

PROGRAMME DE FORMATION

Assurer un traitement social des impayés (2 jours)

Nb : Formation 100% prise en charge par le Fonds paritaire de formation

S'agissant d'une formation « sur-mesure », les programmes que nous vous proposons ci-dessous pourront évoluer en fonction des attentes des participants et de l'actualité.

OBJECTIFS

- Avoir une connaissance globale du cadre juridique lié aux impayés.
- Organiser et gérer la prévention de l'impayé.
- Réaliser le traitement amiable des impayés : relance par courrier, téléphone et mail ; réception des locataires au bureau ; visites à domicile.
- Apprendre à aborder l'entretien de recouvrement sans stress, sans agressivité et avec succès.
- Améliorer sa communication avec les locataires pour faire diminuer les impayés.
- Maîtriser les entretiens de recouvrement.

ORGANISME DE FORMATION



PUBLIC

Gestionnaires locatifs, conseillers en économie sociale et familiale, personnels de proximité ...

CONTENU PÉDAGOGIQUE

- **Sensibilisation aux enjeux financiers**
- **Le cadre général réglementaire et administratif de l'impayé**
 - ✓ Le cadre juridique de l'impayé (approche chronologique)
 - ✓ Les différentes étapes de la procédure.
 - ✓ La notion de recouvrement amiable.
 - ✓ Les modes de règlement de la dette locative.
 - ✓ Les procédures amiables, précontentieuses et contentieuses
 - ✓ Articulation des procédures précontentieuses et contentieuses
 - ✓ Un ancrage progressif de la notion de prévention des impayés dans le paysage institutionnel
 - ✓ Le traitement administratif de l'impayé : relances automatiques, courriers personnalisés, convocations, mails...
 - ✓ Les différents dispositifs d'aides aux locataires en difficultés
- **Analyse et compréhension des procédures en place chez les bailleurs sociaux**
 - ✓ savoir mieux organiser ses relances
 - ✓ savoir mieux gérer son temps
 - ✓ les erreurs à éviter !
- **Organiser la prévention de l'impayé**
 - ✓ Anticiper les difficultés des ménages à chaque étape de la relation bailleur/locataire
 - En amont de l'attribution d'un logement
 - Lors de l'accès au logement du candidat locataire
 - En cours de bail
 - ✓ Les partenaires sociaux
 - ✓ L'importance du mode de règlement de la redevance : PA, virement permanent, CB
 - ✓ Développer des stratégies adaptées aux situations individuelles
 - ✓ Le relationnel avec les locataires et les différents partenaires sociaux
- **Solvabiliser les ménages en activant les dispositifs de traitement social des impayés**
 - ✓ La mise en jeu des aides liées au maintien (garanties de paiement des loyers par le FSL et le LOCAPASS)
 - ✓ Le surendettement des particuliers





PROGRAMME DE FORMATION

Assurer un traitement social des impayés (2 jours)

Nb : Formation 100% prise en charge par le Fonds paritaire de formation

CONTENU PÉDAGOGIQUE (suite)

- **Présentation d'outils pragmatiques dans la gestion de la prévention de l'impayé**
 - ✓ Grille budgétaire permettant de mesurer la capacité financière des ménages
 - ✓ Définition de la méthode de calcul du taux d'effort mentionné à l'article R*441.3.1 du code de la construction et de l'habitation
 - ✓ Exemples de divers supports écrits et de procédures liés à la prévention des impayés
 - ✓ Exemples de supports de communication destinés à sensibiliser les locataires à l'impayé

- **La communication avec les locataires**
 - ✓ Les dimensions de la communication en face à face
 - ✓ La relance en face à face : les rencontres avec ses locataires en situation d'impayés
 - ✓ Les particularités de la relance téléphonique
 - ✓ La communication avec les locataires :
 - Comprendre le filtre de perception de mon locataire
 - Comprendre l'impact du filtre de perception sur le comportement de l'autre et dans ma façon de communiquer
 - Capter l'attention de son interlocuteur

- **La négociation : développer un argumentaire pour obtenir un règlement**
 - ✓ Préparer ses entretiens pour être plus efficace
 - ✓ Structurer son entretien : la prise de contact, la découverte, la validation, l'argumentation et la concrétisation
 - ✓ La prise de contact
 - Savoir expliquer les raisons de sa visite ou de son appel sans stress et sans agressivité.
 - Établir le dialogue et capter l'attention de son interlocuteur.
 - ✓ Gestion de l'entretien : savoir convaincre pour obtenir une réponse immédiate et sincère
 - Se fixer des objectifs précis
 - Les questions qu'il faut poser pour obtenir un règlement.
 - Comprendre pourquoi mon locataire est en situation d'impayé
 - Savoir convaincre et impliquer le locataire dans la prise de décision
 - Comment appréhender les situations difficiles ?
 - Comment réagir face à un comportement inadapté de mon client ?
 - ✓ Savoir négocier un plan d'apurement
 - ✓ Conclure son appel ou son entretien

- **MISE EN PRATIQUE (tout au long des 2 journées)**
 - ✓ Réalisation d'entretiens (simulations) par chacun des stagiaires. Cette partie devra permettre aux stagiaires de maîtriser leurs outils et ce en respectant la législation en place et les pratiques admises.
 - ✓ Mise en situation par jeux de rôles à partir de cas réels.
 - ✓ Les sketches seront débriefés en commun.
 - ✓ Certaines scènes pourront être rejouées pour entraînement.





PROGRAMME DE FORMATION

Assurer un traitement social des impayés (2 jours)

Nb : Formation 100% prise en charge par le Fonds paritaire de formation

PRÉSENTATION DU FORMATEUR

→ Frédéric MAURAS

De 2010 à aujourd'hui :Consultant

Audit/conseil

Formation continue

Domaines d'intervention : Gestion – recouvrement – finance / Communication – vente / Management – animation

2001 – 2009 : MEJT : société de conseil et de formation aux entreprises (10 collaborateurs, CA : 1,5 M€).

Consultant formateur depuis 2001

Responsable de pôle : Gestion Locative (2001- 2006), BFR (2006- 2009), phoning depuis avril 2009.

Responsable commercial depuis 2007

DOMAINES SPÉCIFIQUES D'INTERVENTION

→ **Formation :**

- ✓ Le téléphone accélérateur des règlements.
- ✓ Négocier un règlement en face à face.
- ✓ Le rôle des gardiens dans le traitement des impayés.
- ✓ Difficultés financières des locataires et risques d'impayés : aides, surendettement et PRP.
- ✓ Recouvrement contentieux : méthodes pratiques.
- ✓ Négocier avec les candidats locataires : lutter contre la vacance et gérer la pénurie.
- ✓ La gestion des relations conflictuelles avec les locataires.
- ✓ Réussir l'accueil physique des locataires ou futurs locataires.
- ✓ Améliorer l'accueil téléphonique.
- ✓ Développer les attitudes commerciales chez les techniciens.
- ✓ Animer et diriger une équipe opérationnelle.

→ **Audit /conseil :**

- ✓ Organisation de services recouvrement contentieux.
- ✓ Accompagnement de bailleurs sociaux au passage à la comptabilité commerciale.
- ✓ Mise en place et suivi de missions de télé-recouvrement.

Parcours de formation

1997 - 2001 : Spécialisation en Crédit Management et gestion du cycle client, École Supérieure de Commerce de Montpellier (programme graduate).

Références

Adoma, ADVIVO, Aiquillon Construction, Batigère

