

PROGRAMME DE FORMATION

Accompagner les locataires en situation de surendettement (1 jour)

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

OBJECTIFS

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

- ✓ Comprendre le cadre législatif : l'esprit des lois et leurs objectifs.
- ✓ Comprendre la réforme 2018 et ses conséquences pour les débiteurs et les créanciers.
- ✓ Gérer la saisie d'une commission de surendettement par un débiteur et la PRP
- ✓ Proposer des alternatives argumentées à la commission et aux juges.
- ✓ Faire un état des différents dispositifs d'aides et de leur fonctionnement en cas de surendettement
- ✓ Savoir orienter et guider le locataire face à son impayé.

ORGANISME DE FORMATION



PUBLIC

Conseillers en économie sociale et familiale,
Gestionnaires locatifs, Agents du contentieux,
Personnels de proximité

CONTENU PÉDAGOGIQUE

→ Sensibilisation aux enjeux financiers

→ Inscrire la dynamique de prévention de l'impayé autour d'une approche globale et partenariale

- ✓ Intégrer la prévention des impayés dans la stratégie globale de l'organisme
- ✓ Inscrire la démarche de prévention dans une dynamique partenariale pertinente

→ Le surendettement des particuliers

- ✓ Actualité juridique du surendettement
- ✓ Le traitement du surendettement : ce que change la réforme 2018
- ✓ Comprendre les grands principes des Lois
- ✓ Maîtriser les conditions d'ouverture de la procédure de redressement
- ✓ Connaître la procédure applicable devant la Commission de surendettement des particuliers
- ✓ Connaître la procédure applicable devant les juridictions compétentes
- ✓ Evaluer les mesures de redressement
- ✓ Le plan amiable, les mesures de recommandations
- ✓ Les obligations imposées au débiteur

→ Quelles interactions entre les dispositions du surendettement et les procédures judiciaires

- ✓ Comprendre les grands principes de la Loi sur l'exclusion
- ✓ Les nouvelles mesures applicables dans le cadre de la procédure de surendettement

- ✓ Les mesures concernant le logement : l'accès et le maintien dans le logement

→ La procédure de rétablissement personnel : PRP

- ✓ La procédure
- ✓ sans liquidation
- ✓ avec liquidation
- ✓ Les recours possibles pour le bailleur et le locataire
- ✓ les suites à donner à une PRP : abandon ou poursuite des procédures ?

→ Solvabiliser les ménages en activant les dispositifs de traitement social des impayés

- ✓ Optimiser la gestion des aides personnelles au logement : APL / AL.
- ✓ Le Fond de Solidarité pour le Logement (FSL/FDUSL) - Le LOCAPASS
- ✓ Les autres dispositifs d'aides existants et les différents acteurs de l'action sociale

→ 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 : Savoir convaincre et impliquer le locataire dans la prise de décision

→ MISE EN PRATIQUE analyse des cas réels rencontrés par les stagiaires





PROGRAMME DE FORMATION

Accompagner les locataires en situation de surendettement (1 jour)

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, Aiguillon Construction, Batigère nord est, Brennus Habitat, Cités Jardins, Cité Nouvelle, Clairsienne, Dynacité, ERILIA, Grenoble Habitat, Groupe ICF, Haute Savoie Habitat, HMF, HRL, Leman Habitat, le Foyer Jurassien, le Toit Familial, LOGIAL, Logis 62, Logisens, Opac 71, Opac du Grand Lyon, Opac du Puy de Dôme, Opac du Rhône, OPHLM de Moulins, Office HLM de Bellegarde, Office HLM du Cher, Oise Habitat, Pluralis, Porte des Alpes Habitat, Reims Habitat, SDH, SIP, SLPH, Sogima, Sud Habitat, Tarn Habitat, Unicil...

