Cohérences
des Projets et des Hommes

V.2021.08

Traitement social des impayés

Public

Personnel en charge de la gestion locative

Prérequis

Aucun

Durée

1 jour soit 7 heures

Nombre de stagiaires

4 personnes minimum et 12 personnes maximum

Coût pédagogique

Nous consulter

Objectifs pédagogiques

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

Méthodes pédagogiques

Alternance d'apports théorique, d'exercices d'application et d'échanges entre les participants et le formateur
Analyse de supports et échanges, réflexion sur des situations concrètes : lien avec les missions remplies par les participants
Plusieurs exercices en sous-groupes et quiz pour une animation dynamique et ludique
Un support écrit est remis aux stagiaires

Modalités d'évaluation

Test d'auto-positionnement adressé avant et après la formation
Validation des objectifs pédagogiques par une évaluation de fin de formation
Bilan oral et questionnaire de satisfaction à l'issue de la formation
Attestation de formation individuelle délivrée après la formation

Traitement social des impayés

Contenu

- ✓ Évolution réglementaire liée au traitement des impayés
- ✓ Les impayés… Tous concernés
- ✓ Situations de fragilité économique
- ✓ A chaque situation d'impayés son partenaire social
- ✓ Prestations et aides financières au logement
- ✓ Prévention des impayés
- ✓ Optimiser la pratique des relances
- ✓ Proposer le mode de paiement adapté à la situation du locataire
- ✓ Finaliser le plan d'apurement amiable
- ✓ Aborder d'une façon optimale l'entretien de recouvrement
- ✓ Mises en situations – Cas pratiques

Indicateurs de résultats

11 groupes en intra de mars 2024 à juin 2026
15 groupes en inter de mars 2024 à juin 2026
213 personnes formées
Moyenne de la note globale en inter : 8,8/10
Taux de satisfaction moyen en intra : 96%