

CENTRE DE FORMATION DES MÉTIERS  
DU LOGEMENT ACCOMPAGNÉ

● ● ● ● ● LES  
FORMATIONS  
2018



L'Unafo, union professionnelle du logement accompagné, fédère les initiatives de plus de 120 acteurs qui permettent aux personnes en situation de précarité d'accéder à un logement. Elle rassemble des gestionnaires de résidences sociales, foyers de travailleurs, pensions de famille, résidences accueil, logements jeunes, Cada, logements dans le diffus, soit près de 1 350 établissements et plus de 133 000 personnes logées. La professionnalisation des salariés du secteur, notamment par la formation, constitue un des axes importants de sa démarche.

## L'UNAFO, LA FORCE D'UNE UNION NATIONALE

### Accueillir et accompagner les personnes fragilisées sur le **plan local**

Entre hébergement et logement, le réseau Unafo élabore et met en œuvre des solutions innovantes pour les personnes en situation de :

- précarité, personnes ayant vécu une rupture familiale ou professionnelle
- mobilité, personnes à faibles ressources en accès à l'emploi et à la formation
- vulnérabilité, personnes accidentées de la vie, en souffrance psychique, sortant de la rue...

Les professionnels de l'Unafo permettent de vivre dans un « chez-soi » abordable, de façon autonome et adaptée.

- Ils produisent une offre de logements (en propriété ou en lien avec les bailleurs HLM).
- Ils assurent une gestion locative et sociale de proximité avec le souci de la qualité de service.
- Ils facilitent l'accès aux droits (sociaux, santé...) en mobilisant un ensemble d'accompagnements adaptés aux situations des personnes.

### Fédérer les acteurs et agir collectivement sur le **plan national**

#### L'Unafo représente ses adhérents

- Elle interpelle les pouvoirs publics sur la situation et les besoins des personnes accueillies.
- Elle s'engage au sein de collectifs associatifs et des « Acteurs du Logement d'Insertion ».

#### L'Unafo anime et structure le réseau

- Elle informe et conseille ses adhérents.
- Elle développe des partenariats.

#### L'Unafo professionnalise le secteur

- Elle produit des référentiels communs.
- Elle élabore des recommandations et des outils de prévention.
- Elle propose une formation continue et un cursus de formation qualifiante.

Chaque année, l'UnafO adapte son offre de formation aux évolutions réglementaires et professionnelles. C'est en effet, l'une des missions d'une union professionnelle de développer des outils pour préparer les structures adhérentes et leurs salariés aux profondes mutations du secteur.

L'obligation faite aux organismes de formation au 1<sup>er</sup> janvier 2017 de s'inscrire dans **une démarche qualité**, pour que les actions de formation puissent être financées par les organismes publics, OPCA compris, a permis à l'UnafO de revisiter l'ensemble de ses processus administratifs, pédagogiques et commerciaux afin de répondre au mieux à ses adhérents et au secteur. Notre réponse est aujourd'hui agréée par la plateforme Datadock, ce qui permet la prise en charge financière de nos formations par les OPCA. La qualité est une démarche permanente et nous comptons tout à la fois mettre en œuvre l'intégralité des engagements pris et aller plus loin.

La mise en place des parcours de formation, depuis deux ans, conduit à proposer **une offre cohérente**, articulée autour de parcours qui aboutissent à des « certificats » complets sur les fonctions-clés de la gestion des résidences sociales, gestion locative et gestion sociale, et celle des pensions de famille ou résidences accueil. Ces parcours ont été déposés à l'Inventaire du Registre national des certifications professionnelles (RNCP). Par ailleurs, le titre de Responsable de résidence et service de logement accompagné (RRS) est en cours de renouvellement de certification.

**L'innovation pédagogique** demeure une préoccupation permanente pour faire face aux défis des acteurs du logement accompagné. C'est ainsi que l'offre s'enrichit de deux nouvelles formations, l'une sur le traitement des punaises de lit, qui touche, depuis quelques années, l'ensemble des structures de logement et d'hébergement. Autre nouveauté au catalogue, une formation visant à outiller les professionnels dans la mise en œuvre des parcours résidentiels des résidents. Enfin, l'UnafO engage un travail pour élaborer de la formation à distance sous forme de MOOC<sup>(1)</sup>. Nous vous tiendrons au courant de ce projet qui nous tient à cœur.

---

(1) Massive open online course. En français, cours en ligne ouvert et massif.

# FORMATIONS 2018 / SOMMAIRE & PARCOURS

Le centre de formation des métiers  
du logement accompagné ..... p.6

Modalités pratiques ..... p.8

## Parcours de formation 1

### GESTION ET ANIMATION D'UNE PENSION DE FAMILLE OU D'UNE RÉSIDENCE D'ACCUEIL

Missions de la pension de famille  
et posture professionnelle ..... p.11

## Parcours de formation 2

### GESTION SOCIALE D'UNE RÉSIDENCE

Accompagner les personnes **NOUVEAU**  
logées en résidence sociale ..... p.13

Favoriser les parcours résidentiels  
vers le logement ordinaire ..... p.14

## Formations communes aux parcours 1 et 2

### PARCOURS 1

### PARCOURS 2

Accueillir des personnes en difficulté et gérer des situations délicates ..... p.15

Concertation et participation des résidents ..... p.16

Santé mentale et précarité ..... p.17

Accueillir et accompagner des personnes connaissant des situations d'addiction ..... p.18

Estime de soi et hygiène ..... p.19

Faire face à la fin de vie et au décès d'un résident ..... p.20

Loger et accompagner des personnes vieillissantes et isolées ..... p.21

## Parcours de formation 3

### GESTION LOCATIVE, ADMINISTRATIVE ET BUDGÉTAIRE

La gestion locative ..... p.23

La gestion des impayés ..... p.24

La gestion des demandes et des attributions ..... p.25

La gestion du bâti et du patrimoine ..... p.26

L'état des lieux ..... p.27

## Autres formations professionnelles

Les résidences sociales : cadre des politiques publiques .....	p. 29
Le contentieux locatif des résidences sociales .....	p. 30
Sensibiliser les résidents aux économies de fluides .....	p. 31
Repérer et lutter contre les punaises de lit <b>NOUVEAU</b> .....	p. 32
Gérer le partenariat entre propriétaire et gestionnaire .....	p. 33
Alerter les personnes logées sur le risque incendie .....	p. 34
Communiquer avec les résidents dans le cadre de relations interculturelles .....	p. 35
Management / Encadrement d'une petite équipe .....	p. 36
Accompagnement individuel d'un salarié (Coaching) .....	p. 37
Analyse de la pratique professionnelle .....	p. 38
Éthique et pratique du travail social .....	p. 39
Renforcer ses compétences rédactionnelles en situation de travail .....	p. 40
Méthodologie et gestion de projet .....	p. 41
Établir une communication adaptée avec ses partenaires .....	p. 42
Se prémunir contre les agressions .....	p. 43

## Formation certifiée RESPONSABLE DE RÉSIDENCE ET SERVICE DU LOGEMENT ACCOMPAGNÉ

L'organisme de formation .....	p. 44
Responsable de résidence et service du logement accompagné .....	p. 45
Le contenu pédagogique .....	p. 46
- UF 1 : Connaissance des publics et des politiques du logement accompagné	
- UF 2 : Gestion administrative, locative et budgétaire	
- UF 3 : Conduite et évaluation du projet social	
- UF 4 : Encadrement d'équipe et coordination	

# LE CENTRE DE FORMATION DES MÉTIERS DU LOGEMENT ACCOMPAGNÉ

## UNE OFFRE À TROIS NIVEAUX

Le Centre de Formation des métiers du logement accompagné a été créé en 2003 dans le but de **répondre aux besoins de formation et de qualification** exprimés par les gestionnaires et leurs salariés œuvrant dans des résidences sociales, des pensions de famille, des résidences accueil, des foyers de travailleurs migrants ou de jeunes travailleurs ou accompagnant des personnes démunies dans l'accès au logement. Il contribue à assurer la professionnalisation des acteurs du secteur en formant environ 800 stagiaires par an, partout en France.

Pour répondre aux nouveaux enjeux de la formation professionnelle, l'Unaf o a revu l'architecture de son offre de formation, afin de **mieux définir la complémentarité des stages** entre eux, d'**articuler des dispositifs complémentaires** et d'**élaborer des parcours de formation**.

### RESPONSABLE DE RÉSIDENCE ET SERVICE DU LOGEMENT ACCOMPAGNÉ

Créé en 2008, certifié en 2012, en cours de renouvellement de certification, ce titre dont l'Unaf o a confié la mise en œuvre à l'Institut Meslay est **éligible à tous les types de financements propres à la formation professionnelle**, il peut également être préparé dans le cadre de la VAE. La formation **Responsable de résidence et service du logement accompagné** est la seule à offrir un parcours complet relatif à la fonction de responsable de résidence sociale ou de pension de famille.

## CERTIFICATS DE PARCOURS DE FORMATION

Depuis 2016, l'UnafO propose des **parcours de formation** visant à apporter des compétences à un domaine de la gestion des résidences sociales ou des pensions de famille. Dès la fin 2017, l'Union propose de certifier ces parcours, c'est-à-dire de reconnaître les compétences pour :

- la **gestion administrative**, locative et budgétaire d'une résidence sociale
- la **gestion sociale** de ces mêmes résidences
- la **gestion et l'animation** des pensions de famille

L'obtention du certificat suppose le passage d'une série d'épreuves, en partie devant un jury.

**Ces certificats ont été déposés à l'Inventaire du Registre national des certifications professionnelles (RNCP)** où ils sont en cours d'instruction ; ils ne visent pas un niveau comme un diplôme ou un titre, mais offrent une validation, par la profession, de compétences transversales.

Les parcours sont individualisables : ils peuvent faire l'objet d'une contractualisation sur la totalité du cycle avec la certification, le cas échéant, sur plusieurs années, ou inclure des formations suivies antérieurement à l'UnafO, ou encore de la VAE pour tout ou partie. Le tarif est donc modulé selon la demande – cf. *modalités pratiques p.8*. N'hésitez pas à nous consulter pour demander un devis.

## FORMATIONS PROFESSIONNELLES COURTES

Indépendamment de ces cycles qui impliquent le passage d'examens, l'UnafO continue de proposer, en inter ou en intra, des **formations courtes**, accessibles indépendamment les unes des autres – cf. *modalités pratiques p.8*.

# MODALITÉS PRATIQUES

## Les certificats

La certification d'un parcours de formation peut se faire dans le cadre d'une convention globale qui inclut les formations de ce parcours et le passage de l'examen, ou bien elle peut se faire seule, indépendamment des formations, ce sera notamment le cas pour les stagiaires qui ont déjà suivi des formations Unafo et souhaitent valider leur compétence. Le parcours et le certificat peuvent être étalés sur trois ans. Les situations peuvent être diverses, n'hésitez pas à nous demander un devis détaillé.

Exemples (pour un adhérent) :

1. Parcours **Gestion administrative, locative et budgétaire** complet avec certificat : coût 2 500€ qui se décompose ainsi :
  - a. Coût de la formation : 2 100€ (le coût des 5 formations du parcours -30%)
  - b. Certification : 400€
2. Parcours **Gestion et animation des pensions de famille** incomplet avec certificat : si la personne a déjà suivi avec l'Unafo (en inter ou en intra) la formation « Missions de la pension de famille et posture professionnelle » ainsi que « Accueillir les personnes en difficulté et gérer les situations délicates », si elle estime que sa formation initiale ou son expérience professionnelle la rendent compétente sur les questions de santé mentale et addictions et si elle souhaite donc suivre les formations suivantes : « Concertation et participation », « Estime de soi et hygiène », « Faire face à la fin de vie et au décès d'un résidant », « Loger et accompagner des personnes vieillissantes isolées », le coût total sera de 1 648€ en une ou plusieurs conventions :
  - a. Coût de la formation : 1 148€ (1 640€ - 30%)
  - b. Coût de la certification : 500€ (la personne n'ayant pas suivi deux modules du parcours, le coût de la certification est plus élevé)

## Formation Intra

**L'intégralité de l'offre de formation peut être proposée en intra.** Pierre-Marc Navales est à votre disposition pour programmer une session de formation, avec vos salariés, dans vos locaux, à un coût et des dates convenus. Le contenu peut, si nécessaire, être adapté à vos attentes.

N'hésitez pas à le consulter pour en savoir plus ou à demander un devis.

## Formations Inter

Ces formations sont dispensées à des personnes provenant de diverses structures du territoire national sur la base du programme défini. Elles peuvent être réalisées à Paris, dans les locaux de l'Unafo ou partout ailleurs en région à partir des besoins que vous nous faites parvenir. N'hésitez pas à consulter vos OPCA, qui à l'instar d'Uniformalion, favorise la réalisation d'actions territorialisées.

**L'Unafo s'engage à maintenir tout groupe programmé dès lors qu'il comprendra au minimum 5 stagiaires.** De même que la tenue des groupes sera confirmée au moins quatre semaines avant le stage.

Pour cela, vous devez nous faire parvenir les fiches de préinscription au plus tôt. Ces engagements participent d'une volonté de qualité renforcée.



La tarification est dégressive :

- En fonction du nombre de salariés de la même structure inscrits au même stage. Cette réduction est de : 10 % pour 2 stagiaires, 20 % pour 3 stagiaires, 30 % pour 4 stagiaires et plus
- En fonction du nombre de formations suivies par le même salarié au cours d'une même année ou d'un parcours. Cette réduction est de : 10 % pour 2 formations, 20 % pour 3, 30 % pour 4 formations et plus.

## Avant la formation

1. **La préinscription** : adressez-nous au plus tôt vos demandes de préinscription individuelle, ainsi que vos prévisions globales de formation.
2. **La confirmation et la convocation** : nous vous adressons les conventions de stage, programme, convocations et règlement intérieur environ quatre semaines avant la date prévue pour le stage. Dès réception, les confirmations d'inscription ou conventions de stage sont à nous retourner signées et accompagnées (sauf dispositions particulières OPCA) d'un acompte correspondant à 30 % du coût du stage.
3. **Annulation éventuelle** : en cas d'annulation de notre part, tout acompte vous serait rendu. En cas d'annulation de votre part, nous appliquerions la réglementation en vigueur en matière de retenue des sommes engagées ou dépensées pour ladite formation.

Le catalogue et les fiches de demande de préinscription individuelle  
sont téléchargeables sur

<http://formations-emplois.unafo.org/>

## Pendant la formation

**Feuille d'émargement** : signature par demi-journée

## Fin de formation

**Attestation de formation** : exemplaire remis en mains propres aux stagiaires à la fin de la formation.

**Évaluation de fin de session «à chaud»** : questionnaires de satisfaction individuels pour les stagiaires

## CONTACTS

**Pierre-Marc Navales** et **Catherine Lanriot** sont à votre disposition.  
N'hésitez pas à les consulter pour en savoir plus ou demander un devis.

Pierre-Marc Navales : 01 40 71 71 14 – pierre-marc.navales@unafo.org

Catherine Lanriot : 01 40 71 71 11 – catherine.lanriot@unafo.org

# Parcours de formation 1



## CERTIFICAT DE COMPÉTENCES GESTION ET ANIMATION D'UNE PENSION DE FAMILLE OU D'UNE RÉSIDENCE ACCUEIL

Le certificat vise à attester des compétences des personnes en matière de gestion et d'animation des pensions de famille et résidences accueil, et d'accompagnement des personnes qui y logent. Il vise principalement les personnes qui remplissent la fonction d'hôtes mais peut également concerner toute personne qui y œuvre. Les compétences peuvent être acquises par le bloc de formation 119 heures. La certification peut être validée par de la VAE.



### OBJECTIFS

- Évaluer la posture professionnelle des personnes en charge de la fonction d'hôtes en pension de famille ou résidence accueil

### PRÉ-REQUIS

- La personne doit disposer d'une expérience professionnelle d'au moins 3 mois dans le champ du logement social ou de l'hébergement. La personne doit disposer d'un niveau baccalauréat.
- Pour les demandeurs d'emploi, un stage d'un mois est requis.



### CONTENU DU PARCOURS

- Missions de la pension de famille et posture professionnelle ..... p. 11
- Accueillir des personnes en difficulté et gérer des situations délicates ..... p. 15
- Concertation et participation des résidents ..... p. 16
- Santé mentale et précarité ..... p. 17
- Accueillir et accompagner des personnes connaissant des situations d'addiction ..... p. 18
- Estime de soi et hygiène ..... p. 19
- Faire face à la fin de vie et au décès d'un résident ..... p. 20
- Loger et accompagner des personnes vieillissantes et isolées ..... p. 21

### COMPÉTENCES ÉVALUÉES

- Animer le projet social d'une résidence
- Établir un diagnostic et évaluer les besoins de la personne dans le cadre d'une résidence sociale
- Développer les capacités des résidents et les impliquer dans la résidence sociale et dans l'environnement
- Gérer les situations difficiles
- Identifier les comportements des résidents pour prévenir les risques et les conflits
- Faciliter l'accès aux droits des résidents pour permettre la mobilité résidentielle



### COÛT

- Le passage de la certification fait l'objet d'une contractualisation : le coût pour un salarié qui aura suivi tous les modules UnafO sera moindre que pour une personne qui accède par la VAE. Demandez-nous un devis avec les modalités.



### PERSONNES CONCERNÉES

- Le certificat vise principalement les personnes occupant les fonctions d'hôtes ou de maîtresse de maison.

# MISSIONS DE LA PENSION DE FAMILLE ET POSTURE PROFESSIONNELLE



## OBJECTIFS

- Situer la pension de famille dans les dispositifs de logement accompagné
- Connaître les principales règles de gestion d'une pension de famille
- Favoriser le positionnement des intervenants en pension de famille face au résident
- Définir les missions de la pension de famille



## CONTENU

- **La situation institutionnelle de la pension de famille, un dispositif de logement en faveur de personnes en grande difficulté**
- **Les publics accueillis : spécificités et problématiques**
- **Quelques règles de gestion de la pension de famille**
  - Financements du dispositif (aides à la pierre, redevance, subventions et financement de l'action sociale et de l'animation)
  - La relation contractuelle avec le résident
- **Posture du professionnel**
  - Autonomie et responsabilisation du résident : quel positionnement du professionnel ?
  - Prise de distance par rapport aux problématiques du résident
  - L'équipe professionnelle de la pension de famille et de l'association : quels appuis internes, quel référent ?
- **Accueil et missions de la pension de famille**
  - Identification des besoins des résidents
  - Modalités d'admission et accueil des personnes
  - Missions de la pension de famille : l'appui à la vie quotidienne, la médiation individuelle
  - L'animation collective de l'établissement
  - La pension de famille et son environnement



## PERSONNELS CONCERNÉS ET ÉTABLISSEMENTS VISÉS

- Responsables de pension de famille, hôte ou maître(sse) de maison
- Pension de famille, maison-relais, résidence accueil



## DURÉE

- Stage de 3 jours



## COÛT PAR PERSONNE

### En Inter :

- Adhérents Unafo : 750€
  - Non-adhérents : 900€
- Tarifs préférentiels  
*cf. modalités pratiques p. 8*

### En Intra : nous consulter



## LIEU ET DATES DE LA SESSION INTER

- **UNAFO - Paris 16°**
- **5, 6 et 23 avril 2018**



## MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

- Formation alternant les apports didactiques et l'analyse de pratiques.
- Apports de documentation pédagogique.



## INTERVENANT

- Intervenant disposant d'une connaissance approfondie de la gestion des résidences sociales et des dispositifs de logement accompagné.

# Parcours de formation 2



## CERTIFICAT DE COMPÉTENCES GESTION SOCIALE D'UNE RÉSIDENCE

Le projet social des résidences sociales définit, soit en tant que logement transitoire soit en tant que logement pérenne, les actions de gestion adaptées au profit des personnes logées. Ce certificat vise à attester des salariés de la capacité à mettre en œuvre l'ensemble de ces missions.

Elles peuvent être acquises par le bloc de formation 119 heures. La certification peut être validée par de la VAE.



### OBJECTIFS

- Vérifier les capacités des personnels en charge de la gestion locative sociale des résidences sociales à assurer leurs missions au regard des personnes logées, telles que définies dans le projet social de l'établissement.

### PRÉ-REQUIS

- La personne doit disposer d'une expérience professionnelle d'au moins 3 mois dans le champ du logement social ou de l'hébergement. La personne doit disposer d'un niveau baccalauréat.
- Pour les demandeurs d'emploi, un stage d'un mois est requis.

### COMPÉTENCES ÉVALUÉES

- Animer le projet social d'une résidence
- Établir un diagnostic et évaluer les besoins de la personne dans le cadre d'une résidence sociale
- Développer les capacités des résidents et les impliquer dans la résidence sociale et dans l'environnement
- Gérer les situations difficiles
- Identifier les comportements des résidents pour prévenir les risques et les conflits
- Faciliter l'accès aux droits des résidents pour permettre la mobilité résidentielle



### COÛT

- Le passage de la certification fait l'objet d'une contractualisation : le coût pour un salarié qui aura suivi tous les modules UnafO sera moindre que pour une personne qui accède par la VAE. Demandez-nous un devis avec les modalités.



### CONTENU DU PARCOURS

- Accompagner les personnes logées en résidence sociale ..... p. 13
- Favoriser les parcours résidentiels vers le logement ordinaire ..... p. 14
- Accueillir des personnes en difficulté et gérer des situations délicates ..... p. 15
- Concertation et participation des résidents ..... p. 16
- Santé mentale et précarité ..... p. 17
- Accueillir et accompagner des personnes connaissant des situations d'addiction ..... p. 18
- Estime de soi et hygiène ..... p. 19
- Faire face à la fin de vie et au décès d'un résident ..... p. 20
- Loger et accompagner des personnes vieillissantes et isolées ..... p. 21



### PERSONNES CONCERNÉES

- Le certificat vise toute personne en charge de la gestion locative sociale, de l'animation des résidences : chargés de gestion locative sociale, intervenants sociaux, animateurs...

# ACCOMPAGNER LES PERSONNES LOGÉES EN RÉSIDENCE SOCIALE



## OBJECTIFS

- Interroger collectivement l'évolution, les besoins et le sens de l'accompagnement des personnes logées dans notre secteur
- Réfléchir aux articulations entre les politiques sanitaires et sociales, la gestion locative sociale et l'accompagnement des personnes logées
- Élaborer des outils pour co-construire l'accompagnement avec les personnes, les partenaires et les ressources du territoire
- Caractériser les enjeux liés à relation d'accompagnement en lien avec la gestion locative sociale au travers des pratiques des participants



## CONTENU

### → Une définition ouverte et partagée de l'accompagnement

Quelles sont les raisons de la présence des personnes logées et accompagnées dans notre secteur ? Quels impacts sur les modalités d'accompagnement ? Quelles évolutions sont en train de se produire, comment les comprendre ? Comment agir ?

### → Un modèle de l'accompagnement décliné autour de deux dimensions principales

- Une approche par le lieu : le logement accompagné
- Une approche par la personne : l'approche centrée sur la compétence plus que sur les difficultés

### → Les formes prégnantes de l'accompagnement en résidence sociale

Les écarts entre les principes et la réalité des pratiques professionnelles, entre gestion locative sociale et travail social  
La nécessité de formaliser des partenariats sur le territoire.

### → Les enjeux de la relation entre l'accompagnant et l'accompagné

L'accompagnement : un partenariat fondé sur les ressources de la personne et de ses interlocuteurs.

Des expériences qui valorisent les personnes comme partenaires-auteurs de leur accompagnement

### → Quelles marges de manœuvre dans les pratiques d'accompagnement dans un contexte politique et institutionnel contraint ?



## PERSONNELS CONCERNÉS ET ÉTABLISSEMENTS VISÉS

- Directeurs, responsables de résidence sociale, intervenants sociaux
- Résidence sociale, pension de famille, IML



## DURÉE

- Stage de 2 jours



## COÛT PAR PERSONNE

En Inter :

- Adhérents Unafo : 500 €
- Non-adhérents : 600 €  
Tarifs préférentiels  
*cf. modalités pratiques p. 8*

En Intra : nous consulter



## LIEU ET DATES

- UNAFO - Paris 16<sup>e</sup>
- 24 et 25 septembre 2018



## MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

- Méthodes participatives et interactives.
- Apports de repères théoriques.
- Valorisation des savoirs issus de l'expérience.
- Apports de documentation pédagogique.

# FAVORISER LES PARCOURS RÉSIDENTIELS VERS LE LOGEMENT ORDINAIRE

NOUVEAU



## PERSONNELS CONCERNÉS ET ÉTABLISSEMENTS VISÉS

- Responsables de résidence sociale, Chargés de gestion locative sociale, Travailleurs sociaux
- Résidences sociales, FJT, IML



## DURÉE

- 2 jours (14 heures)



## COÛT PAR PERSONNE

En Inter :

- Adhérents Unafo : 400€
  - Non-adhérents : 480€
- Tarifs préférentiels  
*cf. modalités pratiques p. 8*

En Intra : [nous consulter](#)



## LIEU ET DATES DE LA SESSION INTER

- **UNAFO - Paris 16°**
- **4 et 5 octobre 2018**



## MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

- Méthode participative et interactive – apports de repères théoriques – valorisation des savoirs issus de l'expérience



## INTERVENANTE

- Consultante formatrice spécialiste de la communication disposant d'une connaissance des dispositifs de logement et d'hébergement



## OBJECTIFS

- Disposer des clés de lecture nationales et territoriales de l'accès au logement des personnes en difficulté
- Travailler à l'autonomie des personnes en matière d'accès au logement
- Mettre en œuvre les partenariats qui favorisent le relogement des résidents



## CONTENU

- **Éléments de contexte des politiques publiques de l'hébergement et de l'accès au logement**
- **Travailler la mobilité résidentielle avec les résidents**
  - Construire une grille de lecture du logement des personnes en difficulté au plan local
  - Construire un accueil des nouveaux résidents qui préparent déjà leur sortie
  - Accompagner les personnes dans la recherche d'un logement
    - Permettre l'appropriation du budget logement
    - Animer un atelier de recherche de logements
- **Mobiliser les partenariats nécessaires à la mission**
  - Comprendre les enjeux et le cadre d'exercice de la mission des partenaires pour présenter la résidence sociale et son projet en lien avec les attentes et besoins des partenaires (être capable « d'entendre » le point de vue de l'autre)
  - Présenter des situations individuelles de résidents à reloger en anticipant les freins en lien avec les enjeux des partenaires et la lecture du contexte local
  - Être en relais de la démarche du résident
  - Travailler à des outils communs partenaires/gestionnaires
  - Établir des conventions avec des bailleurs

# ACCUEILLIR DES PERSONNES EN DIFFICULTÉ ET GÉRER DES SITUATIONS DÉLICATES



## OBJECTIFS

- Identifier les bases fondamentales de l'accueil
- Adapter les techniques d'accueil et de communication en fonction des publics
- Développer ses capacités à prévenir et à mieux gérer les tensions provoquées par des situations délicates
- Acquérir des outils concrets pour gérer sa propre communication, ses émotions et son stress en situation professionnelle



## CONTENU

### → L'accueil

- Les enjeux de l'accueil par rapport aux missions et à l'image de l'établissement
- L'accueil physique et l'accueil téléphonique
- La déontologie de l'accueil

### → L'écoute

- « Savoir écouter »
- La compréhension et l'interprétation
- Le questionnement et la reformulation
- Le ressenti lors de l'écoute active

### → L'image de soi et la communication

- Son propre style de communication (Points forts/points faibles de chacun)
- Communication verbale, para verbale et non verbale
- Gérer ses émotions : méthodes et applications
- Oser l'assertivité
- Déterminer son programme « anti-stress »
- Plan de progression personnelle de chaque stagiaire

### → La gestion des conflits et des incidents

- Les préjugés, conflits de cultures, de générations
- Les comportements qui renforcent la tension
- Les défenses adaptatives de chacun face au conflit
- Les techniques de désamorçage des tensions
- L'adaptation au point de vue de l'autre en exprimant le sien
- La conduite à tenir face à une personne se trouvant sous l'emprise de l'alcool ou d'une drogue
- Les positionnements et les zones d'interaction
- Les situations qui nécessitent un passage de relais



## PERSONNELS CONCERNÉS ET ÉTABLISSEMENTS VISÉS

- Tout public
- Tout établissement d'hébergement ou de logement accompagné



## DURÉE

- Stage de 3 jours



## COÛT PAR PERSONNE

### En Inter :

- Adhérents Unafo : 660 €
- Non-adhérents : 780 €  
Tarifs préférentiels  
*cf. modalités pratiques p. 8*

### En Intra : nous consulter



## LIEU ET DATES DE LA SESSION INTER

- **UNAFO - Paris 16°**
- **10, 11 et 12 octobre 2018**



## MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

- Mises en situation
- Pédagogie interactive s'appuyant sur l'expérience vécue des participants
- Plans d'actions individuels
- Apports de documentation pédagogique



## INTERVENANTE

- Formatrice spécialisée en communication, accueil et gestion du stress

# CONCERTATION ET PARTICIPATION DES RÉSIDANTS



## PERSONNELS CONCERNÉS ET ÉTABLISSEMENTS VISÉS

- Directeurs, responsables de résidence sociale ou de pension de famille, intervenants sociaux
- Tout établissement de type résidence sociale (FTM, FJT, pension de famille, résidence sociale)



## DURÉE

- Stage de 2 jours



## COÛT PAR PERSONNE

En Inter :

- Adhérents Unafo : 400 €
  - Non-adhérents : 480 €
- Tarifs préférentiels  
cf. modalités pratiques p. 8

En Intra : nous consulter



## LIEU ET DATES DE LA SESSION INTER

- **UNAFO - Paris 16°**
- **28 et 29 juin 2018**



## OBJECTIFS

- Réfléchir aux différents enjeux de la concertation ou de la participation
- Replacer la concertation ou la participation au cœur du projet
- Analyser la pratique en la matière
- Développer les outils qui favorisent concertation et participation



## CONTENU

- **Concertation et participation, concepts et enjeux**
  - Enjeux déontologiques et citoyens
  - Enjeux opérationnels
- **Concertation et participation : des objectifs ambitieux**
  - Les objets de la concertation et de la participation
- **Concertation et participation au sein du projet**
  - Conduire un projet et animer un conseil de vie sociale ou un conseil de participation
  - Freins et leviers de la concertation et de la participation
  - Les limites à poser



## MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

- Pédagogie interactive qui permet des apports méthodologiques et théoriques et laisse place aux échanges d'expériences et de pratiques.
- Apports de documentation pédagogique.



## INTERVENANT

- Spécialiste des pratiques sociales.



# SANTÉ MENTALE ET PRÉCARITÉ



## OBJECTIFS

- Développer la culture et le projet d'équipe en matière d'accueil des personnes en souffrance psychique
- Mieux comprendre leurs difficultés, les problèmes d'exclusion et de maladie mentale
- Travailler sur les comportements
- Comment améliorer sa pratique en travaillant en réseau avec d'autres professionnels



## CONTENU

- Qu'est-ce que la maladie mentale ?
- Comprendre les décrochages vers la précarité
- Modalité de retour vers la réinsertion
- Comment accueillir et entrer en relation avec des personnes fragiles ?
- Rôle de la psychiatrie de proximité
- Exemple de comportements de dépendance
- La tutelle
- Comment préparer une personne à s'orienter vers un lieu de soins ?
- Comment améliorer sa pratique en travaillant en réseau ?
- Exemple : des acteurs de santé en résidence sociale
- Situations concrètes : respect, négociation, droits et obligations
- Comment aborder les conflits
- Analyse de situations



## MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

- Analyse de pratiques, apports méthodologiques et conceptuels.
- Apports de documentation pédagogique.



## INTERVENANT

- Psychologue disposant d'une expérience d'animation de groupe d'analyse de pratiques et directeur d'un centre d'alcoologie.



## PERSONNELS CONCERNÉS ET ÉTABLISSEMENTS VISÉS

- Directeurs, responsables de résidence sociale ou de pension de famille, intervenants sociaux
- Tout établissement d'hébergement ou de logement accompagné



## DURÉE

- Stage de 2 jours



## COÛT PAR PERSONNE

### En Inter :

- Adhérents Unafo : 440€
- Non-adhérents : 520€
- Tarifs préférentiels  
*cf. modalités pratiques p. 8*

### En Intra : nous consulter



## LIEU ET DATES DE LA SESSION INTER

- UNAFO - Paris 16°
- 25 et 26 septembre 2018

# ACCUEILLIR ET ACCOMPAGNER DES PERSONNES CONNAISSANT DES SITUATIONS D'ADDICTION



## PERSONNELS CONCERNÉS ET ÉTABLISSEMENTS VISÉS

- Directeurs, responsables de résidence sociale ou de pension de famille, intervenants sociaux
- Tout établissement d'hébergement ou de logement accompagné



## DURÉE

- Stage de 2 jours



## COÛT PAR PERSONNE

### En Inter :

- Adhérents Unafo : 440€
  - Non-adhérents : 520€
- Tarifs préférentiels  
*cf. modalités pratiques p. 8*

En Intra : nous consulter



## LIEU ET DATES DE LA SESSION INTER

- UNAFO - Paris 16°
- 19 et 20 juin 2018



## OBJECTIFS

- Adopter la bonne posture face aux personnes en situation d'addiction
- Identifier les difficultés du travail d'accompagnement avec ces personnes
- Repérer et établir des partenariats avec les centres spécialisés
- Mettre en place les actions nécessaires pour favoriser la prise en charge des personnes



## CONTENU

- Travail sur les représentations et la terminologie (alcool, alcoolisme, toxicomanie, dépendances...)
- Bases pour une culture commune
- Caractéristiques communes des addictions
- Fragilité des personnes et comportements de dépendance
- Attitudes à adopter face à une personne en difficulté avec un produit psychoactif
- Connaissance des structures en alcoologie et addictologie
- Problématiques des personnes dépendantes et interférence avec la précarité
- Prévention et précarité : comment favoriser l'orientation vers le soin ?



## MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

- Analyse de pratiques, apports méthodologiques et conceptuels.
- Apports de documentation pédagogique.



## INTERVENANT

- Psychologue disposant d'une expérience d'animation de groupe d'analyse de pratiques et directeur d'un centre d'alcoologie.

# ESTIME DE SOI ET HYGIÈNE



## OBJECTIFS

- Mieux comprendre les difficultés des résidents et la manière dont interviennent les problèmes d'hygiène, de propreté et d'estime de soi
- Travailler sur ces problèmes dans les établissements
- Améliorer sa pratique en travaillant en réseau avec des professionnels



## CONTENU

- Construction de l'humain et constitution de l'estime de soi : comment en arrive-t-on à ne pas pouvoir « se sentir » ?
- Le syndrome de Diogène : un symptôme à déchiffrer pour un accès possible à l'aide et aux soins
- Hygiène ou propreté ?
- Conseils de comportements à tenir auprès des personnes qui présentent un défaut d'hygiène ou/et de propreté
- Pistes pour un travail de prévention possible



## MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

- Analyse de pratiques, apports méthodologiques et conceptuels.
- Apports de documentation pédagogique.



## INTERVENANT

- Psychologue disposant d'une expérience d'animation de groupe d'analyse de pratiques et directeur d'un centre d'alcoologie.



## PERSONNELS CONCERNÉS ET ÉTABLISSEMENTS VISÉS

- Directeurs, responsables de résidence sociale ou de pension de famille, intervenants sociaux
- Tout établissement d'hébergement ou de logement accompagné



## DURÉE

- Stage de 2 jours



## COÛT PAR PERSONNE

En Inter :

- Adhérents Unafo : 440€
- Non-adhérents : 520€
- Tarifs préférentiels
- cf. modalités pratiques p. 8*

En Intra : nous consulter



## LIEU ET DATES DE LA SESSION INTER

- **UNAFO - Paris 16°**
- **13 et 14 décembre 2018**

# FAIRE FACE À LA FIN DE VIE ET AU DÉCÈS D'UN RÉSIDANT



## PERSONNELS CONCERNÉS ET ÉTABLISSEMENTS VISÉS

- Directeurs, responsables de résidence sociale ou de pension de famille, intervenants sociaux
- Tout établissement d'hébergement ou de logement accompagné



## DURÉE

- Stage de 2 jours



## COÛT PAR PERSONNE

### En Inter :

- Adhérents Unafo : 400€
  - Non-adhérents : 480€
- Tarifs préférentiels  
cf. modalités pratiques p. 8

En Intra : nous consulter



## LIEU ET DATES DE LA SESSION INTER

- UNAFO - Paris 16°
- 5 et 6 juin 2018



## OBJECTIFS

- Réfléchir sur sa propre attitude face à la mort et permettre aux professionnels d'exprimer leur propre ressenti
- Savoir se protéger et accepter le décès de personnes connues
- Mettre en œuvre la prise en charge de la personne en fin de vie
- Savoir aborder le thème de la mort avec les autres résidents



## CONTENU

- **La mort dans la société**
  - L'exclusion de la mort dans la société actuelle
  - Les différentes approches de la mort
- **Se connaître face à la mort**
  - L'intervenant face à ses propres fragilités
  - Les mécanismes de défense
  - L'épuisement, la culpabilité
  - La gestion du désarroi et les modalités d'expression du deuil
  - La reconnaissance et l'acceptation de ses limites
- **Les besoins fondamentaux de la personne en fin de vie**
- **La relation avec les proches**
- **Le travail partenarial autour du résident en fin de vie**
- **Gestion des effets du résident décédé et relocation du logement**



## MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

- Analyse de pratiques, apports méthodologiques et conceptuels.
- Apports de documentation pédagogique.



## INTERVENANT

- Formateur cadre de santé en EHPAD connaissant les dispositifs d'hébergement et de logement adapté.

# LOGGER ET ACCOMPAGNER DES PERSONNES VIEILLISSANTES ET ISOLÉES



## OBJECTIFS

- Comprendre le vieillissement et ses effets
- Disposer d'un panorama des dispositifs en faveur des personnes âgées
- S'approprier les outils pour répondre aux besoins des résidents en résidence sociale ou pension de famille



## CONTENU

- **Le processus de vieillissement : approche clinique et psychologique**
- Connaître le processus du vieillissement et ses conséquences physiques, psychologiques, sociales
- Identifier les manifestations et les besoins physiques, psychiques et sociaux
- Évaluer les conséquences sur le quotidien des personnes
- **Le parcours de prise en charge et les enjeux de l'évaluation pluriprofessionnelle**
- Mesurer les enjeux du maintien de l'autonomie
- S'approprier les outils d'évaluation de la dépendance
- Co-construire une prise en charge adaptée et personnalisée (comment et avec qui)
- **Les actions spécifiques en faveur des personnes âgées en résidence sociale**
- Connaître le cadre réglementaire de la prise en charge des personnes âgées
- Repérer et établir des partenariats (acteurs de la prise en charge des personnes âgées, places, rôles respectifs)



## PERSONNELS CONCERNÉS ET ÉTABLISSEMENTS VISÉS

- Directeurs, responsables de résidence sociale ou de pension de famille, intervenants sociaux
- Tout établissement d'hébergement ou de logement accompagné



## DURÉE

- Stage de 2 jours



## COÛT PAR PERSONNE

En Inter :

- Adhérents Unafo : 400 €
  - Non-adhérents : 480 €
- Tarifs préférentiels  
*cf. modalités pratiques p. 8*

En Intra : nous consulter



## LIEU ET DATES

- **UNAFO - Paris 16<sup>e</sup>**
- **15 et 16 novembre 2018**



## MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

- Analyse de pratiques, apports méthodologiques et conceptuels.
- Apports de documentation pédagogique.



## INTERVENANT

- Formateur cadre de santé en EHPAD connaissant les dispositifs d'hébergement et de logement adapté.

# Parcours de formation 3



## CERTIFICAT DE COMPÉTENCES GESTION LOCATIVE, ADMINISTRATIVE ET BUDGÉTAIRE

Les résidences sociales sont des dispositifs spécifiques de logement qui nécessitent, quels que soient les modes d'organisation mis en place, une gestion spécifique. Celle-ci obéit à une réglementation propre et doit répondre à des objectifs particuliers définis par les politiques publiques.

La certification de la fonction de gestion administrative, locative et budgétaire vise à apporter et reconnaître par la profession les compétences en matière de gestion de ces résidences sociales, quelle qu'en soit la nature (FTM, FJT, *ex nihilo*, pensions de famille...). Elles peuvent être acquises par le bloc de formation 84 heures. La certification peut être validée par de la VAE.



### OBJECTIFS

- Vérifier les capacités des personnels en charge de la gestion des résidences sociales (responsables de résidences, personnels administratifs, directeurs de secteur...) à assurer leurs missions en conformité avec les dispositions réglementaires ou sectorielles.

### PRÉ-REQUIS

- La personne doit disposer d'une expérience professionnelle d'au moins 3 mois dans le champ du logement social ou de l'hébergement. La personne doit disposer d'un niveau baccalauréat.
- Pour les demandeurs d'emploi, un stage d'un mois est requis.



### CONTENU DU PARCOURS

- La gestion locative ..... p. 23
- La gestion des impayés ..... p. 24
- La gestion des demandes et des attributions ..... p. 25
- La gestion du bâti et du patrimoine ..... p. 26
- L'état des lieux ..... p. 27

### COMPÉTENCES ÉVALUÉES

- Assurer la gestion locative des résidences sociales
- Prévenir les impayés dans les résidences sociales
- Optimiser l'occupation selon le projet social et en respectant les droits des réservataires
- Mettre en œuvre la gestion administrative du bâti
- Réaliser un état des lieux au sein des résidences sociales



### COÛT

- Le passage de la certification fait l'objet d'une contractualisation : le coût pour un salarié qui aura suivi tous les modules UnafO sera moindre que pour une personne qui accède par la VAE. Demandez-nous un devis avec les modalités.



### PERSONNES CONCERNÉES

- Le certificat vise toute personne en charge de la gestion des résidences sociales : responsable de résidence, assistante de gestion, ou responsable territorial...

# LA GESTION LOCATIVE



## OBJECTIFS

- Acquérir une vision globale des règles de base et de fonctionnement de la gestion locative
- Mettre la réglementation des résidences sociales en perspective des politiques publiques
- S'interroger sur la relation contractuelle au résident



## CONTENU

- **La résidence sociale et le logement accompagné dans le contexte des politiques publiques**
  - Les agréments de l'opérateur gestionnaire
  - Une opération de résidence sociale au point de vue de la gestion locative
- **L'entrée et la sortie du résident**
  - La gestion de la demande de logement et de l'attribution
  - Droits de réservation, orientations DALO, SIAO
  - L'entrée et le suivi du résident
- **Le conventionnement APL. Les établissements non conventionnés.**
- **Les redevances**
  - La notion de redevance
  - La gestion de l'APL
  - Indexation et loyers plafonds
- **Règlement intérieur et contrat d'occupation**
- **Les litiges avec les résidents et le contentieux**
  - Le précontentieux des impayés
  - Le contentieux
- **Le service rendu et la relation au client**



## MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

- Formation qui alterne apports didactiques et jeux pédagogiques.
- Apports de documentation pédagogique.



## INTERVENANT

- Formateur concepteur de moyens de formation en pédagogie active, intervenant sur les modules de gestion locative.



## PERSONNELS CONCERNÉS ET ÉTABLISSEMENTS VISÉS

- Directeurs, responsables de résidence sociale ou de pension de famille, intervenants sociaux
- Tout établissement de type résidence sociale (FTM, FJT, pension de famille, résidence sociale)



## DURÉE

- Stage de 3 jours



## COÛT PAR PERSONNE

En Inter :

- Adhérents Unafo : 750€
- Non-adhérents : 900€  
Tarifs préférentiels  
*cf. modalités pratiques p. 8*

En Intra : nous consulter



## LIEU ET DATES DE LA SESSION INTER

- **UNAFO - Paris 16<sup>e</sup>**
- **30, 31 mai et 1<sup>er</sup> juin 2018**

# LA GESTION DES IMPAYÉS



## PERSONNELS CONCERNÉS ET ÉTABLISSEMENTS VISÉS

- Directeurs, responsables de résidence sociale ou de pension de famille, intervenants sociaux
- Tout établissement de type résidence sociale (FTM, FJT, pension de famille, résidence sociale)



## DURÉE

- Stage de 2 jours



## COÛT PAR PERSONNE

En Inter :

- Adhérents Unaf : 500 €
  - Non-adhérents : 600 €
- Tarifs préférentiels  
*cf. modalités pratiques p. 8*

En Intra : nous consulter



## LIEU ET DATES DE LA SESSION INTER

- **UNAFO - Paris 16°**
- **15 et 16 mai 2018**



## OBJECTIFS

- Inscrire la gestion des impayés dans ses aspects réglementaires
- Avoir une vision claire de la problématique des impayés et de son traitement
- Identifier les principaux moyens de prévention
- Aborder ces situations dans leur globalité et leur complexité



## CONTENU

- **Des situations à comprendre dans leur complexité**
  - La complexité des situations du point de vue de chacun : résidents, gestionnaires, pouvoirs publics
  - Quels enjeux pour les différentes parties prenantes ?
- **Le cadre de référence à prendre en compte : éléments de contexte, cadre juridique, politique et administratif de l'association**
  - Les politiques publiques du logement
  - Les obligations et procédures de traitement de l'impayé
  - Le contentieux
  - Le renforcement de la prévention des expulsions dans le cadre de la loi Alur
  - Les chartes de prévention des expulsions locatives et le rôle des CCAPEX
  - L'impact sur l'économie et le fonctionnement de l'organisation
- **La prévention des impayés**
  - Posture professionnelle des responsables de résidences sociales dans « l'accompagnement » des résidents
  - Prévention et gestion des impayés
- **La gestion des situations paradoxales**
  - La communication vers les résidents autour de l'impayé, injonction paradoxale : payer ou aider ?
  - Traiter ces situations par les objectifs et les moyens de les atteindre
  - Décider de lancer une procédure contentieuse



## MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

- Formation alternant échanges de pratiques et apports théoriques.
- Apports de documentation pédagogique.



## INTERVENANT

- Formateur concepteur de moyens de formation en pédagogie active, intervenant sur les modules de gestion locative.



# LA GESTION DES DEMANDES ET DES ATTRIBUTIONS



## OBJECTIFS

- Maîtriser le cadre réglementaire et institutionnel de son établissement
- Prendre en compte les réservations, les différents contingents et les orientations DALO
- Mettre le projet social au cœur de son action
- Animer une commission d'attribution de logement
- Accueillir les résidents et valoriser le dispositif logement



## CONTENU

- **Le cadre institutionnel de l'établissement**
  - Éléments réglementaires
  - Les obligations qui pèsent sur l'établissement : contingents, droits de réservation, projet social...
  - Le système de réservation des logements
  - Les dispositifs SIAO et les conventions avec les opérateurs prévues par la loi Alur
- **Gestion de la demande et de l'attribution des logements**
  - Le projet social comme point d'appui
  - Équilibre de peuplement et mixité sociale
  - Penser la sortie dès l'entrée
  - Animer une commission d'attribution
  - Rappeler aux partenaires le projet social et les contraintes de solvabilité des personnes
  - Poser la prise en charge du résident par un accompagnement social



## MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

- Apports didactiques + jeux de rôle + mise en situation.
- Apports de documentation pédagogique.



## INTERVENANT

- Formateur concepteur de moyens de formation en pédagogie active, intervenant sur les modules de gestion locative.



## PERSONNELS CONCERNÉS ET ÉTABLISSEMENTS VISÉS

- Directeurs, responsables de résidence sociale ou de pension de famille, intervenants sociaux
- Tout établissement de type résidence sociale (FTM, FJT, pension de famille, résidence sociale)



## DURÉE

- Stage de 2 jours



## COÛT PAR PERSONNE

En Inter :

- Adhérents Unafo : 500 €
  - Non-adhérents : 600 €
- Tarifs préférentiels  
*cf. modalités pratiques p. 8*

En Intra : nous consulter



## LIEU ET DATES

- UNAFO - Paris 16<sup>e</sup>
- 5 et 6 novembre 2018

# LA GESTION DU BÂTI ET DU PATRIMOINE



## PERSONNELS CONCERNÉS ET ÉTABLISSEMENTS VISÉS

- Directeurs, responsables de résidence, responsables de maintenance, agents qualifiés de maintenance
- Tout établissement d'hébergement ou de logement accompagné



## DURÉE

- Stage de 3 jours consécutifs



## COÛT PAR PERSONNE

### En Inter :

- Adhérents Unafo : 750 €
- Non-adhérents : 900 €
- Tarifs préférentiels
- cf. modalités pratiques p. 8*

### En Intra : nous consulter



## LIEU ET DATES DE LA SESSION INTER

- **UNAFO - Paris 16°**
- **12, 13 et 14 juin 2018**



## MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

- Travaux pratiques sur des cas concrets des participants.
- Apports sur les techniques et la réglementation.
- Apports de documentation pédagogique.



## INTERVENANT

- Spécialiste de la gestion du bâti et de la prévention.



## OBJECTIFS

- Outiller les stagiaires en matière de gestion du bâti dans la relation aux propriétaires, en tant que manager ou en tant que donneur d'ordre
- Être au clair sur les questions de la sécurité des bâtiments et des personnes
- Engager une réflexion de développement durable, par la sensibilisation des résidents aux économies de fluides et le tri des ordures ménagères
- Acquérir les méthodes d'élaboration d'une maintenance préventive et de plans d'entretien



## CONTENU

### → La maintenance et son évolution

- Évolution de la législation et du rôle de la maintenance
- Les plans d'entretien et plans stratégiques de patrimoine
- Renouvellement des composants, GE et entretien courant
- La prévention comme élément fondamental de la maintenance

### → La gestion de la maintenance

- Gestion des réclamations et maintenance
- Mise en place de la maintenance préventive
- Négociation et suivi des travaux des sous-traitants
- Gestion du budget, planification les travaux, contrôle de la qualité

### → Sécurité des bâtiments et des personnes

- Cadre juridique de l'hygiène et de la sécurité des bâtiments et des personnes en foyer ou résidence sociale
- Les contrôles obligatoires, la tenue des registres
- La gestion de la sécurité, la formation du personnel, la sensibilisation des résidents

### → Sensibiliser les gestionnaires au développement durable dans le logement

- La mise en place d'une stratégie de développement durable interne à l'établissement
- L'énergie dans le logement (prix, consommations)
- Impacts sociaux des consommations

### → Sensibiliser les résidents et locataires au développement durable dans le logement

# L'ÉTAT DES LIEUX



## OBJECTIFS

- Identifier les aspects juridiques de la relation gestionnaire/résident
- Mettre en œuvre un constat d'état des lieux
- Acquérir un savoir-faire relationnel adapté lors de l'état des lieux d'entrée et de sortie
- Savoir poser quelques règles sur la façon d'habiter à travers l'état des lieux
- Identifier les règles de chiffrage lors de l'état des lieux de sortie



## CONTENU

- Qu'est-ce qu'un état des lieux ?
- Éléments du cadre juridique
- Principales causes de dégradation et/ou d'usure et leurs conséquences
- Description des éléments constitutifs du logement
- Qualifications des désordres
- Quelques règles sur la façon d'habiter (lors de l'état des lieux d'entrée ou en différé)
- Utilisation du formulaire d'état des lieux
- Obligations et responsabilités du bailleur/gestionnaire et du locataire/résident
- Réalisation d'un état des lieux d'entrée ou d'une visite conseil sur site
- Chiffrage de l'état des lieux
- Réalisation d'un constat d'état des lieux dans un logement
- Communiquer avec le futur résident sur la façon d'habiter et l'entretien du logement
- Relations avec le locataire : simulations d'état des lieux



## MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

- Exercices de vocabulaire, de qualification des désordres et de chiffrage.
- Réalisation d'un constat d'état des lieux dans un logement.
- Relevés sur le formulaire en petits groupes puis analyse collective.
- Simulations d'entretiens avec les résidents.
- Apports de documentation pédagogique.



## INTERVENANTE

- Consultante formatrice notamment pour le compte de bailleurs sociaux, co-directrice d'une école d'architecture intérieure.



## PERSONNELS CONCERNÉS ET ÉTABLISSEMENTS VISÉS

- Directeurs, responsables de résidence, responsables de maintenance, agents qualifiés de maintenance
- Tout établissement d'hébergement ou logement accompagné



## DURÉE

- Stage de 2 jours



## COÛT PAR PERSONNE

En Inter :

- Adhérents Unafo : 500 €
- Non-adhérents : 600 €  
Tarifs préférentiels  
*cf. modalités pratiques p. 8*

En Intra : nous consulter



## LIEU ET DATES DE LA SESSION INTER

- **UNAFO - Paris 16°**
- **10 et 11 septembre 2018**

# Autres formations professionnelles



Ces autres formations répondent à des besoins de nature différente. Elles ne s'inscrivent pas dans un parcours homogène, elles peuvent répondre à des besoins transversaux ou compléter des thématiques des parcours de formation. Elles portent sur des éléments de connaissance de l'environnement, approfondissent certains sujets ou éclairent des situations particulières. Elles s'inscrivent souvent dans des actions individuelles ou collectives, de type analyse de pratiques, accompagnement personnalisé ou formation action.

• Les résidences sociales : cadre des politiques publiques .....	p. 29
• Le contentieux locatif des résidences sociales .....	p. 30
• Sensibiliser les résidents aux économies de fluides .....	p. 31
• Repérer et lutter contre les punaises de lit .....	p. 32
• Gérer le partenariat entre propriétaire et gestionnaire .....	p. 33
• Alerter les personnes logées sur le risque incendie .....	p. 34
• Communiquer avec les résidents dans le cadre de relations interculturelles .....	p. 35
• Management / Encadrement d'une petite équipe .....	p. 36
• Accompagnement individuel d'un salarié (Coaching) .....	p. 37
• Analyse de la pratique professionnelle .....	p. 38
• Éthique et pratique du travail social .....	p. 39
• Renforcer ses compétences rédactionnelles en situation de travail .....	p. 40
• Méthodologie et gestion de projet .....	p. 41
• Établir une communication adaptée avec ses partenaires .....	p. 42
• Se prémunir contre les agressions .....	p. 43

*Toutes les modalités pratiques sont en p. 8*

# LES RÉSIDENCES SOCIALES : CADRE DES POLITIQUES PUBLIQUES



## OBJECTIFS

- Connaître l'ensemble des principes généraux des résidences sociales
- Bien identifier la place des résidences sociales dans les politiques publiques de l'hébergement et de l'accès au logement



## CONTENU

- **Les agréments des organismes concourant à la politique du logement**
- **Principes de base du logement social conventionné**
  - Les aides à la pierre
  - Le conventionnement APL : APL foyer
  - Les autres types d'aides à la personne (ALS, ATL, ALT)
  - Les aides à l'accès ou au maintien dans le logement
  - Le financement de la gestion locative sociale et de l'accompagnement social
- **Les rapports propriétaires/gestionnaires**
  - Le loyer payé aux propriétaires
  - Participation pour couverture des travaux de renouvellement des composants et du gros entretien à la charge des bailleurs
- **La décomposition de la redevance et les prestations**
- **L'accès à la résidence sociale**
  - Plafonds de ressources
  - La solvabilisation du résidant
  - Loi Dallo, réservataires et commission d'attribution
- **Les rapports avec les résidents**
  - La contractualisation avec le résidant : le contrat d'occupation, le règlement intérieur, l'état des lieux, le dépôt de garantie
  - Le rapport locatif : le quittancement des redevances
  - Les impayés
  - Précontentieux et contentieux
- **Les différents types de résidences sociales**
  - Les résidences sociales issues du traitement des FTM
  - Les résidences sociales FJT
  - Les pensions de famille et résidences accueil
  - Les résidences sociales *ex nihilo*



## PERSONNELS CONCERNÉS ET ÉTABLISSEMENTS VISÉS

- Tout public
- Tout établissement



## DURÉE

- Stage de 2 jours



## COÛT PAR PERSONNE

En Inter :

- Adhérents Unafo : 400€
- Non-adhérents : 480€  
Tarifs préférentiels  
*cf. modalités pratiques p. 8*

En Intra : nous consulter



## LIEU ET DATES

Nous consulter



## MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

- Apports didactiques et échanges de pratiques.
- Apports de documentation pédagogique.



## INTERVENANT

- Formateur spécialiste des politiques publiques du logement.

# LE CONTENTIEUX LOCATIF DES RÉSIDENCES SOCIALES



## PERSONNELS CONCERNÉS ET ÉTABLISSEMENTS VISÉS

- Directeurs, responsables de résidence, responsables de maintenance, agents qualifiés de maintenance
- Tout établissement d'hébergement ou de logement accompagné



## DURÉE

- Stage de 2 jours



## COÛT PAR PERSONNE

### En Inter :

- Adhérents Unaf0 : 500€
  - Non-adhérents : 600€
- Tarifs préférentiels  
*cf. modalités pratiques p. 8*

En Intra : nous consulter



## LIEU ET DATES

- **UNAFO - Paris 16°**
- **22 et 23 mars 2018**



## MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

- La formation se déroulera selon des méthodes pédagogiques actives, alternant apports théoriques, analyse des textes de loi et illustrations jurisprudentielles, échanges d'expériences et analyse de cas pratiques.
- Apports de documentation pédagogique.



## OBJECTIFS

- Être au clair sur la réglementation de la gestion locative des résidences sociales
- Comprendre les éléments de procédures contentieuses
- Définir des procédures d'action avant d'engager un contentieux locatif



## CONTENU

### I - LES DIFFÉRENTS CONTENTIEUX EN RÉSIDENCE SOCIALE

#### → Les clauses légales de résiliation du contrat en résidence sociale (L. 633-2 du CCH)

- Inexécution par la personne logée d'une obligation lui incombant au titre de son contrat ou d'un manquement grave ou répété au règlement intérieur
- Cessation totale d'activité de l'établissement
- Cas où la personne logée cesse de remplir les conditions d'admission

#### → Les contentieux liés aux impayés

#### → Les contentieux liés aux violations contractuelles

- La gestion des troubles de voisinage
- Obligations du bailleur et du résident - État de la jurisprudence
- Situations reconnues comme constitutives de troubles de voisinage
- Traitement du trouble de voisinage : de la constitution du dossier à la procédure judiciaire

### II - LE TRAITEMENT AMIABLE ET LES PROCÉDURES CONTENTIEUSES

#### → Le traitement amiable des différends (impayés et troubles)

- Maintenir le lien social avec le résident
- La nécessité d'une réaction rapide : incidences notamment en cas de troubles
- Un travail d'équipe
- Trouver une solution adaptée à la situation : la résolution des différends par la médiation
- Le traitement des petites créances par un huissier

#### → Les procédures contentieuses

- La procédure devant le Tribunal d'instance (procédure de référé et au fond)
- La procédure d'injonction de payer
- Les délais de prescription
- Les voies de recours



## INTERVENANT

- Avocat spécialiste en droit immobilier et formateur.

# SENSIBILISER LES RÉSIDANTS AUX ÉCONOMIES DE FLUIDES



## OBJECTIFS

- Gérer en meilleure connaissance de cause la consommation d'eau et d'énergie dans une résidence
- Développer des démarches et outils de mobilisation durable des résidents sur leur rôle actif en termes de gestes économes



## CONTENU

- **Les consommations de fluides et d'énergie**
  - Généralités sur les consommations des ménages en France
  - Les consommations énergétiques dans l'habitat collectif
  - Les consommations en eau dans l'habitat collectif
  - Économie et gestes écocitoyens : conséquences sur les factures
  - Comportements des résidents face aux problématiques environnementales
  - La problématique du forfait charges : principes et conséquences
  - Habitat et écologique : normes HQE, BBC, avantages et inconvénients
- **Atelier découverte et partages d'expériences**
- **Comment impliquer les résidents**
  - Définition du changement et différents types de changement
  - Caractéristiques du changement appliqué au développement durable
  - Principales causes de résistance au changement : individuels ou collectifs, traditionnels et spécifiques au développement durable.
  - Les leviers du changement : actions et techniques pédagogiques à utiliser
- **Quels partenaires locaux et organismes ressources ?**
- **Atelier pratique : mise en œuvre d'un plan d'action de mobilisation des résidents**



## MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

- Formation alternant les apports didactiques, des ateliers pratiques et des échanges d'expériences.
- Apports de documentation pédagogique.



## INTERVENANTE

- De double formation supérieure en biologie des populations et des écosystèmes et d'ingénierie de formation, l'intervenante exerce depuis plusieurs années une activité de sensibilisation, de formation, de conseil dans le domaine du développement durable.



## PERSONNELS CONCERNÉS ET ÉTABLISSEMENTS VISÉS

- Directeurs, responsables de résidence, responsables de maintenance, agents qualifiés de maintenance
- Tout établissement d'hébergement ou de logement accompagné



## DURÉE

- Stage de 2 jours



## COÛT PAR PERSONNE

### En Inter :

- Adhérents Unafo : 500 €
- Non-adhérents : 600 €  
Tarifs préférentiels  
*cf. modalités pratiques p. 8*

### En Intra : nous consulter



## LIEU ET DATES

Nous consulter

# REPÉRER ET LUTTER CONTRE LES PUNAISES DE LIT **NOUVEAU**

*Au cours de la dernière décennie, on assiste à une explosion mondiale des nuisances dues aux punaises de lit liée à l'accroissement des échanges internationaux et à l'apparition de résistances aux insecticides. Ce fléau est dans tous types de logements : privés, hôtels, maisons de retraite, transports en commun (bateaux, trains...). Sans référence, la prise en charge des lésions et de la lutte est donc totalement laissée à l'initiative de la personne ou de l'organisme responsable de site. Une formation bien dispensée permet une gestion concrète, efficace, respectueuse de l'environnement et de fortes économies budgétaires.*



## PERSONNELS CONCERNÉS ET ÉTABLISSEMENTS VISÉS

- Tout salarié susceptible de constater et mettre en œuvre des moyens de lutte contre les punaises de lit
- Tout dispositif



## DURÉE

- 1 jour



## COÛT PAR PERSONNE

En Inter :

- Adhérents Unafo : 200 €
  - Non-adhérents : 240 €
- Tarifs préférentiels  
cf. modalités pratiques p. 8

En Intra : nous consulter



## LIEU ET DATES

- Paris (lieu à préciser)
- 28 mars 2018



## OBJECTIFS

- Savoir repérer la présence des punaises de lit
- Orienter les personnes victimes de lésions
- Mettre en œuvre les moyens de lutte contre ces parasites



## CONTENU

- Piqûres : tout n'est pas que punaise
- Punaise de lit : biologie, risque pour la santé
- Punaise de lit : méthode de lutte mécanique
- Travaux pratiques : dans une pièce modèle avec lit ou canapé
- Punaise de lit : méthode de lutte chimique
- Prévention, risques et conseils pour le professionnel
- Conclusion, débat, questions complémentaires



## MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

- Apports théoriques, exercices pratiques et échange.



## INTERVENANTS

- Pharmacien entomologiste, parasitologue.



# GÉRER LE PARTENARIAT ENTRE PROPRIÉTAIRE ET GESTIONNAIRE



## OBJECTIFS

- Évaluer les éléments fondamentaux de la convention dans le cadre réglementaire existant afin d'en optimiser la négociation et de faciliter les relations propriétaire/gestionnaire
- Mettre en place les conditions d'une gestion harmonieuse de la convention sur la durée, en ayant conscience des contraintes du propriétaire et du gestionnaire



## CONTENU

- **La résidence sociale**
  - Le cadre réglementaire général : les principes du financement du logement social
  - Le modèle économique, les aides à la pierre/à la personne, la convention APL
  - La redevance : principe de décomposition, loyers, charges, prestations et mobilier
- **Les principes de la gestion immobilière**
  - PCRC
  - Travaux d'entretien
  - Contrôle (et réparation) des équipements de sécurité
  - Charges récupérables ou forfaitaires
- **La convention bailleur - gestionnaire**
  - Principes généraux, étude d'une convention
  - L'articulation avec la convention APL : les obligations respectives (respect des plafonds de ressources ou de redevance...)
  - Le carnet d'entretien et les grilles annexées
  - Techniques de négociation (approche sommaire)
  - Les bonnes pratiques : visites régulières, interventions programmées...



## MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

- Échange d'expériences des stagiaires dans leur relation au propriétaire.
- Examen des outils Unafo-Aorif ou Unafo Arra-HLM (guide pour un partenariat renouvelé et carnet d'entretien) dans une perspective pratique.



## INTERVENANTE

- Juriste de formation initiale, l'intervenante a exercé pendant 25 ans à divers postes à responsabilité dans des organismes de logement social et d'aménagement urbain.



## PERSONNELS CONCERNÉS ET ÉTABLISSEMENTS VISÉS

- Directeurs, cadres, responsables de résidence sociale ou de pension de famille, intervenants sociaux
- Tout établissement d'hébergement ou de logement accompagné



## DURÉE

- Stage de 1 jour



## COÛT PAR PERSONNE

En Inter :

- Adhérents Unafo : 250€
- Non-adhérents : 300€  
Tarifs préférentiels  
*cf. modalités pratiques p. 8*

En Intra : nous consulter



## LIEU ET DATES

Nous consulter

# ALERTER LES PERSONNES LOGÉES SUR LE RISQUE INCENDIE



## PERSONNELS CONCERNÉS ET ÉTABLISSEMENTS VISÉS

- Directeurs, responsables de résidence, responsables de maintenance, agents qualifiés de maintenance
- Tout établissement d'hébergement ou de logement accompagné



## DURÉE

- Stage de 2 jours, idéalement séparés, l'un en salle, l'autre sur site.



## COÛT PAR PERSONNE

### En Inter :

- Adhérents Unafo : 440 €
- Non-adhérents : 520 €  
Tarifs préférentiels  
*cf. modalités pratiques p. 8*

En Intra : nous consulter



## LIEU ET DATES

Nous consulter



## OBJECTIFS

- Comprendre les notions clés de la sécurité incendie
- Acquérir les réflexes de surveillance des organes de sécurité
- Repérer et corriger les facteurs susceptibles de favoriser l'incendie ou sa propagation
- Informer les personnes logées sur les risques et les comportements à tenir en cas d'incendie



## CONTENU

- Exigences réglementaires
- Notions clés de la sécurité
- ERP/locaux d'habitation
- Commission de sécurité
- Organes de sécurité
- Les contrats obligatoires
- Livret sécurité
- Facteurs de risques et de propagation de l'incendie
- Autodiagnostic de sa résidence sociale ou pension de famille
- Points de vigilance et bonnes pratiques
- Retours et analyse des autodiagnostic
- Apports complémentaires : plans et consignes ; registre de sécurité ; permis de feu...
- Mettre en place une communication simple auprès des personnes logées sur le risque incendie
- Actions de sensibilisation
- Travailler à la prise de conscience pour des publics spécifiques
- Avoir la bonne posture en cas de départ de feu



## MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

- La méthode pédagogique privilégie l'aspect pragmatique des sujets, en cohérence avec le niveau d'objectif pédagogique poursuivi.
- La formation se fera pour partie en salle, pour partie dans un établissement.
- Apports de documentation pédagogique.



## INTERVENANT

- Formateur spécialiste de la sécurité incendie.

# COMMUNIQUER AVEC LES RÉSIDENTS DANS LE CADRE DE RELATIONS INTERCULTURELLES



## OBJECTIFS

- Identifier les notions de base du concept de culture
- Situer les particularités culturelles
- Appréhender les effets respectifs de la culture et de la situation migratoire sur les comportements quotidiens
- Acquérir des compétences de communication interculturelle
- Repérer ses propres représentations et attitudes discriminatoires



## CONTENU

### → Connaître et comprendre

- Identification des différents parcours migratoires et analyse de la condition des immigrés
- Les processus identitaires et les mécanismes d'acculturation
- Les relations intergénérationnelles dans les établissements
- Repérer les schémas culturels

### → Agir

- Les bases de la communication interculturelle
- Gérer les préjugés et les stéréotypes dans sa relation à l'autre
- Lutter contre les discriminations :
  - le cadre légal
  - les attitudes et comportements à adopter

### → Adapter sa communication avec des personnes d'autres cultures

- Identifier les différences de communication selon les cultures
- Gérer les malentendus culturels



## PERSONNELS CONCERNÉS ET ÉTABLISSEMENTS VISÉS

- Tout public
- Tout établissement



## DURÉE

- Stage de 2 jours



## COÛT PAR PERSONNE

### En Inter :

- Adhérents Unafo : 400 €
- Non-adhérents : 480 €  
Tarifs préférentiels  
*cf. modalités pratiques p. 8*

### En Intra : nous consulter



## LIEU ET DATES

Nous consulter



## MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

- Apports et échanges à partir d'exposés de l'intervenant.
- Analyse des situations vécues par les participants.
- Apports de documentation pédagogique.



## INTERVENANT

- Intervenant spécialisé dans le traitement de la relation interculturelle et la lutte contre les discriminations.

# MANAGEMENT/ENCADREMENT D'UNE PETITE ÉQUIPE

Les formations au management ou à l'analyse de la pratique professionnelle visent à répondre à des situations et des besoins spécifiques. L'Unafu travaille avec plusieurs consultants, qui peuvent définir avec vous une offre adaptée. Cette fiche et la suivante sont des exemples modulables.



## PERSONNELS CONCERNÉS ET ÉTABLISSEMENTS VISÉS

- Directeurs, chefs de service, responsables de résidence résidence sociale ou de pension de famille, intervenants sociaux
- Tout dispositif



## DURÉE

- Selon les besoins (à titre indicatif, 3 jours)



## COÛT PAR PERSONNE

Nous consulter

Cette formation est réalisable uniquement en Intra (cf. modalités pratiques p. 8)



## LIEU ET DATES

Nous consulter



## OBJECTIFS

- Organiser son équipe de travail et savoir déléguer
- Acquérir les outils et méthodes pour communiquer avec son personnel
- Affirmer son positionnement de manager et développer son leadership



## CONTENU

- **Qu'est-ce que manager ?**
  - Rôle et responsabilités du manager : les quatre fonctions managériales selon le modèle PGEA (produire, gérer, entreprendre et animer)
  - Le positionnement du manager
- **Le management de l'activité**
  - Organiser le travail : fixation des objectifs et suivi des résultats
  - Gérer son temps et ses priorités
- **La méthode du management situationnel : adapter son style de management pour permettre à chaque collaborateur de développer son niveau d'autonomie professionnelle**
  - Autodiagnostic : identifier son style de management préférentiel
  - Situer le niveau d'autonomie des membres de son équipe : repérer le niveau de compétence et de motivation de ses collaborateurs
  - Identifier les comportements managériaux les plus efficaces en fonction du niveau d'autonomie des collaborateurs



## MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

- Mise en situation, analyse et approfondissement.



## INTERVENANTS

- Consultants formateurs expérimentés dans le management.

# ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUEL D'UN SALARIÉ (COACHING)



## OBJECTIF GÉNÉRAL

- Accompagner un salarié de façon à lui permettre de mettre en place concrètement les solutions adaptées à l'atteinte de ses objectifs



## EXEMPLES D'OBJECTIFS PARTICULIERS

### → Communication

- Asseoir son positionnement, gagner en confiance
- Savoir faire passer les messages : allier rigueur (fond) et souplesse (forme), joindre clarté du fond (message compris) et intérêt de la forme (message bien interprété)

### → Management

- Trouver la bonne distance (entre autorité et bienveillance)
- Optimiser la délégation : passer de « faire faire » à « donner envie de faire »
- Accompagner et motiver afin de faire monter en compétences
- Savoir gérer d'ancien(ne)s collègues

### → Organisation

- Mettre en place un fonctionnement d'équipe clair et harmonieux
- Préparer, animer et assurer le suivi des entretiens (recadrage, projet...) et/ou des réunions



## CONTENU ET DÉROULÉ TYPE

### → Chaque accompagnement a pour « fil rouge » l'élaboration, par le participant, d'un Plan d'action personnel (PAP)

fixé selon des axes de travail/amélioration précis, concrets et personnels et élaboré par le participant au fur et à mesure des séances, en interaction au contexte professionnel du salarié.

#### I. Analyse et élaboration

- Échanges sur les besoins, difficultés, réussites et attentes en lien avec l'un ou l'autre des objectifs
- Apports éventuels de méthodes et outils en lien avec ces objectifs

#### II. Construction et mise en place

- Élaboration des axes de progrès et des actions à mettre en œuvre
- Mise en place (préparation, organisation, planning et réalisation) d'une action concrète (ex : entretien ou réunion)

#### III. Évaluation et suivi (séance suivante)

- Analyse et commentaires de l'état d'avancement des différentes actions (résultats obtenus, écarts constatés, actions correctives à mettre en œuvre)
- Détermination des prochains axes de travail, objectifs et actions



## PERSONNELS CONCERNÉS ET ÉTABLISSEMENTS VISÉS

- Tout public
- Tout dispositif



## DURÉE

- Selon les besoins et les objectifs, par séquence d'une demi-journée par quinzaine ou par mois.



## COÛT PAR PERSONNE

### Nous consulter

Cette formation est réalisable uniquement en Intra (cf. modalités pratiques p. 8)



## MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

- Évaluation du profil personnel et définition d'objectifs individuels.
- Étude de cas concrets et mises en situation, confrontation d'expériences, mise en avant de l'échange coach / participant.
- Élaboration du Plan d'action personnel (PAP) du participant.



## INTERVENANT

- Consultant spécialisé en coaching.



## LIEU ET DATES

Nous consulter

# ANALYSE DE LA PRATIQUE PROFESSIONNELLE



## PERSONNELS CONCERNÉS ET ÉTABLISSEMENTS VISÉS

- Toute personne ayant une importante activité relationnelle
- Tout établissement



## DURÉE ET RÉPARTITION RECOMMANDÉES

- La durée et la répartition de la formation dans le temps sont à déterminer : idéalement les séquences ont une durée de 3 heures, à raison d'une séquence toutes les cinq à six semaines. Minimum 6 séquences.



## COÛT PAR PERSONNE

### Nous consulter

Cette formation est réalisable uniquement en Intra  
(cf. modalités pratiques p. 8)



## LIEU ET DATES

Nous consulter



## OBJECTIFS

- S'approprier des capacités de réflexivité en situation de travail
- Renforcer ses compétences à l'épreuve du réel de l'activité et des problèmes concrets et saillants du métier
- Comprendre son environnement et re-questionner sa responsabilité, ses marges de manœuvre
- Reconnaître et partager ses acquis de l'expérience, notamment face à des situations difficiles



## CONTENU - MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

La première séance permet de poser le cadre et les finalités du groupe d'analyse des pratiques professionnelles. Il s'agit de travailler collectivement sur les règles du jeu qui seront ensuite portées par le groupe pendant toute la durée du dispositif. Cette modalité participe du co-développement du groupe et de sa capacité à prendre de la hauteur sur le processus.

Le déroulement de chaque séance est organisé autour de 4 étapes + 1 (décrites ci-après) et vise à répondre à 3 points clés :

- La prise de conscience par le professionnel de sa manière d'agir
- L'élargissement de la compréhension de la situation vécue
- Les transformations possibles de sa pratique

### → Déroulé schématique du dispositif

- Le récit
- Le questionnement
- L'analyse
- Le débriefing

À l'issue de la séance, si le besoin s'en fait ressentir, l'animateur pourra aussi apporter des éléments théoriques ou méthodologiques.



## MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

- Analyse de pratiques et de situations professionnelles.



## INTERVENANT

- Psychologue disposant d'une expérience d'animation de groupe d'analyse de pratiques et d'une connaissance approfondie des problématiques sociales.

# ÉTHIQUE ET PRATIQUE DU TRAVAIL SOCIAL



## OBJECTIFS

- Favoriser une meilleure prise en compte, dans sa pratique professionnelle, des personnes logées ou accompagnées
- Interroger le sens des missions menées
- Contribuer au questionnement de professionnels sur les sujets touchant à l'éthique



## CONTENU

### → Concepts de l'éthique

- Définitions
- Éthique et morale, éthique et droit, éthique et déontologie
- Éthique et bonnes pratiques, éthique et responsabilité
- La réflexion éthique dans les établissements et services
- Qu'est-ce que la réflexion éthique ?
- Quels sont ses apports ?

### → Mettre en œuvre une démarche de questionnement éthique

- Faire émerger le questionnement
- Questionnement individuel et questionnement d'équipe
- L'ouverture sur les ressources du territoire

### → Traiter les questions éthiques

- Phase de questionnement
- Identifier, formuler et examiner la question éthique
- Attribuer un temps dédié
- Capitaliser
- Formaliser les réflexions
- Partager
- Interroger les pratiques et les écrits constitutionnels



## PERSONNELS CONCERNÉS ET ÉTABLISSEMENTS VISÉS

- Directeurs, responsables de résidence sociale ou de pension de famille intervenants sociaux, chefs de service
- Tout établissement ou dispositif



## DURÉE

- Stage de 2 jours



## COÛT PAR PERSONNE

### Nous consulter

Cette formation est réalisable uniquement en Intra  
(cf. modalités pratiques p. 8)



## LIEU ET DATES

Nous consulter



## MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

- Analyse des pratiques professionnelles, apports théoriques.



## INTERVENANT

- Consultant spécialiste des pratiques sociales.

# RENFORCER SES COMPÉTENCES RÉDACTIONNELLES EN SITUATION DE TRAVAIL



## PERSONNELS CONCERNÉS ET ÉTABLISSEMENTS VISÉS

- Toute personne en situation d'écrit professionnel
- Tout établissement ou dispositif



## DURÉE INDICATIVE

- Stage de 2 jours + 2 jours d'atelier d'écriture



## COÛT PAR PERSONNE

### Nous consulter

Cette formation est réalisable uniquement en Intra (cf. modalités pratiques p. 8)



## LIEU ET DATES

Nous consulter



## OBJECTIFS

- Démystifier l'écrit, lever les obstacles à l'écriture, s'approprier ce mode de production pour mieux le dominer
- Identifier les enjeux et effets des différents types d'écrits professionnels
- Développer des qualités rédactionnelles : travail sur le contenu et la mise en mots
- Maîtriser les normes de l'écrit professionnel
- Gagner en efficacité, en pertinence et en rapidité



## CONTENU

- Dire et écrire : se familiariser avec les mécanismes et principes fondamentaux de la communication, travail sur le contenu et la mise en mots
- Se repérer : identifier les différents types d'écrit, leurs rôles et fonctions
- Se documenter : filtrer, lire rapidement et prendre des notes efficacement
- Structurer : recenser, trier, hiérarchiser, organiser les données
- Informer : comprendre et synthétiser l'information, développer des stratégies de communication
- Argumenter : produire et soutenir des analyses valides et étayées, développer et expliciter son propos, exprimer un point de vue, convaincre
- Rédiger : clarifier ses écrits, s'exprimer de façon efficace, s'adapter aux normes et règles relatives aux différents types d'écrits, y compris les courriels
- Améliorer sa rédaction : orthographe, syntaxe, typographie, ponctuation



## MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

- Exposés théoriques, apports méthodologiques.
- Analyses d'écrits proposés par les stagiaires et la formatrice.
- Jeux de réécritures et d'écritures collectifs et individuels.



## INTERVENANTE

- Linguiste, consultante formatrice notamment dans le secteur social, médico-social et sanitaire.



# MÉTHODOLOGIE ET GESTION DE PROJET

Un module «*Management de projet*» peut également être proposé.



## OBJECTIFS

- Acquérir la méthodologie pour concevoir, mettre en œuvre, animer et évaluer les projets d'établissement
- Dispenser les fondamentaux de la gestion de projets
- Adopter la posture propre au pilotage de projet



## PERSONNELS CONCERNÉS ET ÉTABLISSEMENTS VISÉS

- Directeurs, responsables de résidence sociale ou de pension de famille, intervenants sociaux
- Tout établissement ou dispositif



## CONTENU

- **Simulation d'un projet**
  - Cadrage, Objectifs
  - Définir le cahier des charges
  - Faisabilité
  - Structurer le projet
  - Anticiper par la planification
  - Piloter le projet : le suivi de projet
  - Piloter le projet : la clôture
- **Accompagnement à la réalisation d'un Plan d'Actions Individuelles**
  - Entretiens individuels
  - Séquence collective



## DURÉE INDICATIVE

- Stage de 3 ou 4 jours (idéalement en 2 + 1 ou 2 + 2 jours)



## COÛT PAR PERSONNE

Nous consulter

Cette formation est réalisable uniquement en Intra (cf. modalités pratiques p. 8)



## MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

- Exercices pratiques d'après les situations professionnelles des participants – interactions & échanges de bonnes pratiques – apports théoriques et mise en situation
- Apports de documentation pédagogique



## INTERVENANT

- Consultant expert dans la gestion de projet.



## LIEU ET DATES

Nous consulter

# ÉTABLIR UNE COMMUNICATION ADAPTÉE AVEC SES PARTENAIRES



## PERSONNELS CONCERNÉS ET ÉTABLISSEMENTS VISÉS

- Directeurs, responsables de résidence sociale ou de pension de famille, intervenants sociaux
- Tout établissement



## DURÉE INDICATIVE

- Stage de 2 jours



## COÛT PAR PERSONNE

Nous consulter

Cette formation est réalisable uniquement en Intra (cf. modalités pratiques p. 8)



## LIEU ET DATES

Nous consulter



## OBJECTIFS

- Identifier ses partenaires : besoins, enjeux, interlocuteurs et circuits de décisions
- Bien connaître sa structure et son projet
- Réfléchir et poser une base argumentaire autour d'un projet
- Trouver l'association argumentaire / enjeux des partenaires pour engager le dialogue et développer une relation gagnant-gagnant
- Communiquer avec assertivité au sujet de ses projets



## CONTENU

- **Connaissance des partenaires extérieurs et de leurs projets**
  - Cartographier ses partenaires : besoins, enjeux, interlocuteurs et circuit de décision
  - Attentes irrationnelles : débat autour des difficultés liées aux personnes elles-mêmes. Se positionner face aux enjeux de pouvoir
- **Connaissance et présentation de sa structure et son projet**
  - Élaboration d'une fiche technique représentant son établissement et son projet
  - Entraînement à la présentation en duo puis en public
  - Rappel : communication verbale et non verbale + débriefing
- **Argumentation autour d'un projet concret**
  - Développement d'argumentaire CAB (caractéristique avantage bénéfique) et / ou pack aventure
  - Entraînement en atelier + débriefing
  - Communication assertive (positions de vie analyse transactionnelle)



## MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

- Exercices pratiques d'après les situations professionnelles des participants – interactions & échanges de bonnes pratiques – apports théoriques et mise en situation



## INTERVENANTE

- Consultante en communication, techniques commerciales et développement personnel.

# SE PRÉMUNIR CONTRE LES AGRESSIONS



## OBJECTIFS

- Acquérir les outils de communication pour anticiper les escalades verbales et éviter les conflits relationnels
- Identifier les paramètres de la violence ainsi que les facteurs déclencheurs de l'agressivité
- Intégrer la nécessité de travailler la confiance en soi pour mieux aborder et gérer les conflits



## CONTENU

- **Approche du conflit et de la violence**
  - Les publics en difficulté
  - Les mécanismes conflictuels
  - L'environnement de l'établissement
  - Dégradations volontaires, incivilités, provocations
- **La communication en situation de tension**
  - Les obstacles à la communication et leurs réponses
  - Les défenses adaptées face au conflit
  - Les mécanismes qui renforcent le conflit
  - La gestion des émotions en situation conflictuelle
  - Les techniques de désamorçage du conflit – les techniques anti-stress
- **La gestion de l'agression**
  - Les comportements annonciateurs du passage à la violence physique
  - Les façons de se mettre en sécurité
  - Le passage de relais
  - La mise en place de la situation d'aide et la transmission de l'alerte



## PERSONNELS CONCERNÉS ET ÉTABLISSEMENTS VISÉS

- Directeurs, responsables de résidence sociale ou de pension de famille, intervenants sociaux
- Tout établissement



## DURÉE INDICATIVE

- Stage de 2 jours



## COÛT PAR PERSONNE

Nous consulter

Cette formation est réalisable uniquement en Intra  
(cf. modalités pratiques p. 8)



## LIEU ET DATES

Nous consulter



## MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

- Exercices pratiques d'après les situations professionnelles des participants – interactions & échanges de bonnes pratiques – apports théoriques et mise en situation
- Apports de documentation pédagogique



## INTERVENANTE

- Consultante en communication, techniques commerciales et développement personnel.

# Formation certifiée



## RESPONSABLE DE RÉSIDENCE ET SERVICE DU LOGEMENT ACCOMPAGNÉ

L'UnafO a confié à l'Institut Meslay la conception et l'animation d'une formation complète adaptée aux professionnels du secteur du logement accompagné : responsables de résidence sociale, de pension de famille, résidence accueil ou foyer de travailleurs. Construite à partir d'une analyse des fonctions de gestion d'une résidence sociale, la formation est certifiée au Répertoire national des certifications professionnelles (renouvellement de certification en cours).

### L'organisme de formation

L'association de l'Institut Meslay s'est spécialisée dans le champ social et médico-social. L'Institut a un savoir-faire reconnu particulièrement dans la formation des cadres avec la conception et la mise en œuvre des cycles :

- Directeur d'établissement de l'intervention sociale – Titre niveau I
- CAFERUIS – Diplôme d'État niveau II – Diplôme de cadre intermédiaire

Son savoir-faire et son expérience dans ce domaine lui confèrent un rayonnement national :

- Plus de 850 directeurs et cadres de l'intervention sociale formés (tous secteurs confondus, enfance, insertion, gérontologie, handicap...), en fonction sur l'ensemble du territoire français
- Des actions de conseil auprès d'institutions du secteur sur le territoire

L'Institut bénéficie d'une qualification OPQF<sup>(1)</sup> et est certifié ISO 9001.

---

(1) Office professionnel de qualification des organismes de formation

# RESPONSABLE DE RÉSIDENCE ET SERVICE DU LOGEMENT ACCOMPAGNÉ



## PERSONNELS CONCERNÉS

- Responsables et responsables adjoints de résidences sociales
- Responsables d'établissements, de résidences, de foyers
- Directeurs de structures de moins de 10 salariés
- Responsables de secteurs d'activités, de services, d'unités
- Responsables de pensions de famille et résidences accueil
- Intervenants sociaux



## FORMATION / EXPÉRIENCE

- Salariés de niveau IV (baccalauréat) ou disposant d'au moins 3 années d'expériences, ayant satisfait aux tests de sélection.



## DURÉE

- 444 heures dont 60 heures de stage
- 12 sessions de regroupement
- 4 jours consécutifs par mois sur 14 mois (du mardi au vendredi)

La formation est accessible en VAE.



## LIEUX ET CONDITIONS PRATIQUES

**Paris (7 sessions) et Montaigu à 40 km au sud de Nantes (5 sessions)**



## TESTS DE SÉLECTION

**VENDREDI 10 NOVEMBRE 2017 – VENDREDI 1<sup>er</sup> DÉCEMBRE 2017 – VENDREDI 8 DÉCEMBRE 2017 – LES JEUDIS 11 JANVIER, 25 JANVIER ET 15 FÉVRIER 2018 ET LES MARDI 27 FÉVRIER ET 13 MARS 2018**

Les tests et entretiens de sélection à cette formation sont obligatoires.

<http://www.meslay.org/catalogue-de-formations/responsable-de-residence-et-de-service-du-logement-accompagne/>

Contenu

- un dossier de candidature
- un entretien au cours duquel seront évaluées la motivation et la cohérence du projet de formation
- un test de personnalité
- un écrit professionnel



## RÉPARTITION DES COURS

- 12 sessions de formation et 2 sessions de stage
- Du 27 mars 2018 à avril 2019



## EXAMEN

- Avril 2019



## INTERVENANT

- ICFS Meslay, et Unafo pour l'UF 2



## COÛT

- Adhérents Unafo : 6 660 €
- Non-adhérents : 7 450 €
- Frais de sélection : 100 €

## LE CONTENU PÉDAGOGIQUE



### OBJECTIFS

- Apporter les connaissances sur le contexte dans lequel se remplissent les missions des résidences sociales
- Donner les éléments de méthodologie pour animer et faire vivre le projet social
- Amener à savoir piloter l'accueil et l'orientation des résidents
- Renforcer et acquérir un savoir-faire pour assumer une fonction d'animateur et de coordinateur d'équipe
- Offrir les éléments de connaissance de la gestion globale de l'hébergement social sur un territoire, afin de relayer le pôle de direction.



### CONTENU

- **Unité 1 de formation : Connaissance des publics et des politiques du logement accompagné**
  - Connaissance des publics et analyse de l'environnement
  - Les politiques et dispositifs publics liés à l'hébergement et au logement accompagné
- **Unité 2 de formation : Gestion administrative, locative et budgétaire**
  - Gestion locative
  - Gestion administrative et financière
  - Gestion du bâti et sécurité
  - Gestion du cadre de vie
- **Unité 3 de formation : Conduite et évaluation du projet social**
  - Méthodologie de conduite de projet
  - Suivi de la démarche qualité et processus correctif
  - Animation collective de la résidence, concertation avec les personnes logées
  - Travail en réseau, élaboration de partenariat
- **Unité 4 de formation : Encadrement d'équipe et coordination**
  - Accueil et relation au résident
  - Mission, posture, déontologie de la fonction
  - Autorité et responsabilité
  - Les leviers de la motivation
  - Droit du travail et outils d'encadrement d'équipe



### ACCOMPAGNEMENT ET MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

- Une pédagogie s'appuyant sur l'expérience et le projet de chacun, favorisant la mise en réseau et le soutien mutuel.
- Tutorats individuels pour le projet action et l'étude de contexte, guidance collective et aide méthodologique, suivi et bilans individualisés.



### VALIDATION

- Chaque unité de formation fera l'objet d'épreuves écrites et orales sur des cas pratiques, projets-actions, études de situation. La validation des 4 unités de formation décerne le titre de 'Responsable de résidence et service du logement accompagné' par un jury de professionnels du secteur.



29/31 rue Michel Ange - 75016 Paris  
contact@unafO.org - www.unafO.org -   