAD (Programme National de Requalification des Quartiers Anciens Dégradés)

L'environnement des CIL

- ➔ Les acteurs
- ➔ Les relations avec l'Etat
- ➔ Les relations avec la Fédération et l'organisme de contrôle (ANPEEC)
- ➔ Les relations entre CIL
  - la réorganisation du réseau
- ➔ Les filiales

Le fonctionnement des CIL

- ➔ Le CIL : association de la loi de 1901
- ➔ Les incidences des activités sur le fonctionnement des CIL
  - les avis préalables

Les relations financières avec l'UESL

- ➔ Les fonds d'intervention

### **Animatrice :**

Catherine DIDIER - UESL

**Lieu :** ACCIL Formation

**Durée :** 1 jour

**Date :** nous consulter

### **Prix net :**

en intra : tarif forfaitaire  
(en exonération de TVA)

### **Méthodes pédagogiques**

Exposés, échanges.

Un dossier est remis au participant.

Evaluation de la formation par les stagiaires.

Remise d'une attestation de fin de formation.

*Ce module étant réalisé en intra, il peut être adapté en fonction des attentes spécifiques du stagiaire et de ses futures fonctions*

# Nouveaux dirigeants - le CIL : ses aspects financiers

## Objectifs

A l'issue d'une journée de formation individualisée, le participant sera en mesure :

- ❖ d'identifier les activités des CIL
- ❖ de mieux comprendre les incidences comptables et financières de ces activités
- ❖ de positionner son organisme dans son environnement

## Participants

Nouveaux Directeurs de CIL et équipes de direction

## Programme

### Le fonctionnement des CIL

- ➔ Le CIL : association de la loi de 1901
- ➔ Les spécificités comptables des CIL
- ➔ Les documents annuels
- ➔ Les documents prévisionnels
- ➔ Le calendrier des principales obligations comptables

### L'activité des CIL aujourd'hui et ses traductions dans les documents financiers

- ➔ La collecte
- ➔ Les aides aux ménages
- ➔ Le financement du locatif
  - l'activité locative
  - le concours 1% relance
  - la Foncière Logement
- ➔ La participation au financement des politiques publiques
  - ANRU
  - Anah
  - PNRQAD (**P**rogramme **N**ational de **R**equalification des **Q**artiers **A**nciens **D**égradés)

### L'environnement des CIL

- ➔ La Fédération Action Logement
- ➔ L'organisme de contrôle ANPEEC
- ➔ La réorganisation du réseau
- ➔ Les filiales

### Les relations financières avec l'UESL

- ➔ Les fonds d'intervention

#### **Animatrice :**

Catherine DIDIER - UESL

**Lieu :** ACCIL Formation

**Durée :** 2 jours

**Date :** nous consulter

#### **Prix net :**

en intra : tarif forfaitaire  
(en exonération de TVA)

#### **Méthodes pédagogiques**

Exposés. Applications pratiques à partir des documents du CIL..  
Un dossier est remis au participant.  
Evaluation de la formation par les stagiaires.  
Remise d'une attestation de fin de formation.

Ce module étant réalisé en intra, il peut être adapté en fonction des attentes spécifiques du stagiaire et de ses futures fonctions



# Accompagnement au changement

*Dirigeants*

# Les aspects techniques d'une fusion de CIL



## Objectifs

Il s'agit pour les Dirigeants de préparer les conditions optimales à la réalisation d'une fusion réussie

## Participants

Directeurs de CIL et responsables de service

## Programme

### Contexte actuel des fusions des CIL

- ⇒ Activité des CIL
- ⇒ Evolution de l'environnement et réorganisation des CIL

### Fusion

- ⇒ Définition
  - transmission du patrimoine
  - dissolution de l'association dont le patrimoine est transmis
- ⇒ Règles applicables aux fusions de CIL
  - sources légales et obligations au regard du droit social
  - spécificités applicables aux CIL
    - autorisation préalable du Ministère après avis de l'ANPEEC
    - instruction des projets de regroupement des CIL par l'UESL
  - opérations particulières
    - transmission d'immeubles
    - transmission de droits sociaux
- ⇒ Préparation de la fusion
  - analyses préliminaires
  - analyse détaillée des activités des CIL concernés par l'opération
    - aspects économiques et financiers
    - aspects humains
    - aspects organisationnels
    - aspects juridiques
- ⇒ Simulations résultant de l'analyse des activités

### Réalisation d'une fusion de CIL

- ⇒ Etapes et calendriers de la fusion
- ⇒ Rédaction du projet de traité de fusion et rapports des Conseils d'administration
- ⇒ Missions des commissaires aux comptes
- ⇒ Tenues des Assemblées générales extraordinaires

### Conséquence de la fusion

- ⇒ Sur le plan comptable
- ⇒ Au plan juridique
  - dissolution des CIL absorbés
  - modifications statutaires du CIL absorbant
  - nomination des nouveaux organes
  - autres incidences

### Animateur :

Jean Marc CATOIS

**Lieu :** Paris

**Durée :** 1 jour

**Date :** nous consulter

### Prix net :

480 € par personne  
(en exonération de TVA)

### Méthodes pédagogiques

Les aspects techniques de la fusion sont étudiés sur le plan théorique et à partir d'un cas pratique de fusion-absorption de CIL.

Un dossier est remis aux participants.

Evaluation de la formation par les stagiaires.

Remise d'une attestation de fin de formation.



# Evolution des métiers

*Dirigeants*

# Les PLH, les PDH, les délégations conventionnelles, le point sur les évolutions de la politique du logement : enjeux et positionnement pour Action Logement

## Objectifs

La loi de décentralisation du 13 août 2004 complétée par la loi ENL et la loi du 25 mars 2009 (loi Boutin) ont redéfini le rôle et le contenu des programmes locaux de l'habitat. La loi du 25 mars 2009 a en particulier apporté un certain nombre de précisions sur le contenu des PLH : leur territorialisation et la relation entre PLH et documents d'urbanisme. De plus des mesures spécifiques à l'Île de France sont par ailleurs proposées. La loi ENL a proposé d'élaborer des plans départementaux qui doivent servir de cadre de référence pour la coordination des différentes délégations conventionnelles. Ces nouveaux PLH deviennent la condition indispensable pour pouvoir bénéficier de la délégation conventionnelle des aides à la pierre.

A ce jour, l'Etat, les départements et les EPCI ont signé 106 délégations conventionnelles. Les bouleversements du paysage des acteurs et décideurs du financement du logement qui découlent de ces modifications du contexte peut constituer à la fois une menace mais aussi une opportunité pour Action Logement et font de la participation à leur élaboration un enjeu majeur pour tous les acteurs du logement.

Cette nouvelle donne renvoie à des questions stratégiquement fortes pour les activités des CIL et nécessite de réfléchir à la façon dont ceux-ci peuvent s'inscrire dans les démarches d'élaboration des PLH et être force de proposition en s'appuyant sur les études de besoins menées à l'échelle régionale.

A l'issue de la session les participants seront en mesure :

- ❖ de faire le point sur les PLH et l'impact de la décentralisation
- ❖ d'explicitier les nouveaux jeux d'acteurs et les mécanismes décisionnels issus de la mise en place des délégations conventionnelles de compétence

## Participants

Directeurs, Responsables de CIL

## Programme

Présentation et ajustement des objectifs

Tour de table

Explicitation, commentaire détaillé et débat concernant les différentes dispositions

Réactualisé par la loi du 25 mars 2009 (loi Boutin)

- D'une politique nationale du logement aux politiques locales de l'habitat, approche historique et enjeux pour Action Logement
- Les nouveaux PLH et les apports de la loi ENL, les Plans Départementaux
- Les marchés locaux et les outils d'observation
- Les aides concernées, l'adaptation des aides
- PLH et développement économique local, les motivations des collectivités, le rapport au tissu économique
- Les délégations conventionnelles, mode d'emploi

Le point sur les mesures récentes de la politique du logement

- Regroupement des ESH
- CUS (Conventions d'Utilité Sociale)
- PNRQAD ...

Elaboration du PLH et PDH enjeux pour Action Logement

- Comment se passe un PLH ?
- Les étapes clés
- Décrypter, analyser la démarche de la collectivité
- Les différentes phases
  - le diagnostic
    - comment est analysé le marché local de l'habitat dans le diagnostic de PLH ?
    - les outils de connaissances
    - l'attente des collectivités vis à vis des partenaires
    - les objectifs
    - faire prendre en compte les objectifs d'Action Logement
    - le plan d'action

- Quel sont les attentes des partenaires
- Comment participer, comment s'impliquer ?

Comment valoriser les connaissances des besoins des salariés dans l'élaboration des PLH et PDH ?

- La démarche de connaissance
- La contribution possible

Exemple et éventuel témoignage

### Animateur :

Jean-Pierre TROCHE  
Ville et Habitat

**Lieu :** Paris

**Durée :** 1 jour

**Date :** nous consulter

### Prix net :

480 € par personne  
(en exonération de TVA)

### Méthodes pédagogiques

Exposés, études de cas, dossiers documentaires.  
Echanges. Simulations interactives sur logiciel informatique  
Un dossier sera remis aux participants.  
Evaluation de la formation par les stagiaires.  
Remise d'une attestation de fin de formation

# Le montage d'une opération de Renouvellement Urbain

## Objectifs

A l'issue de la session les participants seront en mesure :

- ❖ d'appréhender les enjeux de la rénovation urbaine, comment celle-ci s'inscrit dans les évolutions de la politique de la ville
- ❖ de faire le point sur les outils opérationnels, les modes opératoires, les nouveaux dispositifs de conduite de projet, le positionnement des acteurs de l'habitat et des collectivités territoriales
- ❖ de connaître les principes régissant les nouveaux financements proposés par l'ANRU, le montage des dossiers, le rôle de la Foncière Logement
- ❖ de connaître les premiers enseignements d'opérations en cours
- ❖ de connaître les logiques d'intervention des CIL et leurs outils

## Participants

Directeurs, Responsables de CIL

## Programme

Introduction/recueil des attentes et des questions

### Mise en perspective, enjeux et éléments de contexte

- Le renouvellement urbain/la rénovation urbaine pourquoi ?
- Faits et chiffres sur les quartiers de la géographie prioritaire
- Le bilan en demi teinte de la période précédente, acquis, enseignements et difficultés
- Les enjeux de la rénovation urbaine et de la mise en œuvre de la loi Borloo
- Analyse des impacts et commentaires des différentes dispositions de la loi du 1<sup>er</sup> août 2004

### Les outils opérationnels de la rénovation urbaine, les acteurs de l'habitat au cœur du processus

- Pourquoi les procédures classiques de droit commun ne sont pas adaptées
- Les démarches de conduite de projet, les modes opératoires spécifiques, la gestion des partenariats, maîtrise d'ouvrage politique, maîtrise d'ouvrage technique.
- La programmation habitat des opérations de rénovation urbaine
- Diversification de l'offre,
- Offre locative (PLUS, PLUS CD, offre locative intermédiaire, PLS) et offre accession
- Reconstruction et relogement, construction hors site et à l'intérieur des périmètres
- Articulation avec les politiques locales de l'habitat et les PLH

### L'ANRU, principes généraux d'intervention, montage de dossier et nouveaux financements

- Création de l'ANRU, principes généraux, fonctionnement, financement
- Commentaire du Règlement général, constitution d'un dossier de demande d'aides
- Les contreparties négociées avec l'Association Foncière Logement
- Le point sur les dossiers en cours

### Mise en perspective des acquis du séminaire à partir d'une étude de cas

L'étude de cas portera sur un dossier comportant des enjeux forts en matière de programmation Habitat (reconstruction hors périmètre, diversification de l'offre etc.....)

Synthèse et reformulation des acquis, enseignement à tirer pour les CIL

### **Animateur :**

Jean-Pierre TROCHE  
Ville et Habitat

**Lieu :** Paris

**Durée :** 2 jours

**Date :** nous consulter

### **Prix net :**

960 € par personne  
(en exonération de TVA)

### **Méthodes pédagogiques**

Exposés...  
Questions réponses et réflexion collectives avec les participants concernant les implications sur les CIL.  
Un dossier sera remis aux participants.  
Evaluation de la formation par les stagiaires.  
Remise d'une attestation de fin de formation

# Comment structurer l'organisation du service gestion des réservations

## Objectifs

A l'issue de la session les participants seront en mesure :

- ❖ de comprendre et expérimenter une démarche structurée de définition et de mise en place d'une organisation dédiée à la gestion locative
- ❖ de disposer d'une boîte à outils facilitant l'analyse et la mise en œuvre

## Participants

Equipes dirigeantes

## Programme

### Contexte et objectifs

- Les enjeux de la gestion des réservations locatives pour les collecteurs
- Définir la stratégie de l'organisme en terme de gestion des réservations pour pouvoir décliner les objectifs stratégiques en objectifs opérationnels : *Quoi, Comment, Combien, Quand*

### Comment réaliser son diagnostic

#### Introduction

- Le diagnostic va définir une cible, il convient de définir les conditions d'atteinte de celle-ci :
  - conditions de mise en œuvre
  - plan de déploiement

#### Etapes du diagnostic

- Définir le périmètre
- Définir les objectifs
  - organisation nouvelle :
    - quelle est l'organisation cible et les moyens nécessaires pour mettre en adéquation les objectifs stratégiques de l'organisme et les attentes des clients (entreprises et salariés, Etat) avec le niveau de service offert ?
  - organisation existante :
    - quelles sont les optimisations nécessaires pour fournir le niveau de service attendu avec une meilleure utilisation des ressources (humaines et matérielles) ?
  - mesurer les attentes des clients (entreprises et salariés) et partenaires
  - Analyser, définir les processus
  - définir le plan d'action

### Mettre en œuvre le plan d'actions

Donner des éléments de méthodologie et d'outils pour :

- Optimiser la connaissance de son parc
- Optimiser la connaissance de la demande : (qualification des demandes, traçabilité des demandes, réactivité, ...)
- Optimiser le rapprochement offre/demande
- Optimiser les modes de fonctionnement (optimisation des processus, réduction des délais)
- Optimiser les moyens de communication et la qualité de l'information avec les bailleurs (conventions, ...)
- Optimiser l'information fournie aux entreprises (Offre de service, communication, permanences, visites,...)
- Gérer le projet (organisation, planning, suivi, ...)
- Conduire le changement (communication, formation, ...)

### Mettre en œuvre une démarche de progrès permanent

Comment suivre le fonctionnement des actions mises en œuvre

#### **Animatrice :**

Christine THOMAS  
Ineum consulting

**Lieu :** Paris

**Durée :** 1 jour

**Date :** nous consulter

#### **Prix net :**

480 € par personne  
(en exonération de TVA)

#### **Méthodes pédagogiques**

Ce stage fait alterner les exposés de l'animateur, l'analyse de situations concrètes rencontrées par les participants.  
Un dossier de stage est remis aux participants.  
Evaluation de la formation par les stagiaires.  
Remise d'une attestation de fin de formation

# Comment optimiser la gestion des réservations locatives

## Objectifs

A l'issue de la session les participants seront en mesure :

- ❖ d'évaluer les enjeux de l'activité locative
- ❖ d'orienter leur stratégie d'investissements locatifs
- ❖ de mettre en place une organisation performante

## Participants

Directeurs, Responsables de services

## Programme

### Etat des lieux du patrimoine locatif

Répertorier les anciennes conventions

Les différents modes de conventionnement et de financement - les pratiques

- ➔ Evaluer la qualité du patrimoine

Mettre en place les actions d'adaptation

- ➔ Renégocier les conventions
- ➔ Les conventions à développer

### Stratégie d'investissement

Le marketing des logements locatifs

- ➔ Repérer les aires de marché
- ➔ Apprécier les micro-marchés
- ➔ Définir les produits = rapport qualité/prix
- ➔ Eviter les principales erreurs « commerciales »

Le mode d'investissement

- ➔ Financer les constructeurs sociaux -Modes de financement - Optimisation - Logique d'acteurs
- ➔ Financer ses filiales et évaluer le risque immobilier

### Gérer les réservations locatives

Pour quelle stratégie ?

L'activité locative : une recherche permanente d'adaptation de l'offre et de la demande

- ➔ Prendre en compte les obligations du Droit Au Logement Opposable
- ➔ Commercialiser les logements existants
- ➔ Rechercher des logements correspondant à une demande ponctuelle
- ➔ Gérer les réservations « Entreprises »

Les décisions stratégiques

- ➔ Les arbitrages
- ➔ L'organisation
- ➔ Les délégations

**Animatrice :**  
Marie-Noëlle PRAX

**Lieu :** Paris

**Durée :** 2 jours

**Date :** nous consulter

**Prix net :**  
960 € par personne  
(en exonération de TVA)

**Méthodes pédagogiques**  
Exposés et débats à partir des cas rencontrés par les stagiaires. Echanges.  
Un dossier de stage est remis aux participants  
Evaluation de la formation par les stagiaires.  
Remise d'une attestation de fin de formation

# Conventions réglementées dans les CIL

## Evolutions des textes

### Objectifs

A l'issue de la session les participants seront en mesure :

- ❖ de connaître les obligations des CIL en matière d'informations relatives aux conventions

### Participants

Directeurs, Responsables juridiques ou financiers de CIL, Commissaires aux comptes de CIL et leurs Collaborateurs

### Programme

#### Définition et évolutions des textes

- ⇒ Définition
- ⇒ Contexte juridique - évolution des textes
  - décret n° 90-392 du 11 mai 1990
  - personnes visées par l'article L.612-5 du Code de commerce
  - la loi n° 2001-420 du 15 mai 2001 (NRE) et le décret d'application du 3 mai 2002
  - la loi n° 2003-706 du 1er août 2003 de sécurité financière (LSF)
- ⇒ Entités concernées

#### Conventions visées

- ⇒ Conventions conclues au cours de l'exercice
- ⇒ Conventions antérieurement autorisées ou non autorisées
- ⇒ Opérations concernées et difficultés d'appréciation

#### Conventions interdites et faits délictueux

- ⇒ Opérations interdites
- ⇒ Situations d'abus de confiance
- ⇒ Sanctions

#### Personnes concernées

- ⇒ Administrateurs et mandataires sociaux
- ⇒ Dirigeants communs, intérêts indirects et personnes interposées

#### Approbation des conventions

- ⇒ Obligation d'information
- ⇒ Procédure schématique

#### Le rapport spécial du Commissaire aux Comptes

- ⇒ Forme et contenu du rapport
- ⇒ Liens avec le rapport général
- ⇒ Absence de rapport et responsabilité du Commissaire aux comptes

#### LSF : Loi de Sécurité Financière

#### Cas pratiques / exemple

**Animateur :**  
Jean Marc CATOIS

**Lieu :** Paris

**Durée :** 1 jour

**Date :** nous consulter

**Prix net :**  
480 € par personne  
(en exonération de TVA)

**Méthodes pédagogiques**  
Exposé et débats.  
Un dossier de stage est remis aux participants.  
Evaluation de la formation par les stagiaires.  
Remise d'une attestation de fin de formation.



# Communication

*Dirigeants*

# Média training

## Objectifs

A l'issue d'une journée de formation individualisée, le participant sera en mesure :

- ❖ de déterminer les messages clés pour la presse
- ❖ de positionner le discours
- ❖ d'acquérir un comportement et un discours adaptés à chaque cible presse
- ❖ de ne pas se laisser déstabiliser par un interlocuteur ou une question

## Participants

Présidents, Vice présidents et Directeurs Généraux et Directeurs de CIL

## Programme

- ⇒ Comment aborder la presse ?
  - différencier la presse écrite
  - la presse TV
  - la presse radio
- ⇒ Positionner ses messages clés
- ⇒ Apprendre à faire du réactif au lieu de défensif
- ⇒ Appréhender la presse et devancer les questions
- ⇒ Apprendre à se positionner en ON et en OFF
- ⇒ Recentrer les interviews sur les thèmes voulus et non supportés
- ⇒ Apprendre à placer sa voix et sa gestuelle en interview
- ⇒ Exercices en situation ...

### **Animatrice :**

Delphine PERRIER – UESL

**Lieu :** ACCIL Formation

**Durée :** 3 demi journées

**Date :** nous consulter

### **Prix net :**

en intra : tarif forfaitaire  
(en exonération de TVA)

### **Méthodes pédagogiques**

Un dossier est remis au participant.

Evaluation de la formation par les stagiaires.

Remise d'une attestation de fin de formation

# Gestion de crise : communication sensible, risques et management

## Objectifs

A l'issue d'une journée de formation, les participants seront en mesure de :

- ❖ d'établir une procédure de gestion de crise et/ou de communication de crise
- ❖ d'appréhender une situation de crise et la gérer
- ❖ de mettre en place une cellule de crise

## Participants

Directeurs de CIL ou responsables de communication

## Programme

- ➔ Mettre en place d'une procédure de gestion de crise
- ➔ Activer une cellule de crise
- ➔ Positionner les messages presse
- ➔ Etre réactif et non défensif
- ➔ Garder sa ligne de conduite
- ➔ Organiser un point presse ou un communiqué de presse

### **Animateurs :**

Delphine PERRIER - UESL  
François LEVERVE - ASTRIA

**Lieu :** ACCIL Formation

**Durée :** 1 jour

**Date :** nous consulter

### **Prix net :**

480 € par personne  
(en exonération de TVA)

### **Méthodes pédagogiques**

1/2 journée de pratique et  
1/2 journée d'exercices  
Un dossier est remis au  
participant.  
Evaluation de la formation  
par les stagiaires.  
Remise d'une attestation  
de fin de formation



# Collaborateurs



# Nouveaux Collaborateurs

# Nouveaux collaborateurs : Action Logement et les CIL

## Objectifs

A l'issue de la session les participants seront en mesure :

- ❖ de repérer les acteurs intervenant dans le domaine du logement
- ❖ de situer le CIL dans cet environnement
- ❖ d'identifier les différentes activités de leur organisme

## Participants

Nouveaux collaborateurs

## Programme

### L'environnement et les structures

#### Identifier les acteurs et situer le CIL

- Les entreprises et les salariés
- Les partenaires sociaux
- L'environnement institutionnel
- Les autres partenaires
- Les centres d'information et les organismes de caution

#### Situer Action Logement dans le contexte des financements du logement

- Rappel historique d'Action Logement
- Les principaux financements du logement : aides à la pierre, aides à la personne
- La participation des CIL au financement des politiques publiques du logement

#### Connaître les grandes caractéristiques du fonctionnement des CIL

- Les structures du CIL
- Les différentes natures de fonds
- L'environnement institutionnel

## Les activités des CIL

#### Identifier les ressources des CIL

- Connaître les mécanismes de la collecte
  - l'obligation des entreprises
  - les modalités de la collecte

#### Identifier les emplois et les services

- Les prêts et aides aux particuliers
  - aux locataires
  - aux accédants et propriétaires
- L'offre de service en réseau
  - CIL-PASS assistance®
  - CIL-PASS mobilité®

**Animatrice :**  
Catherine DIDIER - UESL

**Lieu :** Paris

**Durée :** 2 jours

**Date :** 4-5 octobre 2011

**Prix net :**  
930 € par personne  
(en exonération de TVA)

**Méthodes pédagogiques**  
Exposé et débats. Echanges  
Un dossier de stage est remis  
aux participants.  
Evaluation de la formation par  
les stagiaires.  
Remise d'une attestation de fin  
de formation.

# Le contrat de prêt et le droit

## Objectifs

L'activité des CIL se traduit le plus souvent par la conclusion de contrats de prêt. Les collaborateurs doivent donc posséder des connaissances juridiques sur le droit des contrats.

A l'issue de la session les participants seront en mesure :

- ❖ de connaître des notions de base et savoir les appliquer dans la pratique professionnelle quotidienne
- ❖ d'acquérir des réflexes dans l'étude des dossiers

## Participants

Nouveaux arrivants dans le secteur d'Action Logement et n'ayant pas de connaissances juridiques. Tout spécialement : les personnes chargées des études de dossiers de prêts et d'aides, les personnes du service contentieux et recouvrement

## Programme

### Le droit

- Qu'est ce que le droit ?
- Droit français et droit européen
- Les textes
- Hiérarchie des textes
- L'organisation judiciaire
- Le rôle de la jurisprudence

### Les personnes

- Les personnes physiques et morales
- La capacité de contracter
- La représentation

### Le patrimoine

- Définition du patrimoine
- Les éléments du patrimoine
- Le droit de propriété

### La responsabilité civile

- Source
- Régime juridique
- Le rôle des assurances

### Le contrat

- Formation et formes
- L'obligation contractuelle
- La responsabilité contractuelle

### Le contrat de prêt

- Formation
- Les obligations
- Les garanties

### **Animatrice :**

Pascale HERMANN

**Lieu :** Paris

**Durée :** 2 jours

**Date :** nous consulter

### **Prix net :**

930 € par personne  
(en exonération de TVA)

### **Méthodes pédagogiques**

Exposés, présentation d'exemples et échanges avec les participants, travaux sur documents : demande de logement . Un dossier est remis aux participants. Evaluation de la formation par les stagiaires. Remise d'une attestation de fin de formation.



# Encadrement des équipes

*Collaborateurs*

# L'encadrement intermédiaire - Management I :

## Evaluation et motivation des équipes

### Objectifs

La performance s'obtient en cumulant compétence et motivation.

De nombreux cadres sont confrontés au problème de manager une petite équipe, dans le respect des objectifs et des valeurs déterminés par leur Direction.

Ils peuvent être démunis lorsqu'ils s'agit d'animer une réunion, de faire une critique à un collaborateur, ou de dire non.

Au delà du charisme et de l'expertise de chaque personne, les techniques éprouvées du management peuvent les aider à mener à bien leur mission, en motivant leurs collaborateurs et développant la politique définie par la Direction.

Au terme de cette formation, les participants seront en mesure d'identifier leur style de management et les particularités de chacun de leurs collaborateurs, de mener un entretien d'évaluation, de faire un reproche ou un compliment, de porter la stratégie de la Direction dans leurs équipes.

La formation se veut très pratique et applicable immédiatement dans la vie quotidienne d'un nouvel encadrant.

### Participants

Collaborateurs ayant à manager de petites équipes sous la responsabilité de leur Directeur

### Programme

Un questionnaire test est envoyé à chaque participant 10 jours avant la formation

#### Gérer son temps

- Débriefing du questionnaire test
- Rappel des principales évolutions du management
- Le rôle de l'encadrant intermédiaire
- S'intégrer au management de l'entreprise
- Découvrir son style de management
- Analyser le profil de ses collaborateurs
- Se fixer des objectifs
- Rédiger une lettre de mission

Les stagiaires s'entraînent à repérer les profils et les comportements et à s'y adapter.

#### L'évaluation des collaborateurs

- Préparer un entretien
- Se poser les bonnes questions
- Reconnaître le mérite
- Faire une critique constructive
- Faire un reproche
- Appliquer la méthode du mesurable

#### Etablir le lien avec sa propre hiérarchie

- Analyser les attentes de sa hiérarchie et y répondre
- Pratiquer l'information ascendante et descendante
- Comprendre le sens et donner de la cohérence
- Préparer et participer à une réunion
- Défendre ses points de vue
- Adopter des positions même en cas de désaccord personnel

#### **Animatrice :**

Marie-Noëlle PRAX

**Lieu :** Paris

**Durée :** 2 jours

**Date :** 24-25 octobre 2011

#### **Prix net :**

930 € par personne  
(en exonération de TVA)

#### **Méthodes pédagogiques**

Exposés et débats.

Exercices, exemples, jeux de rôle, études de cas (pris dans le contexte des participants)

**Les participants définissent leur profil de manager avec ses forces et ses faiblesses.**

Un dossier sera remis aux participants.

Evaluation de la formation par les stagiaires.

Remise d'une attestation de fin de formation.

# L'encadrement intermédiaire - Management 2 : Gestion du temps et évaluation des équipes

## Objectifs

La performance s'obtient en cumulant compétence et motivation.

De nombreux cadres sont confrontés au problème de manager une petite équipe, dans le respect des objectifs et des valeurs déterminés par leur Direction.

Ils peuvent être démunis lorsqu'ils s'agit d'animer une réunion, de faire une critique à un collaborateur, ou de dire non.

Au delà du charisme et de l'expertise de chaque personne, les techniques éprouvées du management peuvent les aider à mener à bien leur mission, en motivant leurs collaborateurs et développant la politique définie par la Direction.

Au terme de cette formation, les participants seront en mesure de mieux gérer leur temps et d'animer leurs équipes, d'animer une réunion tout en portant la stratégie de la Direction.

La formation se veut très pratique et applicable immédiatement dans la vie quotidienne d'un nouvel encadrant.

## Participants

Collaborateurs ayant à manager de petites équipes sous la responsabilité de leur Directeur

## Pré-requis

Avoir suivi le stage : « L'encadrement intermédiaire – Management 1 : évaluation et motivation des équipes »

## Programme

### Le rôle du manager

- ⊕ Le temps à 4 vitesses
- ⊕ L'importance et l'urgence
- ⊕ Les outils de la gestion du temps
- ⊕ Le management de la gestion du temps
- ⊕ Protéger son temps
- ⊕ Positiver son temps

*Exercices et jeux de rôle*

### Réduire les tensions

- ⊕ Tensions positives et tensions négatives
- ⊕ Les attitudes pour contrer les tensions
- ⊕ Affronter et gérer les conflits
- ⊕ Adopter une attitude assertive
- ⊕ Repérer les critiques constructives et les jugements
- ⊕ S'affirmer de façon constructive face à sa hiérarchie et à ses équipes
- ⊕ Pratiquer le coaching

### Animer une réunion

- ⊕ Analyser les règles de base de l'animation d'une réunion
- ⊕ Les différents types de réunion
- ⊕ Le rôle de l'animateur
- ⊕ Les comportements difficiles des participants
- ⊕ Utiliser les techniques d'animation en créativité

*Les stagiaires s'entraînent aux techniques (jeu de cartes secrètes)*

### **Animatrice :**

Marie-Noëlle PRAX

**Lieu :** Paris

**Durée :** 2 jours

**Date :** 13-14 février 2012

### **Prix net :**

930 € par personne  
(en exonération de TVA)

### **Méthodes pédagogiques**

Exposés et débats.  
Exercices, exemples,  
jeux de rôle, études de cas  
(pris dans le contexte des  
participants)

**Les participants définissent  
leur profil de manager avec  
ses forces et ses faiblesses.**

*Un dossier sera remis aux  
participants.*

*Evaluation de la formation par les  
stagiaires.*

*Remise d'une attestation de fin de  
formation.*



# Chargés des relations avec les entreprises

*Collaborateurs*

# Les entreprises et le nouvel environnement des CIL

## Objectifs

A l'issue de la session les participants seront en mesure de s'approprier des outils leur permettant :

- ❖ de comprendre les évolutions du dispositif Action Logement
- ❖ d'être capable de le présenter aux entreprises en le valorisant
- ❖ de savoir répondre aux objections éventuelles

## Participants

Chargés de relations entreprises

## Programme

Les récentes évolutions d'Action Logements et leurs incidences sur les produits et services

La nouvelle organisation territoriale

Les produits et services

- ➔ Analyse en terme d'avantages inconvénients
  - des évolutions
  - de la nouvelle organisation territoriale
  - des produits
- ➔ Elaboration d'un argumentaire

Les éléments de stratégie

- ➔ la classification en 4
- ➔ la méthode des objectifs progressifs
- ➔ le contrat de partenariat

Les éléments de technique d'entretien

- ➔ l'introduction de l'entretien
  - les 4 règles de comportements
  - les 6 façons de commencer l'entretien
- ➔ la découverte du client
  - les différents questionnements
  - l'écoute
  - la reformulation
  - les pièges à éviter
  - les besoins et les problèmes
  - les motivations du client
- ➔ l'écoute non-verbale et les éléments de gestuologie

La proposition du contrat de partenariat

- ➔ le bénéfice client
- ➔ la réponse aux objections
- ➔ les attitudes particulières du client
- ➔ les 5 techniques pour conclure le partenariat

### Animateurs :

Catherine DIDIER - UESL  
Alain COURTIoux

**Lieu :** Paris

**Durée :** 3 jours (2+1)

**Date :** nous consulter

### Prix net :

1 395 € par personne  
(en exonération de TVA)

### Méthodes pédagogiques

Interactives, les participants travaillant sur leurs propres cas, exercices, mise en situation, jeux de rôle au caméscope afin de valoriser les attitudes dynamiques et positives à mettre en place, commentés par le groupe et l'animateur.  
Entraînement à l'auto-évaluation, afin que chaque participant puisse repérer les progrès accomplis et les points restant à améliorer tout en se motivant sur sa progression. Un dossier de stage est remis aux participants.  
Evaluation de la formation par les stagiaires.  
Remise d'une attestation de fin de formation

# L'obligation des entreprises au titre de la Participation des Employeurs à l'Effort de Construction



## Objectifs

A l'issue de la session les participants seront en mesure de s'approprier des outils leur permettant :

- ❖ d'identifier les entreprises assujetties à la PEEC
- ❖ de renseigner et assister les entreprises dans leurs obligations et les moyens d'y satisfaire

## Participants

Collaborateurs de CIL chargés de relations avec les entreprises ou de la comptabilité de la collecte

## Programme

### Les employeurs exonérés et les employeurs assujettis

- ⇒ Définitions
- ⇒ Calcul du nombre de salariés

### L'obligation de l'entreprise

- ⇒ Montant
  - mode de calcul : la masse salariale, base de versement
- ⇒ Modalités d'investissement
  - investissement direct
  - versement à un organisme collecteur
    - définitions
    - conditions de versement

### La preuve du respect par l'entreprise de son obligation

- ⇒ Le reçu libérateur
- ⇒ La déclaration 2080

### Les incidents pendant la durée de l'investissement

- ⇒ La modification du mode de versement
- ⇒ Le réinvestissement
- ⇒ La cession ou cessation d'activité
- ⇒ La disparition de l'entreprise

### La PEEC agricole

- ⇒ Dispositif
- ⇒ Incidences pour les CIL

### Les produits et services à la disposition des entreprises et des salariés

- ⇒ Les produits pour l'accession à la propriété
- ⇒ Les produits locatifs
- ⇒ Les produits mobilité
- ⇒ L'offre de services en réseau

### Le bilan de services et les droits ouverts

### Animatrice :

Catherine DIDIER - UESL

**Lieu :** Paris

**Durée :** 1 jour

**Date :** 8 novembre 2011

### Prix net :

465 € par personne  
(en exonération de TVA)

### Méthodes pédagogiques

Exposés et débats.

Echanges.

Un dossier de stage est remis

aux participants.

Evaluation de la formation par

les stagiaires.

Remise d'une attestation de fin

de formation.

# La politique de logement et ses incidences sur Action Logement

## Objectifs

A l'issue de la session les participants seront en mesure :

- ❖ de connaître l'organisation actuelle de financement du logement social
- ❖ de connaître les principaux thèmes des politiques du logement
- ❖ comprendre les incidences de ces politiques sur les utilisations au titre d'Action Logement
- ❖ répondre aux interrogations de leurs interlocuteurs sur ces différents points



« Mise à jour des parutions  
des nouveaux dispositifs »

## Participants

Chargés de relations entreprises et responsables de services locatif ou prêts

## Programme

Les incidences de la décentralisation sur le financement du logement

Les grands axes de la politique du logement

- ➔ Le développement du logement locatif
  - le parc social
    - le budget des aides à la pierre
    - les principaux éléments de loi Boutin
    - Le Droit Aux Logement Opposable
    - ...
  - le parc privé
    - le dispositif Scellier
  - les interventions d'Action Logement
- ➔ Le développement de l'accession sociale à la propriété
  - PTZ +
  - le PASS-FONCIER®
  - la location accession
  - les éco-prêts
  - ...
  - les interventions d'Action Logement
- ➔ La politique de Rénovation Urbaine
  - les interventions de l'ANRU
    - le Programme National de Rénovation Urbaine (PNRU)
    - le Programme Nationale de Requalification des Quartiers Anciens Dégradés (PNRQAD)
  - les interventions de l'Anah
    - la réhabilitation du parc privé
    - les aides aux propriétaires occupants
  - les interventions d'Action Logement

**Animatrice :**

Catherine DIDIER - UESL

**Lieu :** Paris

**Durée :** 1 jour

**Date :** nous consulter

**Prix net :**

(en exonération de TVA)

**Méthodes pédagogiques**

Exposés et débats.

Echanges.

Un dossier de stage est remis aux participants. Evaluation de la formation

par les stagiaires.

Remise d'une attestation de fin de formation



# Chargés des prêts et aides aux particuliers

*Collaborateurs*

# L'actualité des aides aux ménages

## Objectifs

A l'issue de la session les participants seront en mesure :

- ❖ d'informer les salariés et les entreprises sur ces nouvelles aides
- ❖ de maîtriser les modifications apportées aux aides aux ménages
- ❖ de monter les dossiers

## Participants

Chargés des prêts et aides, chargés des relations entreprises

## Programme

Rappel des règles générales

Les modifications apportées par les recommandations du 2 décembre 2009

- Prêts accession
- Aides LOCA-PASS®
- Aides à la mobilité
- Aides aux salariés en difficulté
- Prêts aux propriétaires bailleurs

**Animatrice :**  
Catherine DIDIER - UESL

**Lieu :** Paris

**Durée :** 1 jour

**Date :** nous consulter

**Prix net :**  
465 € par personne  
(en exonération de TVA)

**Méthodes pédagogiques**  
Exposés et débat.  
Présentation d'exemples,  
échanges.  
Un dossier est remis aux  
participants.  
Evaluation de la formation par  
les stagiaires.  
Remise d'une attestation de fin  
de formation.

# L'assurance d'un prêt : les fondamentaux

## Objectifs

La loi n° 2010-737 du 1<sup>er</sup> juillet 2010 fait obligation aux établissements prêteurs d'accepter en crédit immobilier ou en crédit à la consommation, une assurance emprunteur qui n'est pas nécessairement l'assurance collective de l'établissement.

Jusqu'à présent, les CIL proposaient souvent à leurs emprunteurs une assurance Décès Incapacité de Travail (DIT) avec leurs prêts accession, mais la loi les oblige aujourd'hui à accepter une assurance DIT concurrente présentée par leur client.

A l'issue de cette session, les participants seront en mesure :

- ❖ de maîtriser l'ensemble des mécanismes de l'assurance des prêts
- ❖ de connaître l'environnement juridique de l'assurance des prêts
- ❖ de connaître les garanties essentielles du contrat emprunteur
- ❖ d'adapter les garanties aux exigences du crédit
- ❖ de décrypter une offre de DIT concurrente présentée par le client.

## Participants

Conseillers prêts et aides aux particuliers, conseillers en financement, gestionnaires de prêts

## Pré-requis

Connaître l'offre Décès Incapacité de Travail (DIT) de son établissement

## Programme

### La souscription du contrat d'assurance de prêt

- ➔ L'obligation d'assurances : déclarer le risque à garantir
- ➔ La démarche de l'emprunteur pour trouver un assureur
- ➔ Le contrat collectif et les autres possibilités d'assurance de prêt
- ➔ La pluralité d'emprunteurs et l'assurance de prêt
- ➔ Le marché et les acteurs : la rentabilité, la notion de rapport de S/PI (Rapport Sinistres payés sur Primes encaissées), les politiques tarifaires

### Les informations obligatoires

- ➔ Le devoir d'information du prêteur
- ➔ Le devoir d'information de l'assureur : à l'égard de l'assuré, de l'organisme prêteur
- ➔ Les obligations de l'assuré

### La convention AERAS

- ➔ L'assurabilité, le mécanisme de la convention

### Les garanties d'un contrat d'assurance de prêt

- ➔ Le décès
- ➔ L'incapacité de travail-invalidité : incapacité, invalidité, la franchise, la limite d'âge
- ➔ La garantie perte d'emploi : la perte d'emploi, le délai de carence, la franchise, la limite d'âge, la durée d'indemnisation, les prestations prévues

### L'impact sur le contrat d'assurance de prêt

- ➔ Les crédits immobiliers
- ➔ Les crédits à la consommation

### La mise en jeu du contrat d'assurance de prêt

- ➔ La déclaration : formalités et délais
- ➔ Les démarches en cas de désaccord avec la société d'assurances

### Synthèse

- ➔ Comment aborder l'offre d'une assurance concurrente présentée par le client

### Animateur :

Emmanuel ROUILLON  
Omega consultants

**Lieu :** Paris

**Durée :** 2 jours

**Date :** nous consulter

### Prix net :

930 € par personne  
(en exonération de TVA)

### Méthodes pédagogiques

Exposé, débats, échange entre les participants.

Etude de cas : travail en sous-groupe, comparatif entre une proposition du CIL et une offre concurrente. Un dossier est remis aux participants.

Evaluation de la formation par les stagiaires.

Remise d'une attestation de fin de formation

# Les prêts et aides aux particuliers (initiation)

## Objectifs

A l'issue de la session les participants seront en mesure :

- ❖ d'apprécier la recevabilité d'une demande d'intervention, dans l'intérêt du particulier
- ❖ d'appliquer les règles d'attribution : critères, limites et modalités d'investissement
- ❖ de connaître les pièces nécessaires à la constitution d'un dossier

## Participants

Collaborateurs de CIL en charge des prêts et aides aux particuliers, responsables logement d'entreprises

## Programme

### Principales définitions

- ➔ Les bénéficiaires
- ➔ Les exclus
- ➔ Les logements finançables
- ➔ Le financement : règles générales
- ➔ Les notions de ressources
- ➔ Définition des droits ouverts
- ➔ Les parcs locatifs

### Aides à la location

- ➔ Financement du dépôt de garantie : AVANCE LOCA-PASS®
- ➔ Garantie du paiement du loyer et des charges locatives : GARANTIE LOCA-PASS®
- ➔ GRL® (Garantie des Risques Locatifs)

### Aides à l'accession

- ➔ PASS-FONCIER®
- ➔ Prêt pour construction ou acquisition dans le neuf
- ➔ Prêt pour l'acquisition dans l'ancien avec ou sans travaux
- ➔ Prêt à propriétaires bailleurs

### Les aides à la mobilité

- ➔ L'AIDE MOBILI PASS®
- ➔ Le prêt relais Mobilité
- ➔ Le MOBILI JEUNE®

### Les aides aux salariés en difficulté

- ➔ PRÊT SECURI-PASS®
- ➔ Prêt pour refinancement des prêts immobiliers plus onéreux
- ➔ Prêt pour allègement temporaire des quittances de loyer
- ➔ Rachat de logement d'accédant en difficulté

### Constitution du dossier

- ➔ Les pièces à fournir
- ➔ Le plan de financement
- ➔ La notion de taux d'endettement
- ➔ L'offre de prêt et les autres documents juridiques
- ➔ Notions sur les régimes matrimoniaux
- ➔ Notions sur les garanties

### Animateur :

Paul OLESZCZAK

**Lieu :** Paris

**Durée :** 3 jours

**Date :** 19-20-21 octobre 2011

### Prix net :

1 395 € par personne  
(en exonération de TVA)

### Méthodes pédagogiques

Exposés et débat cas pratiques.  
Echanges.  
Un dossier est remis aux participants.  
Evaluation de la formation par les stagiaires.  
Remise d'une attestation de fin de formation.

# Les prêts et aides aux particuliers (perfectionnement)

## Objectifs

A l'issue de la session les participants seront en mesure :

- ❖ de maîtriser l'ensemble des évolutions réglementaires et conventionnelles
- ❖ d'appliquer les textes à des situations rencontrées
- ❖ de trouver une réponse juridique à tous les cas rencontrés

## Participants

Responsables et collaborateurs de CIL ayant déjà une bonne connaissance des prêts et aides aux particuliers souhaitant échanger sur leurs pratiques et mettre à jour leurs connaissances

## Programme

La gamme complètes des AIDES et PRETS proposés par les CIL aux particuliers

- ➔ Présentation et analyse de la gamme des produits
- ➔ Rappel des dernières évolutions
- ➔ Approfondissement de points particuliers
- ➔ Réponses aux questions posées

Analyse de cas concrets présentés par les participants

- ➔ Application des textes, montage des dossiers déblocage des fonds...

**Animatrice :**  
Catherine DIDIER - UESL

**Lieu :** Paris

**Durée :** 2 jours

**Date :** nous consulter

**Prix net :**  
930 € par personne  
(en exonération de TVA)

**Méthodes pédagogiques**  
**Essentiellement**  
**interactive, la formation**  
**est basée sur les échanges**  
**et les résolutions de**  
**problèmes rencontrés par**  
**les participants.**

Un dossier est remis aux participants.

Evaluation de la formation par les stagiaires.

Remise d'une attestation de fin de formation.

# La mise en place des aides LOCA-PASS®

## Objectifs

A l'issue de la session les participants seront en mesure :

- ❖ de connaître les particularités des AIDES LOCA-PASS®
- ❖ de connaître les modalités d'intervention des CIL
- ❖ d'appliquer le dispositif et monter les dossiers

## Participants

Collaborateurs chargés des prêts et aides aux particuliers, collaborateurs chargés du contentieux

## Programme

### Rappel des notions juridiques

- ➔ Dépôt de garantie
- ➔ Réparations locatives
- ➔ Caution

### Evolution des AIDES LOCA-PASS®

### Conditions d'intervention des CIL

- ➔ Financement de l'AVANCE LOCA-PASS®
- ➔ GARANTIE LOCA-PASS®
- ➔ Notion de droits ouvert

### Mise en place des aides

- ➔ Procédure
- ➔ Suivi
- ➔ Supports juridiques

### La GRL®

- ➔ Présentation et incidences sur la GARANTIE LOCA-PASS®

### **Animatrice :**

Catherine DIDIER

**Lieu :** Paris

**Durée :** 1 jour

**Date :** nous consulter

### **Prix net :**

465 € par personne  
(en exonération de TVA)

### **Méthodes pédagogiques**

Exposés, débat et travaux sur des documents-types.

Echanges.

Un dossier est remis aux participants.

Evaluation de la formation par les stagiaires.

Remise d'une attestation de fin de formation.

# Gérer le mécontentement des particuliers

## Objectifs

Face à une demande soutenue, l'état d'esprit de certains demandeurs et des situations socialement difficiles, le CIL ne peut pas toujours satisfaire tous les salariés, risquant ainsi d'engendrer un mécontentement qui peut se traduire par une incompréhension, voir de l'agressivité.

A l'issue de cette session, les participants seront en mesure, dans le cadre des spécificités des CIL :

- ❖ de gérer les situations difficiles
- ❖ d'améliorer la qualité du service
- ❖ de gérer les tensions inhérentes à une situation conflictuelle

## Participants

Les conseillers prêts et aides aux particuliers, les collaborateurs du service locatif, les collaborateurs chargés de l'accueil

## Programme

### Renforcer les techniques relationnelles

- ⇒ Utiliser les outils de l'écoute active
- ⇒ Comprendre les comportements non verbaux de notre interlocuteur
- ⇒ Repérer les problèmes et les motivations
- ⇒ Se servir des techniques de considération
- ⇒ Avoir une attitude empathique
- ⇒ Rechercher une solution

### Traiter les situations conflictuelles

- ⇒ Le traitement des 3 mécontentements (justifié, d'incompréhension, de mauvaise foi)
- ⇒ La réparation et la compensation
- ⇒ L'art de dire « non »
- ⇒ L'éclaircissement, la justification, l'explication
- ⇒ Le contrat d'ouverture
- ⇒ L'anticipation des situations difficiles

### Gérer les tensions

- ⇒ Savoir se ménager
- ⇒ S'interdire le retour en arrière
- ⇒ Se créer de nouvelles habitudes
- ⇒ Changer la tension en énergie positive

### **Animateur :**

Alain COURTIoux

**Lieu :** Paris

**Durée :** 3 jours (2 + 1)

**Date :** nous consulter

### **Prix net :**

1 395 € par personne  
(en exonération de TVA)

### **Méthodes pédagogiques**

Interactives, études de cas concrets, jeux de rôle, entraînement à la vidéo, auto-évaluation

Un dossier est remis aux participants

Evaluation de la formation par les stagiaires.

Remise d'une attestation de fin de formation



# Conseillers en financement de la résidence principale des salariés

*Collaborateurs*

# Le montage des plans de financement

## Objectifs

A l'issue de la session les participants seront en mesure :

- ❖ de connaître les prêts principaux finançant l'accèsion à la propriété
- ❖ d'utiliser ces différents prêts afin d'élaborer un plan de financement
- ❖ d'optimiser le plan de financement en fonction des besoins et des attentes des clients

## Participants

Collaborateurs chargés du conseil en financement auprès des particuliers

## Programme

### Introduction

Le service conseil en financement de la résidence principale des salariés, distribué par les CIL

### Le mécanisme des financements

- ➔ Le tableau d'amortissement
- ➔ Les différents taux
- ➔ Le coût du crédit
- ➔ Les différents types de barèmes : progressifs et constants, à taux fixe ou variable, modulable, in fine... le lissage
- ➔ Les assurances
- ➔ Les garanties

### Le scoring bancaire

- ➔ Les critères liés à la capacité d'endettement : taux d'effort, reste à vivre, appréciation des revenus
- ➔ Les critères liés à la pérennité des revenus
- ➔ La qualité du bien
- ➔ Les garanties et les assurances
- ➔ Les différentes stratégies des banques
- ➔ Proposer la banque qui correspond au cas du client

### Les principaux prêts spécifiques à l'accèsion à la propriété

- ➔ Rappel rapide des précédentes réglementations, réforme de 1978, prêts PAP, évolution récente
- ➔ Le prêt à taux 0
- ➔ Les prêts épargne logement
- ➔ Le prêt conventionné
- ➔ Le PAS
- ➔ Le PSLA
  - les mécanismes
  - quand et à qui le proposer
  - établir le plan de financement de l'acquéreur en PSLA
- ➔ Le prêt fonctionnaire
- ➔ Les prêts spécifiques (caisses de mutuelles, de retraites, département, entreprises...)

### Etablir le plan de financement

- ➔ Etablir les besoins et le cas du client
- ➔ Obtenir les bonnes informations
- ➔ Evaluer rapidement la capacité d'emprunt du client
- ➔ Optimiser la proposition dans le cas d'un conseil avec ou sans projet précis
- ➔ Financer les intérêts intercalaires
- ➔ Monter un financement avec une revente

### Animatrice :

Marie-Noëlle PRAX

**Lieu :** Paris

**Durée :** 2 jours

**Dates :** 29-30 septembre 2011

### Prix net :

1 395 € par personne  
(en exonération de TVA)

### Méthodes

#### pédagogiques

Exposés et débats

Echanges.

Simulations interactives sur logiciel informatique.

Un dossier est remis aux participants.

Evaluation de la formation par les stagiaires.

Remise d'une attestation de fin de formation.

# Le métier du conseil en financement

## Objectifs

A l'issue de la session les participants seront en mesure :

- ❖ de recentrer et d'analyser les différents barèmes des différents organismes financiers afin d'optimiser le montage financier d'une opération
- ❖ de conduire un entretien dans une logique de conseil
- ❖ d'attirer l'attention du client sur : les risques juridiques, de mise en œuvre, de coûts imprévus éventuels

## Participants

Collaborateurs chargés du conseil en financement pratiquant déjà le conseil en financement auprès des particuliers

## Pré-requis

Connaître le fonctionnement général des prêts, posséder quelques bases réglementaires sur les financements principaux ou avoir suivi le stage niveau I

## Programme

### Introduction

Le service conseil en financement de la résidence principale des salariés, distribué par les CIL

### Rappel des éléments du plan de financement

- Le tableau d'amortissement
- Les différents taux, le coût du crédit
- Les différents types de barèmes : progressifs et constants, à taux fixe ou variable, modulable, in fine, relais, le lissage
- Les principaux prêts pour l'accession à la propriété
- Le scoring bancaire

### Approfondissement des techniques de base

- Le CEL, le PEL...
- Les barèmes à taux variables : les produits proposés sur le marché, les conditions des prêts, comparaison des barèmes entre eux, les confusions possibles, les taux d'appel, les « faux taux fixes » comparaison avec un taux fixe
- Les prêts modulables et les lissages
- Les garanties demandées sur les prêts (hypothèque, privilège du prêteur de deniers, cautions...)
- Les assurances et la sécurisation des emprunteurs

### Mener un entretien de conseil

- Les outils de l'écoute active
- Les techniques d'appropriation du conseil par le client
- Les techniques de l'entretien dans la Qualité de la Relation de Service

### L'environnement de l'accession à la propriété

- Analyser la valeur d'un bien
- Attirer l'attention du client sur les pièges liés à certains modes d'accession (intérêts intercalaires en VEFA, dépenses non prévues dans la construction de maison individuelle, les travaux de réhabilitation...)
- Vérifier la sécurisation de l'acquéreur dans le temps
- Les montages spécifiques (SCI)
- Les questions juridiques liées à l'accession : les régimes matrimoniaux, les successions
- La fiscalité : taxe d'habitation, taxe foncière, plus-value

### Animatrice :

Marie-Noëlle PRAX

**Lieu :** Paris

**Durée :** 3 jours

**Date :** 14-15-16 novembre 2011

### Prix net :

1 395 € par personne  
(en exonération de TVA)

### Méthodes pédagogiques

Exposés, études de cas, dossiers documentaires, échanges.  
Simulations interactives sur logiciel informatique  
Un dossier est remis aux participants.  
Evaluation de la formation par les stagiaires.  
Remise d'une attestation de fin de formation.

# Le Prêt à Taux Zéro + (PTZ+) en 2011

## Objectifs

A l'issue de la session les participants seront en mesure :

- ❖ d'effectuer un plan de financement avec le Prêt à Taux Zéro+
- ❖ d'analyser l'impact de ce financement sur leurs opérations en cours de commercialisation
- ❖ de l'intégrer aux définitions de produits des futurs programmes
- ❖ d'arbitrer avec les autres dispositifs



## Participants

Collaborateurs chargés du conseil en financement auprès des particuliers

## Programme

### Le nouveau dispositif

- Les ressources
- Les barèmes
- Le plan de financement

### Exemple de plan de financement

(utilisation de l'outil de simulation Altoffice)

### Intégration aux autres dispositifs

- PSLA
- Secteur ANRU

### Impact du nouveau dispositif sur la solvabilité

### Arbitrage entre les différents dispositifs

### **Animatrice :**

Marie-Noëlle PRAX

**Lieu :** Paris

**Durée :** 1 jour

**Date :** nous consulter

### **Prix net :**

465 € par personne  
(en exonération de TVA)

### **Méthodes**

#### **pédagogiques**

Exposés et débats  
Echanges.  
Simulations interactives sur logiciel informatique.  
Un dossier est remis aux participants.  
Evaluation de la formation par les stagiaires.  
Remise d'une attestation de fin de formation.

# L'accession à la propriété

## conditions et modalités juridiques

### Objectifs

Dans le cadre du développement des services, les CIL se spécialisent plus encore dans le conseil en financement de la résidence principale.

Par ailleurs, l'évolution des pratiques de la promotion immobilière ainsi que les nouveaux dispositifs (PSLA, nouveau permis de construire) nécessitent une mise à jour des connaissances.

Le montage du dossier de prêt ou l'accompagnement du salarié dans son projet d'accession suppose une bonne connaissance juridique des modes d'accession à la propriété.

A l'issue de la session les participants seront en mesure :

- ❖ de connaître les différents moyens d'accéder à la propriété
- ❖ de conseiller les particuliers sur leur projet d'accession
- ❖ de mieux analyser les dossiers

### Participants

Collaborateurs des services prêts et aides et collaborateurs des services conseil aux salariés

### Programme

#### La vente immobilière

- ➔ La préparation de la vente
- ➔ La protection et l'information des acquéreurs : préemption, rétractation, surface et diagnostics techniques
- ➔ L'avant contrat : promesse et compromis
- ➔ Le contrat de vente
- ➔ Le cas particulier de la vente HLM : conditions et réalisation

#### La VEFA (Vente en l'Etat Future d'Achèvement)

- ➔ Le contrat préliminaire
- ➔ Les caractéristiques de la VEFA
- ➔ Les garanties et responsabilités
- ➔ Les particularités HLM - la sécurisation

#### La location accession

- ➔ Le financement PSLA
- ➔ La formation du contrat
- ➔ Le contrat de location accession
  - fonctionnement
  - levée d'option
- ➔ La sécurisation PSLA

#### La construction en maîtrise d'ouvrage directe

- ➔ Le contrat d'architecte
- ➔ Les contrats d'entreprises
- ➔ Les garanties et responsabilités

#### Le Contrat de Construction de Maison Individuelle (CCMI)

- ➔ L'obligation du constructeur
- ➔ Le contenu du contrat
- ➔ Les garanties et responsabilités

**Animatrice :**  
Pascale HERMANN

**Lieu :** Paris

**Durée :** 2 jours

**Date :** nous consulter

**Prix net :**  
930 € par personne  
(en exonération de TVA)

#### **Méthodes pédagogiques**

Exposés et débats.

Echanges

Les participants peuvent apporter des cas ou des documents qu'ils rencontrent fréquemment dans leur pratique professionnelle. Un dossier est remis aux participants.

Evaluation de la formation par les stagiaires.

Remise d'une attestation de fin de formation.

# Les accédants et leur patrimoine

## Objectifs

Dans le cadre du développement des services, les CIL se spécialisent plus encore dans le conseil en financement de la résidence principale.

L'accompagnement du salarié dans son projet d'accession nécessite une bonne connaissance juridique de la situation individuelle et patrimoniale des emprunteurs afin de mieux les conseiller et de mieux apprécier les démarches à accomplir.

A l'issue de la session les participants seront en mesure :

- ❖ de repérer et d'identifier les situations patrimoniales
- ❖ de conseiller et d'orienter les accédants
- ❖ d'établir les dossiers de prêts adaptés
- ❖ de mieux analyser un dossier d'emprunteur en difficulté

## Participants

Collaborateurs des services prêts et aides et collaborateurs des services conseil aux salariés

## Programme

### La notion de patrimoine

- Définition
- Meubles et immeubles

### L'emprunteur et son patrimoine

- Les statuts des individus
  - minorité, majorité, incapacités
  - incidences sur la capacité de contracter
- L'organisation du patrimoine et l'incidence sur l'emprunt
  - mariage et régimes matrimoniaux
  - vie maritale et montages patrimoniaux
  - PACS et immobilier
- Les difficultés familiales et le patrimoine
  - séparation et divorce
  - décès et organisation de la succession

### La société civile immobilière

- Objectifs de la SCI
- Principes et montage de fonctionnement

### **Animatrice :**

Maître Françoise CALANDRE-EHANNO

**Lieu :** Paris

**Durée :** 2 jours

**Date :** nous consulter

### **Prix net :**

930 € par personne  
(en exonération de TVA)

### **Méthodes pédagogiques**

Exposés et débats.

Echanges

Les participants peuvent apporter des cas ou des documents qu'ils rencontrent fréquemment dans leur pratique professionnelle. Un dossier est remis aux participants.

Evaluation de la formation par les stagiaires.

Remise d'une attestation de fin de formation.

# Le conseil en financement des salariés investisseurs



## Objectifs

A l'issue de la session les participants seront en mesure :

- ❖ d'intervenir au titre de conseil sur les montages financiers d'opérations à but locatif réalisés par des salariés
- ❖ de valoriser, par des techniques d'analyses élaborées, son rôle d'expert en prenant en compte l'environnement global de l'opération (juridique, fiscale et financier)
- ❖ de projeter dans le temps le résultat et le rendement d'une opération en évaluant l'incidence fiscale et l'évolution de la trésorerie du ménage

## Participants

Conseillers prêts aux salariés

## Programme

### Les défiscalisations immobilières

- ➔ Rappel des différents dispositifs depuis 1986
  - Méhaignerie, Perissol, Besson, Robien, Borloo
- ➔ Les dispositifs en 2011
  - le dispositif Scellier

### Les investisseurs dans l'immobilier

- ➔ Qui sont-ils ?
- ➔ Leurs motivations d'achat
- ➔ Les réseaux de vente
- ➔ Comment apprécier un bon investissement dans l'immobilier

### L'imposition des revenus fonciers

- ➔ Calcul de l'impôt sur les revenus
- ➔ Réforme de 2007
- ➔ Imposition des revenus fonciers
- ➔ Régime de droit commun
  - recettes
  - charges déductibles
  - imposition des bénéfices et CSG
  - imputation des déficits
  - reports des déficits

### Le financement de l'investisseur

- ➔ Choix de la durée du prêt principal
- ➔ Prêt "in fine"

### Simulation de cas sur "ALTOFFICE"

- ➔ Analyse des résultats
- ➔ Recherche de la solution optimale
- ➔ Explication des chiffres clés (taux de rentabilité, gain total après impôt, gain d'impôt, trésorerie investisseurs)
- ➔ Optimisation des résultats en fonction de l'attente des investisseurs

### **Animatrice :**

Marie-Noëlle PRAX

**Lieu :** Paris

**Durée :** 2 jours

**Dates :** nous consulter

### **Prix net :**

930 € par personne  
(en exonération de TVA)

### **Méthodes pédagogiques**

Exposés, études de cas,  
échanges.

Simulations interactives sur  
logiciel informatique.

Un dossier est remis aux  
participants.

Évaluation de la formation par  
les stagiaires.

Remise d'une attestation de fin  
de formation.



# Conseillers en accompagnement de la mobilité professionnelle des salariés

*Collaborateurs*

# Les CIL et la mobilité résidentielle

## Objectifs

A l'issue de la session les participants seront en mesure :

- ❖ de maîtriser les différents prêts et aides en matière de mobilité résidentielle
- ❖ d'appliquer les conditions réglementaires d'intervention
- ❖ de répondre aux attentes des bénéficiaires

## Participants

Collaborateurs de CIL en charge de la présentation et de la mise en place des prêts et aides aux particuliers,  
Responsables logement des entreprises

## Programme

### Les définitions

- Les droits ouverts
- La notion de jeunes
- Les parcs locatifs

### Les prêts et aides

- Les bénéficiaires
- Les modalités d'intervention
  - de l'AIDE MOBILI-PASS®
  - de l'AVANCE LOCA-PASS®
  - de la GARANTIE LOCA-PASS®
  - de la GRL® (Garantie des Risques Locatifs)
  - du prêt relais pour l'acquisition d'une nouvelle résidence principale
- Les pièces à fournir
- L'offre de prêt et les autres documents contractuels
- Notions sur les régimes matrimoniaux
- Le service CIL-PASS Mobilité®

**Animateur :**  
Paul OLESZCZAK

**Lieu :** Paris

**Durée :** 1 jour

**Date :** nous consulter

**Prix net :**  
465 € par personne  
(en exonération de TVA)

### **Méthodes pédagogiques**

Exposés et débats, cas pratiques. Echanges.  
Un dossier est remis aux participants.  
Evaluation de la formation par les stagiaires.  
Remise d'une attestation de fin de formation.

# Conduire un entretien de service avec les salariés

## Objectifs

L'évolution de la mission des CIL, le développement de l'offre de services conduisent les collaborateurs à faire face à une nouvelle forme de demande de la part des particuliers.

A l'issue de la session les participants seront en mesure :

- ❖ de mener un entretien de conseil dans le cadre de la qualité du service

## Participants

Tous collaborateurs en relation avec les salariés, et plus particulièrement les collaborateurs chargés des services : conseil en financement, CIL-PASS MOBILITE®

## Programme

### L'attente de notre interlocuteur

- ➔ Appréhender la spécificité de notre interlocuteur en tant que personne unique
- ➔ Alterner les aspects techniques et humains dans notre communication
- ➔ Différencier les différents points de vue, afin de capter celui de notre interlocuteur
- ➔ Comprendre ce qu'attend notre interlocuteur en utilisant les techniques de prise en compte

### L'entretien avec notre interlocuteur

- ➔ Ecouter de façon active, afin de cerner ce que cherche à nous dire notre interlocuteur
- ➔ Faire parler notre interlocuteur, en utilisant les techniques « d'investigation » et de « demandes de précision »
- ➔ Reformuler, afin de montrer notre compréhension et éviter le piège de l'interprétation
- ➔ Utiliser l'empathie, afin de mieux partager l'état d'esprit de notre interlocuteur

### La valorisation de notre service

- ➔ Maîtriser les techniques de considération, afin d'instaurer une qualité de notre service
- ➔ S'exprimer en termes positifs, en éliminant les mots parasites
- ➔ Argumenter en terme d' « avantage », afin de faire ressortir ce qui est important pour notre interlocuteur
- ➔ Maîtriser l'art de dire « non », afin de rester dans une relation positive

### La gestion des attitudes particulières

- ➔ Repérer les différents mécontentements, afin d'y apporter une solution appropriée
- ➔ Cerner l'agressivité, l'incompréhension, l'insatisfaction, afin de les relativiser de façon positive
- ➔ Utiliser les techniques de désamorçage, afin de garder une qualité d'entretien avec notre interlocuteur

**Animateur :**  
Alain COURTIoux

**Lieu :** Paris

**Durée :** 3 jours (2+1)

**Date :** nous consulter

**Prix net :**  
1395 € par personne  
(en exonération de TVA)

**Méthodes pédagogiques**  
Entraînement sur les cas réels rencontrés par les participants, exercices, jeux de rôle, vidéo, auto-évaluation  
Un dossier de stage est remis aux participants  
Evaluation de la formation par les stagiaires.  
Remise d'une attestation de fin de formation



# Référents et conseillers GRL®

*Collaborateurs*

# L'accueil des ménages en difficulté et Ethique

## Objectifs

A l'issue de la session les participants seront en mesure :

- ❖ de développer et confirmer les compétences d'appui aux personnes en difficulté
- ❖ de connaître et comprendre les enjeux éthiques présents dans la relation d'aide

## Participants

Référents et conseillers GRL®, conseillers CIL-PASS ASSISTANCE®

## Pré-requis

Avoir suivi le stage « L'écoute des ménages en difficulté » ou être déjà expérimenté en technique d'accueil et d'écoute

## Programme

Accueillir la personne en difficulté conduit à écouter des propos intimes

- ➔ Comment respecter l'autre quand il est différent de soi ?
- ➔ Comment réagir aux confidences ?
- ➔ Comment valoriser les atouts de la personne ?

La qualité de la relation d'aide s'appuie sur des principes éthiques

- ➔ Comment considérer la personne et ne pas la résumer à ses problèmes ?
- ➔ Comment assurer la confidentialité des propos ?
- ➔ Comment maintenir une relation d'égalité entre soi et l'autre ?
- ➔ Comment anticiper l'accès des personnes à leur dossier ?
- ➔ Comment tenir compte de la loi « informatique et liberté » dans l'utilisation des fichiers informatiques ?

### **Animatrice :**

Catherine GERARD

**Lieu :** Paris

**Durée :** 1 jour

**Date :** nous consulter

### **Prix net :**

465 € par personne  
(en exonération de TVA)

### **Méthodes pédagogiques**

Exposés et débats à partir des cas rencontrés par les stagiaires. Echanges  
Un dossier de stage est remis aux participants  
Evaluation de la formation par les stagiaires.  
Remise d'une attestation de fin de formation

# La GRL<sup>®</sup> et la GARANTIE LOCA-PASS<sup>®</sup>

## Objectifs

A l'issue de la session les participants seront en mesure dans le cadre des spécificités des CIL :

- ❖ de comprendre le dispositif de la GRL (Garantie des Risques Locatifs)
- ❖ d'orienter les locataires vers ce dispositif
- ❖ d'appréhender les incidences du dispositif sur les demandes de GARANTIE LOCA-PASS<sup>®</sup>

## Participants

Les conseillers prêts et aides aux particuliers, les collaborateurs du service locatif

## Programme

### La Garantie des Risques Locatifs

- ➔ Les logements concernés
- ➔ Le produit GRL
  - définition
  - garanties du contrat socle
  - la prime d'assurance
  - les catégories de locataire
  - le dispositif financier
  - le rôle des CIL
- ➔ La demande préventive
- ➔ La demande curative

### La GARANTIE LOCA-PASS<sup>®</sup>

- ➔ Les bénéficiaires
- ➔ Les logements concernés
- ➔ Les caractéristiques
- ➔ Les conditions d'obtention

**Animatrice :**  
Catherine DIDIER - UESL

**Lieu :** Paris

**Durée :** 1 jour

**Date :** nous consulter

**Prix net :**  
465 € par personne  
(en exonération de TVA)

**Méthodes pédagogiques**  
Exposés et débats à partir des cas rencontrés par les stagiaires. Echanges  
Un dossier de stage est remis aux participants  
Evaluation de la formation par les stagiaires.  
Remise d'une attestation de fin de formation

# Animer une équipe de référents et conseillers GRL®

## Objectifs

A l'issue de la session les participants seront en mesure :

- ❖ de connaître la culture de l'action sociale et de ses professionnels
- ❖ de développer des compétences à encadrer une équipe d'acteurs de la relation d'aide

## Participants

Responsables d'équipe GRL®

## Pré-requis

Avoir participé aux réunions d'information techniques de l'APAGL

## Programme

Présentation des métiers principaux du social et leur référentiel métier

- ➔ Assistant de service social
- ➔ Conseiller en économie sociale et familiale
- ➔ Educateur spécialisé

Approche de la relation d'aide

- ➔ Les grands principes (empathie, authenticité, congruence...)
- ➔ Les grands axes méthodologiques (méthodologie de projet individuel)
- ➔ Les techniques principalement utilisées (écoute, distanciation, reformulation...)
- ➔ Les principes éthiques (respect, autonomie, confidentialité, partage des informations, communication et informatisation des dossiers)

Modalités d'accompagnement des équipes

- ➔ Créer et animer des temps d'échanges sur les pratiques entre les professionnels
- ➔ Soutenir les individus pour prévenir l'épuisement
- ➔ Favoriser la cohésion d'équipe

**Animatrice :**  
Catherine GERARD

**Lieu :** Paris

**Durée :** 1 jour

**Date :** nous consulter

**Prix net :**  
465 € par personne  
(en exonération de TVA)

**Méthodes pédagogiques**  
Exposés et débats à partir des cas rencontrés par les stagiaires. Echanges  
Un dossier de stage est remis aux participants  
Evaluation de la formation par les stagiaires.  
Remise d'une attestation de fin de formation



# Chargés des investissements locatifs et de la gestion des réservations

*Collaborateurs*

# Comprendre le montage des opérations locatives des opérateurs HLM/SEM

## Objectifs

A l'issue de la session les participants seront en mesure :

- ❖ de connaître l'organisation actuelle de financement du logement social
- ❖ de comprendre la démarche des opérateurs HLM/SEM dans le montage des opérations locatives, et les principaux arbitrages auxquels ils sont confrontés
- ❖ de connaître les différents types de financement utilisés, leurs spécificités sociales et financières, les contraintes de gestion des enveloppes budgétaires qui pèsent sur les opérateurs
- ❖ d'identifier les différents partenaires impliqués dans ces montages, leurs logiques et leurs exigences
- ❖ de comprendre les principes, les enjeux et les contraintes des faisabilités financières, au travers des comptes d'exploitation prévisionnels

## Participants

Collaborateurs ou responsables de CIL chargés du suivi des relations avec les opérateurs HLM/SEM

## Programme

### Introduction

Les organismes HLM/SEM face à une opportunité, les questions qui se posent

- ➔ Amenée d'affaire, partenariat, et contraintes
- ➔ Analyse du marché
- ➔ Choix du produit
- ➔ Etude de faisabilité

### L'approche par le marché

- ➔ Outils généraux de connaissance : PLH, plan stratégique, listes des demandeurs, partenaires, etc
- ➔ Outils particuliers à un dossier : les besoins locaux, l'offre locative existante, le niveau du marché, les publics spécifiques et les produits adaptés

### Les principaux financements disponibles

PLUS, PLA-I, PLS, PLI : connaissance et éléments d'arbitrage

- ➔ Les dimensions sociales : les publics cibles
- ➔ Caractéristiques financières : définitions réglementaires, financements d'Etat, financements complémentaires
- ➔ La gestion des enveloppes budgétaires, modalités, programmation et contraintes
- ➔ Les différents partenaires financiers, subventions et prêts
- ➔ L'enjeu des fonds propres

### La faisabilité financière : le compte d'exploitation prévisionnel

- ➔ Les spécificités de l'équilibre d'exploitation, différence d'approche entre secteur privé et secteur du logement social. Les paramètres spécifiques à prendre en compte

### Déroulement pratique du montage d'une opération

- ➔ Les étapes, les délais, les points clés dans le montage administratif, financier et technique
- ➔ La logique des partenaires, leurs attentes vis-à-vis de l'opérateur
- ➔ Les principales sources d'aléas

### **Animateur :**

Gilles KAHN  
Ville & Habitat

**Lieu :** Paris

**Durée :** 2 jours

**Date :** nous consulter

### **Prix net :**

930 € par personne  
(en exonération de TVA)

### **Méthodes pédagogiques**

Exposés et débats. Echanges.  
Un dossier de stage est remis  
aux participants.  
Evaluation de la formation  
par les stagiaires.  
Remise d'une attestation  
de fin de formation

# L'actualité du financement des personnes morales

## Objectifs

A l'issue de la session les participants seront en mesure :

- ❖ de connaître les nouvelles modalités d'intervention auprès des personnes morales
- ❖ de maîtriser toutes les nouvelles possibilités d'opérations financières

## Participants

Responsables et collaborateurs chargés des investissements locatifs

## Programme

### Rappel du contexte

- ➔ Principes, évolutions et point de situation

### Financement du logement locatif social

- ➔ Le concours 1% Relance
- ➔ Autres opérations locatives traditionnelles
  - logement locatif social
  - logement intermédiaire
- ➔ Présentation et financement des structures collectives
  - FTM
  - foyers logement
  - les logements meublés
  - les structures d'hébergement

### Les réservations locatives (aspects spécifiques)

- ➔ ANRU
- ➔ Foncière
- ➔ Les obligations liées à la loi du 25 mars 2009 (DALO)

### **Animateur :**

Jean-Marie LE GOASTER – UESL

**Lieu :** Paris

**Durée :** 1 jour

**Date :** 11 octobre 2011

### **Prix net :**

465 € par personne  
(en exonération de TVA)

### **Méthodes pédagogiques**

Exposés et débats à partir des cas rencontrés par les stagiaires. Echanges.

Un dossier est remis aux participants.

Evaluation de la formation par les stagiaires.

Remise d'une attestation de fin de formation

# Les CIL et le financement des bailleurs sociaux



## Objectifs

A l'issue de la session les participants seront en mesure :

- ❖ de maîtriser le contexte du partenariat avec les bailleurs sociaux
- ❖ de connaître les conditions réglementaires d'intervention

## Participants

Responsables et collaborateurs chargés des investissements locatifs et des relations avec les bailleurs sociaux

## Programme

### Les conditions générales d'intervention

- ⊕ Les principes d'intervention d'Action Logement
- ⊕ Les différents opérateurs
- ⊕ Les opérations finançables
- ⊕ Les financements principaux du logement social
  - PLUS
  - PLAI
  - PLS
  - PLI
- ⊕ Les délais d'intervention
- ⊕ Les recommandations de l'UESL
- ⊕ Les avis préalables
- ⊕ Les enveloppes financières

### Le financement du logement locatif social

- ⊕ Le concours 1% Relance
- ⊕ Les prêts pour la production ou l'amélioration de logements locatifs sociaux

### Le financement du locatif intermédiaire

### Le financement des structures collectives

- ⊕ Prêt pour la production ou l'amélioration de Logements-foyers
- ⊕ Prêt pour le financement du plan de traitement des foyers de travailleurs migrants (FTM)
- ⊕ Prêt pour la production ou l'amélioration des structures d'hébergement
- ⊕ Prêt pour la production de RHVS
- ⊕ Prêt pour la production ou l'amélioration de logements meublés pour les saisonniers

### Le financement de Foncière Logement

### Les réservations locatives

- ⊕ Définition
- ⊕ Les réservations spécifiques
  - dispositif DALO
  - réservation ANRU
  - réservation Anah
  - réservation Foncière Logement

### Les conventions de financement

### Récapitulatif des modalités d'intervention

### **Animatrice :**

Catherine DIDIER - UESL

**Lieu :** Paris

**Durée :** 2 jours

**Date :** 6-7 décembre 2011

### **Prix net :**

930 € par personne  
(en exonération de TVA)

### **Méthodes pédagogiques**

Exposés et débats à partir des cas rencontrés par les stagiaires. Echanges.

Un dossier est remis aux participants.

Evaluation de la formation par les stagiaires.

Remise d'une attestation de fin de formation

# Les mécanismes du Prêt Social de Location Accession et les logiques d'acteurs

## Objectifs

A l'issue de la session les participants seront en mesure :

- ❖ de comprendre les mécanismes du PSLA
- ❖ d'évaluer l'intérêt du financement d'Action Logement pour le constructeur

## Participants

Directeur, Responsables financiers, Responsables des prêts à personnes morales et à personnes physiques

## Programme

La réglementation PSLA

Les acteurs

Le montage pour le vendeur

Le montage pour l'acquéreur

Les conditions de financement

La sécurisation des acquéreurs

Simulation avec et sans fonds propres

**Animatrice :**  
Marie-Noëlle PRAX

**Lieu :** Paris

**Durée :** 1 jour

**Date :** nous consulter

**Prix net :**  
465 € par personne  
(en exonération de TVA)

**Méthodes pédagogiques**

Exposés, études de cas,  
dossiers documentaires.

Echanges. Simulations  
interactives sur logiciel  
informatique

Un dossier sera remis aux  
participants.

Evaluation de la formation par  
les stagiaires.

Remise d'une attestation de fin  
de formation.

# Les réservations locatives : caractéristiques et modalités d'attribution

## Objectifs

A l'issue de la session les participants seront en mesure :

- ❖ d'identifier la gamme de logements proposés aux entreprises
- ❖ de connaître les mécanismes d'attribution des logements locatifs sociaux
- ❖ d'aider à la préparation des dossiers de demandes de logement
- ❖ de répondre aux interrogations des entreprises et de leurs salariés

## Participants

Collaborateurs chargés de la gestion des réservations, des attributions et collaborateurs chargés des investissements locatifs

## Programme

### Le logement locatif et Action Logement

- Les différents bailleurs : définition et repérage
  - le secteur social (HLM, SEM)
  - l'AFL et ses partenaires
  - les filiales de collecteurs non HLM
  - les particuliers et les sociétés propriétaires de logements
  - les associations

- La réservation des logements
  - L'intervention d'Action Logement : financement et réservations
  - Action Logement et le DALO (Droit Au Logement Opposable)
  - Les différents contingents de réservation

### L'accès au logement hors secteur HLM/SEM

- L'attribution des logements de la Foncière Logement
- Le secteur privé

### Les conditions d'accès au logement HLM/SEM

- La réforme de la demande et de son enregistrement
- L'instruction du dossier et les justificatifs : application des nouveaux textes
- La commission d'attribution et la décision d'attribution du logement
- Le rôle de la commission de médiation (DALO)

### Les situations de famille des candidats à la location

- Mariage, PACS, concubinage, colocation
- Evolution des situations : séparation, divorce, abandon de domicile, décès

### Les évolutions du patrimoine locatif et les incidences sur les réservations

- La perte du droit au maintien dans les lieux (HLM)
- Les évolutions des loyers secteur HLM et secteur hors HLM
- La convention d'utilité sociale (HLM)
- La vente des logements, secteur HLM et secteur hors HLM
- La démolition des logements (HLM)

**Animatrice :**  
Pascale HERMANN

**Lieu :** Paris

**Durée :** 2 jours

**Date :** 15-16 septembre 2011

**Prix net :**  
930 € par personne  
(en exonération de TVA)

### **Méthodes pédagogiques**

Exposés et débats.

Echanges

Les participants peuvent apporter des cas ou des documents qu'ils rencontrent fréquemment dans leur pratique professionnelle. Un dossier est remis aux participants.

Evaluation de la formation par les stagiaires.

Remise d'une attestation de fin de formation.

# Les règles d'attribution dans le logement social

## Objectifs

A l'issue de la session les participants seront en mesure :

- ❖ d'identifier et de se repérer dans les dispositifs liés aux attributions du logement social
- ❖ de connaître les spécificités du traitement de la demande de logement social

## Participants

Collaborateurs chargés de la gestion des réservations

## Programme

### Les dispositifs liés aux attributions

- ➔ Le plan départemental
- ➔ L'accord collectif départemental
- ➔ L'accord collectif intercommunal
- ➔ La commission de médiation
- ➔ Le contingent préfectoral
- ➔ La commission d'attribution de logement

### L'attribution des logements sociaux

- ➔ Plafonds de ressources
- ➔ Titre de séjour
- ➔ Critères d'attribution
- ➔ Grandes étapes du traitement de la demande

**Animatrice :**  
Danièle FERRY

**Lieu :** Paris

**Durée :** 1 jour

**Date :** nous consulter

**Prix net :**  
465 € par personne  
(en exonération de TVA)

**Méthodes pédagogiques**  
Exposés et débats à partir des cas rencontrés par les stagiaires. Echanges.  
Un dossier est remis aux participants.  
Evaluation de la formation par les stagiaires.  
Remise d'une attestation de fin de formation

# Les effets de la loi du 25 mars 2009 sur la demande de logements sociaux

## Objectifs

A l'issue de la session les participants seront en mesure :

- ❖ Repérer les nouveaux points de procédure de gestion de la demande suite à la loi de mobilisation pour le logement (loi Boutin)
- ❖ Identifier les particularités de gestion des demandes de mutation et d'échange de logement liées aux obligations juridiques de la loi
- ❖ Mesurer les incidences sur l'activité d'attribution locative des CIL

## Participants

Chargés des attributions de logements

## Programme

### Réforme de l'enregistrement de la demande

- Le plan départemental
- Lieux d'enregistrement et rôle des collecteurs
- Système d'enregistrement départemental ou régional de la demande
- Formulaire national de demande de logement
- Jusqu'au 1er mars 2011 procédure pour la période transitoire

### Pièces justificatives de la demande

- Pièces obligatoires
- Pièces interdites
- Pièces justificatives pour l'instruction de la demande

### Actualisation, renouvellement, radiation de la demande

- Modalités
- Motifs de radiation

### Priorité des demandes

- Critères de priorité
- Sur occupation, sous occupation, diminution des ressources des ménages
- Critères d'une proposition adaptée de logement

### Traitement d'une demande de mutation

- Comparaison mutation, permutation, échange de logement
- Mutation dans le cadre de la mobilité résidentielle
- Mutation sociale

**Animatrice :**  
Danièle FERRY

**Lieu :** Paris

**Durée :** 1 jour

**Date :** nous consulter

**Prix net :**  
465 € par personne  
(en exonération de TVA)

**Méthodes pédagogiques**  
Exposés et débats à partir  
des cas rencontrés par les  
stagiaires. Echanges.  
Un dossier est remis aux  
participants.  
Evaluation de la formation  
par les stagiaires.  
Remise d'une attestation  
de fin de formation

# Le numéro unique de demande de logements sociaux : procédures d'enregistrement

## Objectifs

La réforme prévue par l'article 117 de la loi Boutin a pour objectif de simplifier et d'unifier les démarches des demandeurs et d'améliorer le traitement des demandes de logement social.

Le décret d'application du 29 avril 2010 précise les modalités de dépôt et d'enregistrement de la demande. Il réforme le circuit en créant un service d'enregistrement pouvant impliquer Action logement, avec un formulaire unique. Il prévoit, également une liste de pièces obligatoires, dérogatoires et complémentaires définie dans l'arrêté du 14 juin 2010.

A l'issue de la session les participants seront en mesure :

- ❖ de repérer les nouveautés apportées dans la procédure de gestion de la demande de logement locatif social, depuis l'enregistrement jusqu'au passage en commission
- ❖ de situer les enjeux de ce nouveau dispositif pour l'accès au logement social
- ❖ d'identifier les changements de méthode et de pratiques à introduire

## Participants

Collaborateurs chargés de la gestion des réservations

## Programme

La position de l'UESL

Les principales évolutions dans le circuit de la demande de logement au niveau de :

- ➔ L'enregistrement de la demande
- ➔ L'instruction de la demande
- ➔ Gestion de la demande

L'enregistrement de la demande

- ➔ Services d'enregistrement avec notamment les nouvelles attributions d'action logement
- ➔ Conditions d'enregistrement
- ➔ Formulaire CERFA de demande de logement
- ➔ Nouvelles mentions et obligations sur l'attestation d'enregistrement de la demande

L'instruction de la demande

- ➔ Arrêté du 14 juin 2010 : pièces obligatoires, dérogatoires et complémentaires
- ➔ Définition des personnes vivant dans le logement

La gestion de la demande

- ➔ Modification de la demande
- ➔ Renouvellement de la demande
- ➔ Radiation de la demande

**Animatrice :**  
Danièle FERRY

**Lieu :** ACCIL Formation

**Durée :** 1 jour

**Date :** nous consulter

**Prix net :**  
465 € par personne  
(en exonération de TVA)

**Méthodes pédagogiques**  
Exposés et débats à partir des cas rencontrés par les stagiaires. Echanges.  
Un dossier est remis aux participants.  
Evaluation de la formation par les stagiaires.  
Remise d'une attestation de fin de formation

# Les conditions d'accès au logement social des étrangers

## Objectifs

A l'issue de la session les participants seront en mesure, de savoir traiter la demande de logement des personnes étrangères et pour ce faire :

- ❖ de connaître les règles de séjour des étrangers
- ❖ de connaître les documents nécessaires aux demandes de logement

## Participants

Responsables des réservations locatives, chargés des actions d'insertion sociale, conseillers CIL-PASS ASSISTANCE®, référents et conseillers GRL®

## Programme

### Le séjour des étrangers en France

- L'entrée en France
- Les titres de séjour temporaire
- L'accès au statut de résident
- Le droit au regroupement familial
- Les réfugiés et demandeurs d'asile et bénéficiaires de la protection subsidiaire

### L'accès au logement social des étrangers

- Documents à rassembler : titre de séjour et avis d'imposition N-2
- Rappel des textes sur les discriminations
- Rôle et mission de la **H**aute **A**utorité de **L**utte contre les **D**iscriminations et pour l'**É**galité (HALDE)

### Cas particuliers

- Impact de la remise en cause d'un titre de séjour
- Situation des Français venant de l'étranger
- Validité des actes d'état civil établis à l'étranger

**Animatrice :**  
Danièle FERRY

**Lieu :** Paris

**Durée :** 1 jour

**Date :** nous consulter

**Prix net :**  
930 € par personne  
(en exonération de TVA)

**Méthodes pédagogiques**  
Exposés et débats à partir des cas rencontrés par les stagiaires. Echanges.  
Un dossier est remis aux participants  
Evaluation de la formation par les stagiaires.  
Remise d'une attestation de fin de formation

# Le cadre juridique du Droit Au Logement Opposable

## Objectifs

A l'issue de la session les participants seront en mesure :

- ❖ de comprendre le dispositif du **Droit Au Logement Opposable** (DALO)
- ❖ de connaître les différents intervenants
- ❖ de mesurer les incidences sur l'activité du CIL

## Participants

Responsables de CIL/CCI et responsables services locatifs

## Programme

### Cadre légal et réglementaire

- Affirmation du principe : loi du 22.06.1982 abrogée et remplacée par la loi du 23.12.1986 le droit au logement opposable
- Organisation du dispositif : lois du 31.05.1990 , du 31.07.1998 , du 07.03.2007, du 05.03.2009
- Caractéristiques :
  - le droit au logement opposable est un droit constitutionnel
  - le droit au logement est garanti par l'Etat à toute personne qui réside sur le territoire français
  - le non respect du droit au logement est contestable devant les tribunaux
- Application :
  - le respect du droit au logement opposable est une obligation légale pour les bailleurs gestionnaires de logements conventionnés ouvrant droit à l'APL
  - le droit au logement « opposable » ne concerne que les bailleurs sociaux
  - en conséquence la réglementation « HLM » est applicable

### Modalités du « droit au logement »

- Les PDALPD, les accords collectifs départementaux, le règlement intérieur des commissions d'attribution des bailleurs sociaux
- Les conditions à remplir pour les demandeurs de logements sociaux :
  - Au 1<sup>er</sup> octobre 2010, dossier type de demandeur de logement social (numéro unique départemental de demandeur de logement social et document à produire)
  - les conditions légales et réglementaires d'attribution : ressources, notion de « ménage »
  - les conditions relatives aux ressortissants étrangers depuis 2008 et 2010

### Mise en œuvre du dispositif « DALO » depuis 2007

- Les bénéficiaires « DALO » :
  - les critères de priorité retenus
  - les demandeurs en attente de logement et les demandeurs d'accueil en structure adaptée
- Les recours :
  - Le recours amiable devant la commission de médiation
    - la commission de médiation : composition, compétence
    - saisine et examen :
      - les formulaires légaux
      - notion « d'urgence »
      - délais d'instruction
    - recevabilité et transmission au préfet
    - pouvoir et contrôle du représentant de l'Etat (utilisation des contingents « préfectoraux »)
  - Le recours contentieux devant le tribunal administratif
    - Recours pour excès de pouvoir (demande en annulation de la décision de la commission)
    - ouverture du recours : qui ? quand ? comment ?
    - jurisprudence

### Dispositif légal applicable aux CIL

- Présentation des dossiers « demandeurs » aux bailleurs sociaux
  - les candidatures et les contingents réservataires
  - les bénéficiaires légaux : salariés, demandeurs d'emploi ...
  - priorité « DALO » / contingent collecteur
- Les CIL acteurs de l'ingénierie sociale
  - possibilité d'enregistrement de la demande et de mise en place du numéro unique départemental
  - accompagnement des demandeurs en recours amiable et en recours contentieux

### Animatrice :

Danièle BONTEMPS

**Lieu :** Paris

**Durée :** 1 jour

**Date :** nous consulter

### Prix net :

465 € par personne  
(en exonération de TVA)

### Méthodes pédagogiques

Exposés et débats à partir des cas rencontrés par les stagiaires. Echanges. Un dossier est remis aux participants. Evaluation de la formation par les stagiaires. Remise d'une attestation de fin de formation

# Le placement des logements PLS

## Objectifs

Malgré la forte hausse des loyers des logements dans le secteur privé, les logements PLS proposés par les CIL restent parfois difficiles à placer.

Plusieurs causes à cela :

- ❖ malgré un loyer plafond au m<sup>2</sup> raisonnable et inférieur au marché libre, la situation des logements ou leur plan, peut rebuter les futurs locataires
- ❖ les CIL et les DRH des entreprises sont moins familiarisés avec la clientèle "intermédiaire", les demandeurs viennent moins spontanément, des actions commerciales sont donc à mettre en place

Il peut paraître paradoxal que dans une situation de tension du marché, une difficulté subsiste pour le placement de ces logements. Il en résulte une perte d'efficacité pour les services rendus aux entreprises et donc pour l'activité générale des CIL.

Au terme de cette formation, les participants seront en mesure d'identifier les critères des logements correspondant à une demande et de mettre en place les actions nécessaires à leur placement rapide.

## Participants

Collaborateurs des services locatifs chargés des réservations et des relations avec les candidats locataires, chargés des relations entreprises.

## Programme

Réserver des logements PLS correspondant à une demande

Analyser le marché immobilier

- ➔ Réaliser son enquête de marché : image des quartiers, évolution des loyers sur le marché libre, offre concurrente.
- ➔ Utiliser les statistiques existantes : fichiers départemental de n° unique
- ➔ Interroger son réseau de partenaires
- ➔ Les participants travaillent sur un cas

Apprécier les programmes proposés

- ➔ Situation
- ➔ Plan des logements
- ➔ Services proposés (annexes, gardiennage ...)
- ➔ Niveau des loyers
- ➔ Cas les plus courants de difficulté de placement

Evaluer le patrimoine existant

- ➔ Comprendre les raisons de la facilité ou de la difficulté de placement
- ➔ Trouver et proposer des mesures d'amélioration
- ➔ Construire son plan d'argumentation en relation avec son analyse
- ➔ Préparer la réponse aux objections les plus courantes

Mener un entretien par téléphone ou en face à face avec un candidat

- ➔ Poser les bonnes questions
- ➔ Ecouter les attentes et les besoins de l'interlocuteur
- ➔ Utiliser un scénario - fil-conducteur
- ➔ Effectuer un diagnostic adapté à l'offre existante
- ➔ Utiliser les bons arguments
- ➔ Argumenter en termes « d'avantage client »
- ➔ Répondre aux objections
- ➔ Faire évoluer la demande vers une demande recevable
- ➔ Expliquer
- ➔ Savoir dire « non »
- ➔ Qualifier la demande en fonction de critères objectifs et subjectifs

**Animatrice :**

Marie-Noëlle PRAX

**Lieu :** Paris

**Durée :** 2 jours

**Date :** nous consulter

**Prix net :**

465 € par personne  
(en exonération de TVA)

**Méthodes pédagogiques**

Exposés avec video-projection, exercices, exemples, jeux de rôle, études de cas (pris dans le contexte des participants)  
Les participants rédigent leur propre fiche client, rédigent une petite annonce, un fax mailing, un texte de panneau.  
Un document de stage est remis aux stagiaires  
Evaluation de la formation par les stagiaires.  
Remise d'une attestation de fin de formation



# Conseillers en assistance logement des salariés en difficulté

*Collaborateurs*

# Le travail en réseau avec les opérateurs de l'action sociale

## Objectifs

A l'issue de la session les participants seront en mesure :

- ❖ de mener un entretien de conseil dans le cadre de la qualité du service
- ❖ de repérer l'environnement institutionnel et les politiques sociales liées au logement
- ❖ de valoriser le travail partenarial, la collaboration professionnelle, l'articulation des interventions, donc l'amélioration des services rendus aux personnes
- ❖ de connaître les dispositifs, les acteurs et les services mobilisables dans un réseau

## Participants

Responsables de service et collaborateurs chargés de l'accueil de salariés en difficulté

## Pré-requis

Connaître les acteurs et outils de l'action sociale

## Programme

Connaissance des ressources existantes sur son territoire d'intervention

- ➔ Le cadre politique et administratif
- ➔ Acteurs, réseaux et partenariats existant

Notions d'analyse stratégique

- ➔ Acteurs, systèmes et stratégies

Conditions d'existence et de fonctionnement du réseau et du partenariat

- ➔ Doublons, concurrence, conflits de territoires... ou mutualisation et complémentarités
- ➔ Intérêt et limites du travail en réseau.

### **Animateur :**

Jehan RENOUL -  
Ecole Normale Sociale

**Lieu :** Paris

**Durée :** 2 jours

**Date :** nous consulter

### **Prix net :**

930 € par personne  
(en exonération de TVA)

### **Méthodes pédagogiques**

Auto-questionnaire d'évaluation des expériences, pré-notions et besoins.  
Méthodes actives :  
analyse de ses réseaux et partenariats, travaux de sous-groupes, théorisation des travaux de groupes, construction de référentiels et d'outils méthodologiques  
Méthodes expositives :  
apports théoriques  
Evaluation de la formation par les stagiaires.  
Remise d'une attestation de fin de formation

# L'écoute des ménages en difficulté

## Objectifs

A l'issue de la session les participants seront en mesure :

- ❖ de comprendre et situer les **problématiques de l'accueil et de l'orientation** des personnes en difficulté et se repérer dans ses **représentations** de ce type de public
- ❖ d'être en capacité de conduire des **entretiens** avec des personnes en difficulté, quel que soit leur "état" (psychologique, relationnel) lors de l'accueil
- ❖ de maîtriser les bases de **l'entretien d'aide et d'orientation permettant de :**
  - ✓ rassurer les personnes
  - ✓ apporter une première réponse aux difficultés
  - ✓ orienter avec pertinence

## Participants

Conseillers CIL-PASS ASSISTANCE®, référents et conseillers GRL®

## Programme

### L'accueillant et les salariés en difficulté

L'accueil et la communication interpersonnelle, les demandes des publics en difficulté et leurs traitements possibles : étude des phénomènes au cours de ces transactions

### L'accueillant, le service et ses partenaires

- ➔ Le travail d'équipe
- ➔ La communication
  - dans le service autour des demandes du public
  - dans l'organisation professionnelle
  - avec les partenaires du service

### L'organisation du travail

- ➔ Etude de la fonction d'accueillant (aspect opératoire)
- ➔ Comment analyser son travail ; comment le simplifier
- ➔ S'organiser - gérer son temps
- ➔ Gérer sa documentation

### **Animateur :**

Georges FALCONNET -  
Ecole Normale Sociale

**Lieu :** Paris

**Durée :** 4 jours (2+2)

**Date :** 20-21 septembre 2011  
18-19 octobre 2011

### **Prix net :**

1 860 € par personne  
(en exonération de TVA)

### **Méthodes pédagogiques**

Questionnaire préalable  
(pour cerner les représentations  
et les besoins de formation)  
Apports théoriques - études de  
cas. Analyse des tâches - jeux de  
formation. Jeux de rôles - mises  
en situation  
Evaluation de la formation par  
les stagiaires.  
Remise d'une attestation de fin  
de formation.

# Les éléments d'un diagnostic préalable

## Objectifs

A l'issue de la session les participants seront en mesure :

- ❖ de favoriser la remémorisation de connaissances acquises par l'expérience
- ❖ d'apprendre à repérer le problème logement (éventuellement problèmes familiaux ou sociaux plus vastes) «diagnostic de la situation» pouvant conduire à une orientation
- ❖ d'analyser la faisabilité de la démarche pour la personne
- ❖ d'apprendre à recueillir les données nécessaires à l'analyse
- ❖ de susciter l'énonciation de propositions réalisables par la personne elle-même
- ❖ d'apprendre à formuler une proposition d'orientation acceptable, si nécessaire

## Participants

Conseillers CIL-PASS ASSISTANCE® ayant déjà effectué le premier niveau du cycle, ou déjà expérimenté les techniques d'accueil et d'écoute

## Pré-requis

Avoir suivi le stage « Ecoute des salariés en difficulté » ou être déjà expérimenté en technique d'accueil et d'écoute

## Programme

La démarche diagnostic

Les différents paramètres qui constituent la situation « problème »

Les risques de la subjectivité, de sa culture professionnelle

L'abord distancié : pour qui est-ce un « problème » : intervenants sociaux, salariés, institution...

### **Animateur :**

Jehan RENOUL

**Lieu :** Paris

**Durée :** 2 jours

**Date :** nous consulter

### **Prix net :**

930 € par personne  
(en exonération de TVA)

### **Méthodes pédagogiques**

Analyse de cas  
Typologie des publics les plus  
fréquemment reçus et réponses  
les plus adaptées  
Grilles d'aide au diagnostic  
Evaluation de la formation par  
les stagiaires.  
Remise d'une attestation de fin  
de formation

# Comprendre les situations d'accueil des salariés en difficulté

## Objectifs

Les conseillers CIL-PASS ASSISTANCE® rencontrent périodiquement en entretien, diverses situations de blocage particulières liées à des problèmes de comportement débordant le cadre de la consultation. Ces situations réclament une prise de recul, un apport théorique, un éclaircissement éthique, en prise avec le vécu et la pratique des participants.

A l'issue de la session les participants seront en mesure :

- ❖ d'analyser des situations d'accueil et d'écoute posant problèmes
- ❖ de s'outiller méthodologiquement pour faire face à des situations similaires dans l'avenir
- ❖ d'élaborer ses propres outils avec l'aide du groupe : référentiels, grilles, check list, typologies de situations relationnelles et comportements-réponses adaptés
- ❖ d'ajuster leurs attitudes aux besoins perçus

## Participants

Conseillers CIL-PASS ASSISTANCE® et toutes personnes chargées d'accueillir des salariés en difficulté

## Pré-requis

Avoir suivi le stage « Ecoute des salariés en difficulté » ou être déjà expérimenté en technique d'accueil et d'écoute

## Programme

*En fonction des problématiques apportées par les participants*

Approches des situations d'entretiens difficiles

- Les situations de blocage
- La violence verbale, l'agressivité
- Les personnes apathiques, mutiques, sans réaction
- Les situations d'expression de souffrance ou d'émotions (pleurs...)
- Les personnes au comportement « modifié » (sous produit : alcool, médicaments, drogue...)

Observation de situations

Apports théoriques

Recherche de stratégies relationnelles adéquates

### **Animateur :**

Jehan RENOUL -  
Ecole Normale Sociale

**Lieu :** Paris

**Durée :** 2 jours

**Date :** nous consulter

### **Prix net :**

930 € par personne  
(en exonération de TVA)

### **Méthodes pédagogiques**

Analyse de cas  
Elaboration de repères concernant les différents types de comportement de salariés repérés par le groupe  
Définition des critères constitutifs de ces comportements (attitudes - signes - indicateurs)  
Analyse des attitudes déjà adoptées par les accueillants avec leurs avantages et inconvénients  
Etude de stratégies relationnelles adaptées  
Eclairage de ces situations par des grilles théoriques simples (Pyramide des besoins de Maslow - Triangle « dramatique » de Kapmann - Attitudes de Porter)  
Evaluation de la formation par les stagiaires.  
Remise d'une attestation de fin de formation

# Les aides d'Action Logement aux salariés en difficulté

## Objectifs

A l'issue de la session les participants seront en mesure :

- ❖ de connaître nouvelles règles d'attribution des aides d'Action Logement aux salariés en difficulté

## Participants

Conseillers CIL-PASS ASSISTANCE®

## Programme

LA GRL®

Les AIDES LOCA-PASS®

- ➔ Avance
- ➔ Garantie

Les aides aux salariés en difficultés

- ➔ Le prêt pour allégement temporaire de quittance
- ➔ Le prêt pour refinancement de prêts immobiliers plus onéreux
- ➔ Le PRET SECURI-PASS®
- ➔ Prêt pour rachat de logement d'accédants en difficulté

Pour mémoire

- ➔ Le financement de report d'échéance du prêt PAS

**Animatrice :**  
Catherine DIDIER - UESL

**Lieu :** Paris

**Durée :** 1 jour

**Date :** nous consulter

**Prix net :**  
465 € par personne  
(en exonération de TVA)

**Méthodes pédagogiques**  
Ce stage fait alterner les exposés de l'animateur, l'analyse de situations concrètes rencontrées par les participants. Un dossier de stage est remis aux participants  
Evaluation de la formation par les stagiaires.  
Remise d'une attestation de fin de formation

# Prévenir les exclusions par l'accès et le maintien dans le logement

## Objectifs

A l'issue de la session les participants seront en mesure :

- ❖ d'informer, conseiller, orienter les personnes en difficulté
- ❖ d'améliorer leur connaissance sur le réseau de partenaires sociaux et dispositif d'aide aux ménages en grande difficulté

## Participants

Conseillers CIL-PASS ASSISTANCE®, Référents et conseillers GRL®

## Programme

### Les acteurs sociaux dans le domaine du logement

- ➔ Actions et missions de partenaires institutionnels :  
Conseil Général, communes
- ➔ Actions et missions des organismes de sécurité sociale
  - CAF, CPAM, CRAM
- ➔ Actions et missions d'autres organismes
- ➔ Caisses de retraite complémentaires, ASSEDIC, tissu associatif
  - service départemental d'action sociale

### Les aides au logement

- ➔ Principe de l'allocation logement et de l'aide personnalisée au logement
- ➔ Constitution du dossier et révision des droits
- ➔ Aides au logement et impayés : rôle de la CAF ou de la commission des aides publiques au logement
- ➔ Aides d'Action Logement

### Les dispositifs d'aides aux ménages

- ➔ Plan départemental
- ➔ FSL
- ➔ Comparaison ASLL (Accompagnement Social Lié au Logement) et MASP (Mesure d'Accompagnement Social Personnalisé)
- ➔ Commission de surendettement
- ➔ Baux glissants
- ➔ Protocole d'accord en cas d'impayé de loyer

**Animatrice :**  
Danièle FERRY

**Lieu :** Paris

**Durée :** 2 jours

**Date :** nous consulter

**Prix net :**  
930 € par personne  
(en exonération de TVA)

### **Méthodes pédagogiques**

Ce stage fait alterner les exposés de l'animatrice, l'analyse de situations concrètes rencontrées par les participants  
Un dossier est remis aux participants.  
Evaluation de la formation par les stagiaires.  
Remise d'une attestation de fin de formation

# Les revenus de l'aide sociale et de la protection sociale

## Objectifs

A l'issue de la session les participants seront en mesure :

- ❖ de connaître les droits « minima » en matière d'aide sociale et de protection sociale
- ❖ de répertorier les premières conditions d'attribution de ces droits et leur durée
- ❖ d'être capable de faire un diagnostic/évaluation de revenus

## Participants

Conseillers CIL-PASS ASSISTANCE®

## Programme

### Les revenus de l'aide sociale

- ➔ Les prestations versées sous condition de ressources par les CAF
- ➔ Les prestations versées sans condition de ressources par les CAF
- ➔ Le RMI et les aides au logement
- ➔ L'aide sociale aux personnes handicapées (AAH)
- ➔ L'aide sociale aux personnes âgées (minimum vieillesse)

### Les revenus de la protection sociale

- ➔ En situation de maladie
- ➔ En situation d'invalidité
- ➔ En situation de veuvage
- ➔ En situation de chômage

**Animatrice :**  
Danièle FERRY

**Lieu :** Paris

**Durée :** 2 jours

**Date :** nous consulter

**Prix net :**  
930 € par personne  
(en exonération de TVA)

**Méthodes pédagogiques**  
Ce stage fait alterner les exposés de l'animatrice, et des études de cas en sous-groupe. Un dossier est remis aux participants.  
Évaluation de la formation par les stagiaires.  
Remise d'une attestation de fin de formation

# Les CIL et les aides aux accédants en difficulté

## Objectifs

Dans le cadre du développement des services en réseau d'Action Logement, les CIL s'engagent encore plus vers l'assistance logement des salariés en difficulté. Par ailleurs, l'actualité économique risque de faire augmenter le nombre de situations d'accédants en difficulté que les CIL auront à traiter.

Pour appréhender ces situations, les collaborateurs de CIL doivent être en mesure de connaître les dispositifs juridiques relatifs aux accédants en difficulté afin de leur apporter une réponse adaptée.

A l'issue de la session les participants seront en mesure :

- ❖ de connaître les dispositifs d'aides aux accédants en difficulté
- ❖ de connaître les modalités d'intervention d'Action Logement
- ❖ d'échanger sur les pratiques

## Participants

Conseillers CIL-PASS ASSISTANCE® et collaborateurs des services prêts et aides

## Programme

### Introduction

- ➔ Les accédants en difficulté : les situations les plus fréquemment rencontrées

### L'environnement juridique du prêt

- ➔ Les garanties du prêt
- ➔ Les délais en cas d'impayés et le FICP (Fichier des incidents caractérisés de paiements)
- ➔ La déchéance du terme et le recouvrement
- ➔ Les saisies mobilières et immobilières

### Les dispositifs d'aides

- ➔ Le surendettement des particuliers : accès aux dispositifs, procédures, conséquences sur le prêt
- ➔ Les fonds d'aides aux accédants en difficulté
- ➔ La sécurisation des opérations d'accession HLM, PSLA et PASS-FONCIER®
- ➔ Le rôle des établissements de crédit

### L'intervention d'Action Logement en direction des accédants en difficulté

- ➔ Le financement de reports d'échéance du prêt PAS
- ➔ Le PRÊT SECURI-PASS®
- ➔ Le prêt pour refinancement de prêts plus onéreux
- ➔ Le financement d'un bailleur social pour permettre le rachat du logement

**Animatrice :**  
Pascale HERMANN

**Lieu :** Paris

**Durée :** 2 jours

**Date :** nous consulter

**Prix net :**  
930 € par personne  
(en exonération de TVA)

### **Méthodes pédagogiques**

Exposés et remise de fiches de synthèses, analyse de cas apportés par l'animatrice et les stagiaires.

**Les participants peuvent apporter des cas ou des documents qu'ils rencontrent fréquemment dans leur pratique professionnelle.**

Evaluation de la formation par les stagiaires.

Remise d'une attestation de fin de formation.



# Chargés du contentieux

*Collaborateurs*

# La réduction des impayés par la négociation

## Objectifs

A l'issue de la session les participants seront en mesure :

- ❖ de négocier en face à face et au téléphone avec une philosophie gagnant-gagnant
- ❖ de faire face aux situations difficiles
- ❖ de concrétiser un accord de paiement pour réduire les impayés

## Participants

Personnes chargées de la gestion des prêts et aides et du contentieux

## Programme

Maîtriser la relation de face à face et la relation téléphonique dans :

La préparation de la négociation

- L'intérêt de la négociation
- Se préparer
- Se donner des objectifs
- Se donner des limites
- Avoir une stratégie
- Préparer son argumentaire
- Savoir dire non

Le déroulement de la négociation

- Poser le problème
- Expliquer la règle du jeu
- Mettre l'interlocuteur en confiance
- Faire parler l'interlocuteur
- Ecouter l'interlocuteur
- Comprendre son cas
- Etablir le diagnostic
- En déduire une proposition

La concrétisation positive

- Faire adhérer l'interlocuteur
- Le faire agir

**Animateur :**  
Alain COURTIOUX

**Lieu :** Paris

**Durée :** 3 jours (2+1)

**Date :** nous consulter

**Prix net :**  
1 365 € par personne  
(en exonération de TVA)

**Méthodes pédagogiques**  
Interactives, études de cas concrets pris dans le contexte des participants, jeux de rôle au caméscope, mises en situation. Echanges  
Mesure de la progression après une mise en pratique.  
Un dossier est remis aux participants.  
Evaluation de la formation par les stagiaires.  
Remise d'une attestation de fin de formation

# Initiation au contentieux du recouvrement



## Objectifs

A l'issue de la session les participants seront en mesure :

- ❖ comprendre le fonctionnement du système judiciaire
- ❖ comprendre les principes et mécanismes d'une action contentieuse

## Participants

Personnes en charge du recouvrement des impayés

## Programme

Organisation judiciaire et principes de droit , mise en œuvre

Principes : intérêt à agir, équité contradictoire

- ➔ Les tribunaux / généralités / tableau
  - classement selon les matières litigieuses : « ordre », « degré », « droit commun / exceptions »
  - compétence (attribution, montant du litige, compétence territoriale)
  - voies de recours de droit commun ; appel cassation
- ➔ Les règles de procédure civile :
  - définition, action en justice, les actes juridictionnels et leur effet délais pour agir , prescription / forclusion, computation

Quels tribunaux pour quels litiges ? quelles procédures ?

- ➔ Le tribunal d'instance ; ressort, compétence, spécificités, procédures
  - Procédure ordinaire
  - Ordonnance de référé
  - Ordonnance sur requête : injonction de payer, de faire
- ➔ Juridiction de proximité
- ➔ Juge de l'exécution : compétences ( difficulté d'exécution, expulsion, surendettement)

**Animatrice :**  
Danièle BONTEMPS

**Lieu :** Paris

**Durée :** 1 jour

**Date :** nous consulter

**Prix net :**  
465 € par personne  
(en exonération de TVA)

**Méthodes pédagogiques**  
Exposés et débats, à partir  
des cas rencontrés par les  
stagiaires. Echanges.  
Un dossier est remis aux  
participants  
Evaluation de la formation  
par les stagiaires.  
Remise d'une attestation  
de fin de formation

# Le contentieux du recouvrement



## Objectifs

A l'issue de la session les participants seront en mesure :

- ❖ de faire le point sur les procédures de recouvrement des créances (procédures civiles d'exécution)
- ❖ de sélectionner les procédures en fonction des dossiers, selon des critères d'efficacité, d'économie, de rapidité
- ❖ de mieux connaître le rôle des auxiliaires de justice

## Participants

Personnes en charge du recouvrement des impayés

## Pré-requis

Avoir des connaissances juridiques sur les procédures contentieuses et sur le fonctionnement du système judiciaire Français

## Programme

Rappel des notions juridiques de base

- ➔ Le patrimoine (éléments constitutifs)
- ➔ L'importance des régimes matrimoniaux sur les emprunteurs
- ➔ Les caractéristiques de toute créance
- ➔ La mise en œuvre du droit du créancier
  - impayé constitué
  - déchéance du terme

Garanties des créanciers

- ➔ Les sûretés personnelles
  - solidarité, cautionnement (exigences légales de validité du contrat), information de la caution...
- ➔ Autres

Procédures civiles d'exécution

- ➔ Le titre exécutoire : quel titre ? Recherche d'un titre exécutoire (injonction de payer – déclaration au greffe, action au fond)
- ➔ Les mesures conservatoires
- ➔ L'exécution forcée : les saisies
- ➔ Les différentes formes de saisies : avantages et inconvénients. Adaptation aux différents cas. Saisie des rémunérations, attribution, véhicules, meubles
- ➔ Les auxiliaires de justice : monopole des huissiers, maîtrise des frais d'huissiers
- ➔ Le contexte particulier du débiteur : surendettement et modifications apportées par la loi sur le crédit à la consommation du 1<sup>er</sup> juillet 2010

Le juge de l'exécution : saisine - CAS

Le règlement amiable et les délais accordés par le créancier

- ➔ Sécurité juridique

**Animatrice :**

Danièle BONTEMPS

**Lieu :** Paris

**Durée :** 2 jours

**Date :** nous consulter

**Prix net :**

930 € par personne  
(en exonération de TVA)

**Méthodes pédagogiques**

Exposés et débats, à partir des cas rencontrés par les stagiaires. Echanges. Un dossier est remis aux participants. Evaluation de la formation par les stagiaires. Remise d'une attestation de fin de formation

# Les AIDES LOCA-PASS® : droit de la gestion locative et recouvrement des impayés



## Objectifs

A l'issue de la session les participants seront en mesure :

- ❖ de connaître l'environnement juridique des AIDES LOCA-PASS®
- ❖ de mieux comprendre les relations entre les bailleurs et les locataires
- ❖ de situer leurs droits et obligations au titre des AIDES LOCA-PASS® dans cet environnement
- ❖ de faire le point sur les procédures de recouvrement des créances LOCA-PASS®
- ❖ de sélectionner les procédures en fonction des dossiers, selon des critères d'efficacité, d'économie, de rapidité

## Participants

Personnes chargées de la gestion des prêts et aides et du contentieux

## Pré-requis

Avoir suivi le stage le contentieux du recouvrement ou avoir des connaissances juridiques sur les procédures contentieuses

## Programme

### Le droit de la gestion locative

#### Rappel

- ➔ Le cadre juridique en vigueur : les textes
  - Code civil ; loi du 6 juillet 1989, modifiée en 2009
  - les décrets : charges récupérables, réparations locatives (1987), "logement décent" (2002)

#### Sécurité juridique du contrat de location à usage d'habitation

- définition du contrat, avenant, formalisme
- mentions obligatoires et clauses « abusives »
- les clauses conventionnelles : solidarité, intérêts moratoires
- obligations réciproques du bailleur et du locataire
- état des lieux : document probatoire de l'état du logement
- situation de famille du locataire et incidences : époux, pacs, colocataires, concubins QUI signe ?

#### Les cas délicats générateurs d'impayés

- « départ » du locataire : congé régulièrement donné, décès et reprise des lieux
- « départ » du locataire sans préavis, sans clés, avec clés remises dans la boîte aux lettres (préteur, caution)

#### Le décompte de départ et le dépôt de garantie

Conséquence : pour les « CIL garants » : QUAND s'arrête la GARANTIE LOCA-PASS® ?

Nb : spécificité des bailleurs (privés : individuels ou personnes morales/bailleurs sociaux)

### Le recouvrement

- ➔ Vérification de la créance (« réalité » de la créance)
- ➔ Vérification des sûretés : gages, solidarité, cautionnement...
- ➔ Le CIL créancier (préteur, caution)

#### Recouvrement des créances

- ➔ Recherche du titre exécutoire
  - procédure au fond
  - procédures spéciales : injonction de payer, déclaration au greffe
- ➔ Exécution et conséquences : les saisies

**Animatrice :**  
Danièle BONTEMPS

**Lieu :** Paris

**Durée :** 2 jours

**Date :** 14-15 novembre 2011

**Prix net :**  
930 € par personne  
(en exonération de TVA)

#### **Méthodes pédagogiques**

Exposés et débats, à partir des cas rencontrés par les stagiaires. Echanges.  
Un dossier est remis aux participants  
Evaluation de la formation par les stagiaires.  
Remise d'une attestation de fin de formation

# Le créancier face au surendettement

## Objectifs

A l'issue de la session les participants seront en mesure :

- ❖ de mieux connaître le dispositif légal retouché par la loi du 1er juillet 2010 (loi sur la consommation)
- ❖ de mieux apprécier les différentes étapes de la procédure du surendettement afin de « protéger » la créance du CIL



## Participants

Collaborateurs et responsables des services recouvrement et contentieux

## Programme

Les textes : code civil , code de la consommation et modifications apportées par la loi du 1er juillet 2010

Le dispositif

- ➔ Saisine de la commission de surendettement
- ➔ Composition de la commission : 5 membres avec voix délibérative
- ➔ Compétences de la commission : **instruit et oriente** le dossier
- ➔ Différenciation des situations relevant des « mesures de traitement » et de « la procédure de rétablissement personnel » (PRP)
- ➔ L'importance du juge de l'exécution (JEX)

Définitions à connaître :

- patrimoine
- situations de famille (époux, pacs, concubins)
- les garanties du créancier : solidarité, cautionnement

La commission de surendettement : modalités de fonctionnement

- ➔ Recevabilité du dossier « type » / examen de la recevabilité / notification
- ➔ Condition fondamentale de recevabilité : la bonne foi
- ➔ Délais d'instruction
- ➔ Un règlement intérieur public
- ➔ Conséquences de la recevabilité
- ➔ Interdiction absolue pour le débiteur d'accroître son endettement

Les décisions de la commission :

- ➔ Les mesures de traitement - phase amiable –
- ➔ Le plan conventionnel de redressement
- ➔ Mesures IMPOSÉES par la commission
- ➔ Recommandations de la commission
  - vente du logement du débiteur
  - effacement partiel des créances

La procédure de rétablissement personnel – phase judiciaire –

- ➔ Deux procédures
  - PRP avec liquidation judiciaire
  - PRP sans liquidation judiciaire

Le FICP : fichier national des incidents de remboursement des crédits aux particuliers : inscription , durée

Le sort des créanciers

- ➔ Les contestations possibles : bonne foi ..ou pas , les situations de familles ...
- ➔ Le projet de plan conventionnel ...
- ➔ Le droit des CAUTIONS
- ➔ Suivi régulier des informations au BODACC
- ➔ Les recours devant le JEX : quand ? comment ?

**Animatrice :**  
Danièle BONTEMPS

**Lieu :** Paris

**Durée :** 2 jours

**Date :** 20-21 décembre 2011

**Prix net :**  
930 € par personne  
(en exonération de TVA)

**Méthodes pédagogiques**

Exposés et débats, à partir des cas rencontrés par les stagiaires. Echanges.  
Un dossier est remis aux participants  
Evaluation de la formation par les stagiaires.  
Remise d'une attestation de fin de formation



# Comptables et financiers

*Collaborateurs*

# Les spécificités de la comptabilité des CIL



## Objectifs

A l'issue de la session les participants seront en mesure :

- ❖ d'apprécier les nouvelles règles comptables
- ❖ de traiter les opérations spécifiques au secteur d'Action Logement
- ❖ d'établir les comptes annuels dans le respect du Guide comptable de l'ANPEEC, actualisé au cours du 2<sup>ème</sup> semestre 2009

## Participants

Directeurs et collaborateurs des services financiers et comptables des CIL

## Programme

### Les CIL

- Rappel historique
- Evolution
- Activité

Présentation schématique d'un bilan et d'un compte de résultat de CIL à partir d'un cas pratique

- Principales spécificités
- Notion d'emplois - ressources
- Principaux flux financiers

Environnement législatif et réglementaire des CIL

- Aspects juridiques
- Incidences comptables

Présentation des spécificités comptables applicables aux CIL à partir d'un cas pratique

- Opération de recueil des fonds - la collecte principale ressource des CIL
- Utilisation des fonds collectés - Emplois des CIL
- Notion de fonds propres
- Notion de fonds issus de la PEEC, de la PEAC et de la gestion courante
- Autres emplois et autres ressources des CIL

Documents prévisionnels

Présentation des principales obligations issues de l'utilisation d'Action Logement

Calendrier des obligations comptables

Spécificités comptables - étude d'ensemble à partir d'un cas pratique

Sigles usuels et vocabulaire utilisé

### **Animateur :**

Jean Marc CATOIS

**Lieu :** Paris

**Durée :** 2 jours

**Date :** 11-12 octobre 2011

### **Prix net :**

930 € par personne  
(en exonération de TVA)

### **Méthodes pédagogiques**

Exposés, débats et cas pratique. Echanges.  
Un dossier sera remis aux participants.  
Evaluation de la formation par les stagiaires.  
Remise d'une attestation de fin de formation.

# Le traitement comptable des principales utilisations d'Action Logement



## Objectifs

A l'issue de la session les participants seront en mesure :

- ❖ de mettre à jour leurs connaissances avec l'actualité comptable récente d'Action Logement
- ❖ d'adapter une organisation qui permette le suivi des utilisations d'Action Logement

## Participants

Comptables et Responsables financiers de CIL

## Programme

### Offres aux personnes physiques

- Offres aux locataires
- Offres aux accédants et propriétaires
- Offres aux salariés en difficulté
- Offres aux salariés en mobilité professionnelle

### Offres aux personnes morales

- Financement des personnes morales
- Financement de Foncière Logement
- Financement du fonds de garantie des risques locatifs
- Financement de l'APAGL
- Financement du SGFGAS

### Politiques nationales

- Renouvellement urbain
- Amélioration de l'habitat
- PNRQAD

### Opérations générales du fonds d'intervention

- Maintien des capacités d'investissement (rappel)
- Péréquation du coût de l'emprunt
- Concours 1% relance
- Compensation financière de l'Etat
- Financement du réseau ANIL/ADIL

### Opérations générales du fonds d'interventions sociales

- Financement des Foyers de Travailleurs Migrants
- Financements du logement des saisonniers du tourisme
- Financement des structures collectives (RHVS,...)
- Aides en faveur du traitement du logement indigne
- Aides à caractère social
- Actions dans les territoires spécifiques (DOM)

### Prélèvements autorisés sur fonds collectés

#### **Animateur :**

Jean Marc CATOIS

**Lieu :** Paris

**Durée :** 2 jours

**Dates :** 16-17 novembre 2011

#### **Prix net :**

930 € par personne  
(en exonération de TVA)

#### **Méthodes pédagogiques**

Exposés, débats et cas pratique.  
Echanges.

Un dossier sera remis aux  
participants.

Evaluation de la formation par les  
stagiaires.

Remise d'une attestation de fin  
de formation.

# Les outils de la gestion prévisionnelle



## Objectifs

A l'issue de la session les participants seront en mesure :

- ❖ d'apprécier et de mieux mesurer les impacts financiers des principales utilisations d'Action Logement
- ❖ de maîtriser les outils de la gestion prévisionnelle

## Participants

Responsables comptables et financiers

## Programme

Les documents légaux et réglementaires de la gestion prévisionnelle dans les CIL

- ➔ Application aux CIL de l'article L 612-2 du Code de commerce ( Loi n° 84-148 du 1<sup>er</sup> mars 1984 article 28)
- ➔ Le plan comptable des CIL

Les principales utilisations d'Action Logement dans l'établissement de la gestion prévisionnelle

Les outils de la gestion prévisionnelle

- ➔ Le tableau emplois/ressources
- ➔ Le tableau des flux de trésorerie
- ➔ Le compte de résultat prévisionnel
- ➔ Ratios et autres indicateurs
- ➔ Incidence de la réforme comptable dans la gestion prévisionnelle

### **Animateur :**

Jean Marc CATOIS

**Lieu :** Paris

**Durée :** 1 jour

**Date :** 18 novembre 2011

### **Prix net :**

465 € par personne  
(en exonération de TVA)

### **Méthodes pédagogiques**

Exposés, débats et cas pratique.  
Echanges.  
Un dossier sera remis  
aux participants.  
Evaluation de la formation par les  
stagiaires.  
Remise d'une attestation de fin de  
formation.

# Les différents flux financiers liés à l'activité d'Action Logement



## Objectifs

A l'issue de la session les participants seront en mesure :

- ❖ d'identifier tous les flux financiers liés à l'activité du CIL
- ❖ de comprendre le mécanisme de chacun de ces flux
- ❖ de mesurer leur incidence sur l'activité du CIL

## Participants

Chefs comptables, responsables financiers et contrôleurs de gestion

## Programme

### La collecte

- Les Versement des entreprises
- Reversement de la collecte des organismes HLM
- Compensation de collecte des entreprises entre 10 et 20 salariés
- Reversement entre CIL
- Collecte au titre de la PEAEC

### Les opérations réalisées sur anciens fonds 1/9<sup>ème</sup>

- Financement d'opérations par l'UESL
- Financement d'opérations par l'ANPEEC

### Les aides aux ménages

- Les aides sous forme de subvention
- Les aides sous forme de prêt
- Les aides sous forme d'engagement
- Les flux liés à la mutualisation
- Les cas particuliers
- Le dispositif de régulation

### Les filiales et participation

- Les avis préalables
- Les organismes HLM
- Les autres filiales réglementées
- Les sociétés du titre V
- Dispositif de régulation
- Les prêts aux sociétés filiales

### L'activité locative

- Les financements spécifiques
- Le concours 1% Relance
- Les prêts 1% Rénovation Urbaine (pour mémoire)
- Les autres prêts ou subventions aux personnes morales
- Dispositif de régulation des préfinancements aux personnes morales
- Le financement de Foncière Logement
- Le financement des activités d'ingénierie sociale

### La participation au financement des politiques publiques

- Le financement du PNRU
- Le financement de l'Anah
- Le financement des PNRQAD

### La section GRL<sup>®</sup> du fonds d'intervention

### Le fonds GRL<sup>®</sup>

### La sécurisation des accédants PAS

### Le financement des ADIL

### Les participations aux actions de formation et d'information

- Défraiement forfaitaire des charges supportées par les partenaires sociaux dans le cadre d'Action Logement
- Le remboursement des frais de déplacement et de formation des administrateurs

### Le fonctionnement de l'UESL

### Le fonctionnement de l'ANPEEC

### Les opérations générales

- Maintien des capacités d'investissements
- Péréquation du coût de l'emprunt

### Les flux internes

- Les prélèvements autorisés

### Animatrice :

Catherine DIDIER - UESL

**Lieu :** Paris

**Durée :** 1 jour

**Date :** 29 novembre 2011

### Prix net :

465 € par personne  
(en exonération de TVA)

### Méthodes pédagogiques

Exposés, et débats.

Un dossier est remis aux participants.

Evaluation de la formation par les stagiaires.

Remise d'une attestation de fin de formation.



# **Collaborateurs des autres structures des groupes CIL - ESH**

# L'activité des CIL et d'Action Logement



## Objectifs

A l'issue de la sessions, les participants seront en mesure :

- ❖ mieux cerner les différentes activités du CIL et son fonctionnement
- ❖ mieux comprendre la complémentarité des différents métiers des entités du groupe

## Participants

Responsables et collaborateurs des autres entités du groupe CIL

## Programme

Rappel historique de la création d'Action Logement et des CIL

L'objet du CIL : concourir au logement des salariés

- ➔ Les prêts et aides aux particuliers
- ➔ Les services aux particuliers
- ➔ La participation d'Action Logement au financement du logement social et intermédiaire
- ➔ Le financement de Foncière Logement
- ➔ La participation d'Action Logement au financement des politiques publiques

Le fonctionnement du CIL

- ➔ Les aspects juridiques
- ➔ L'organisation de la profession
- ➔ l'UESL
- ➔ l'ANPEEC

**Animatrice :**  
Catherine DIDIER - UESL

**Lieu :** Paris

**Durée :** 2 jours

**Date :** nous consulter

**Prix net :**  
en intra : tarif forfaitaire  
(en exonération de TVA)

**Méthodes pédagogiques**  
Exposés, échanges.  
Un dossier est remis au participant.  
Evaluation de la formation par les stagiaires.  
Remise d'une attestation de fin de formation.

## Liste des animateurs



<b>Danièle BONTEMPS</b>	Juriste - Conseil en Formation
<b>Françoise CALANDRE-EHANNO</b>	Avocate - <b>A<sup>5</sup> Avocat et associés</b>
<b>Jean Marc CATOIS</b>	Expert comptable
<b>Alain COURTIUUX</b>	Consultant - spécialiste du logement social (Marketing - Communication)
<b>Catherine DIDIER</b>	Responsable service - <b>ACCIL Formation</b> - - Directeur Adjoint – <b>Direction de la Prospective,</b> des <b>Emplois</b> et des <b>Services</b> - <b>UESL</b>
<b>Georges FALCONNET</b>	Consultant - <b>Ecole Normale Sociale</b>
<b>Danièle FERRY</b>	Consultant - formateur
<b>Catherine GERARD</b>	Consultant en action Sociale
<b>Pascale HERMANN</b>	Juriste en droit immobilier – Consultante
<b>Gilles KAHN</b>	Architecte – Consultant - Bureau d'études <b>Ville &amp; Habitat</b>
<b>Jean-Marie LE GOASTER</b>	Chargé de mission – <b>UESL</b>
<b>François LEVERVE</b>	Directeur de la communication - <b>ASTRIA</b>
<b>Paul OLESZCZAK</b>	Conseiller logement - <b>CILGERE</b>
<b>Delphine PERRIER</b>	Chargée de la Communication et des Relations Presse - <b>UESL</b>
<b>Marie-Noëlle PRAX</b>	Consultant, spécialiste du logement social
<b>Jehan RENOUL</b>	Consultant - <b>Ecole Normale Sociale</b>
<b>Emmanuel ROUILLON</b>	Consultant formateur - Expert en assurances – <b>OMEGA Conseil</b>
<b>Christine THOMAS</b>	Consultant - <b>INEUMconsulting</b>
<b>Jean-Pierre TROCHE</b>	Consultant - Expert en urbanisme – Bureau d'études <b>Ville &amp; Habitat</b>