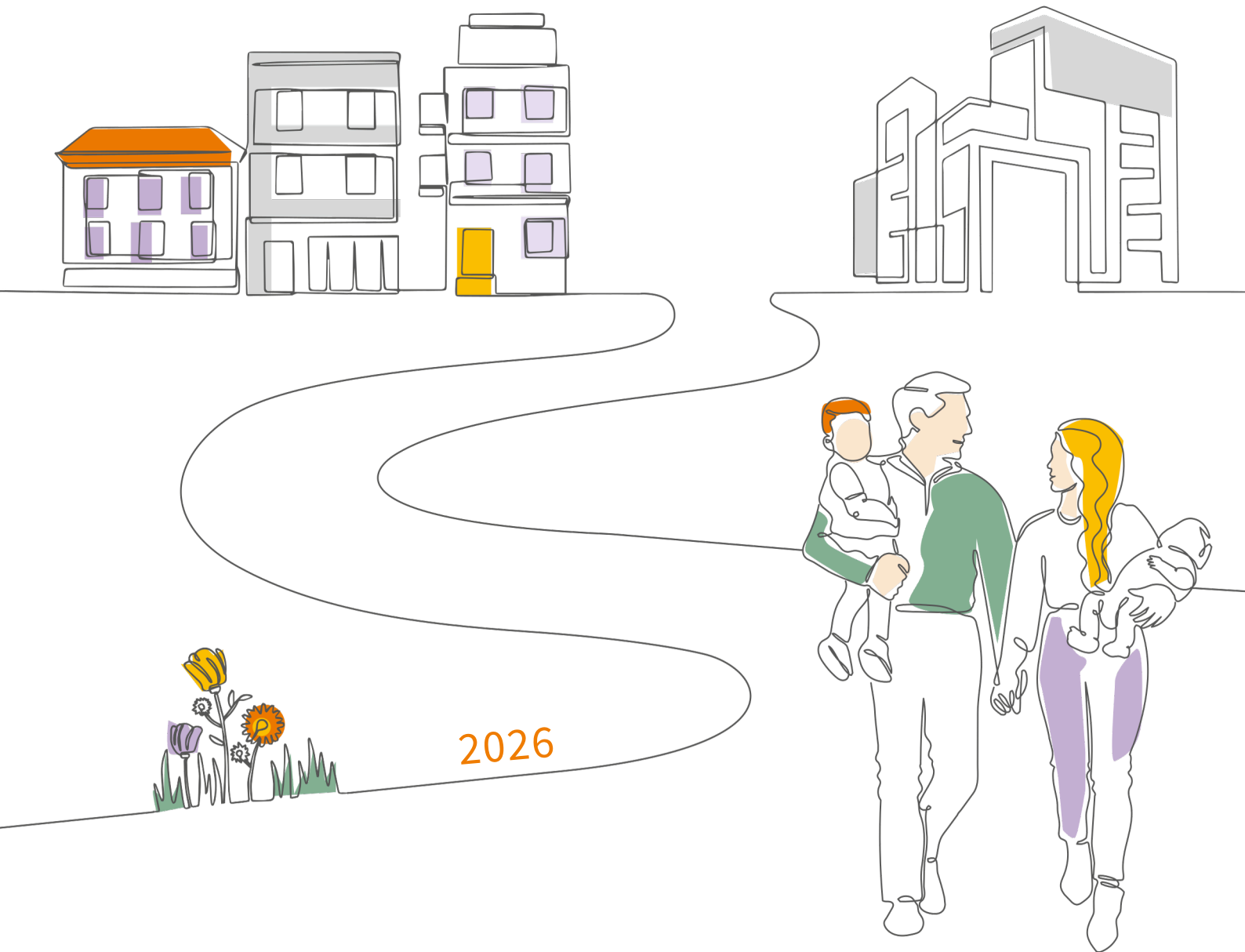


CATALOGUE DE FORMATION DÉDIÉ À L'HABITAT SOCIAL



2026



ÉDITO

Charlotte Limousin
Directrice Générale



« Renforcer les compétences des acteurs du logement social pour relever les défis de demain, accompagner les organismes dans l'évolution de leurs pratiques, soutenir chaque projet porteur d'impact social ».

Telle est l'ambition de DEL&COOP', coopérative dédiée à la formation des professionnels du secteur. Notre mission s'appuie sur une conviction profonde : l'habitat social est au cœur d'un avenir inclusif et durable, contribuant à la vitalité et à l'équilibre des territoires.

Avec ce catalogue 2026, DEL&COOP' réaffirme sa volonté d'être un partenaire de confiance, au plus près des équipes, pour accompagner les transformations du logement social et soutenir des projets contribuant à un habitat durable et inclusif.

DEL&COOP' au service des acteurs de l'habitat social

Chaque jour, les professionnels du logement social font face à des situations de plus en plus complexes : accompagner des locataires vieillissants, maintenir une relation de qualité dans des contextes parfois tendus, intervenir auprès de personnes souffrant de troubles psychiques, tout en intégrant de nouvelles exigences en matière RSE.

Chez DEL&COOP', nous sommes convaincus que ces défis appellent des réponses concrètes, opérationnelles et directement utiles sur le terrain. C'est le sens de notre engagement aux côtés des bailleurs sociaux.

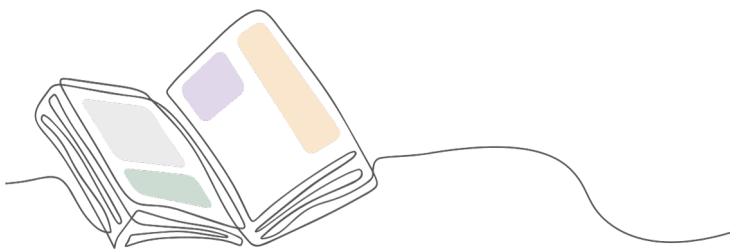
Coopérative de conseil et de formation ancrée dans les réalités du secteur, DEL&COOP' accompagne les équipes pour faire évoluer les pratiques professionnelles et renforcer la qualité du service rendu aux habitants et aux territoires.

Notre catalogue de formation 2026 s'inscrit dans cette dynamique. En effet nous avons à cœur de proposer des formations pragmatiques, concrètes, ancrées dans les réalités des métiers du logement social. Conçues à partir des situations vécues par les équipes, elles s'appuient sur des retours d'expérience, des mises en situation et des outils adaptés au secteur. Elles sont animées par des professionnels experts de leurs thématiques et par des consultants qui accompagnent au quotidien des bailleurs sociaux sur le terrain.

Notre partenariat avec l'association DELPHIS, nous permet d'intégrer une veille sectorielle active et une démarche de R&D continue, afin de proposer des contenus actualisés, en phase avec les évolutions réglementaires et les pratiques du secteur.

Les formations DEL&COOP' sont proposées en inter-organismes, pour favoriser le partage d'expériences entre pairs, ou en intra, pour répondre aux besoins des organismes. DEL&COOP' répond également à vos enjeux opérationnels en coconstruisant avec vous des formations sur-mesure.

Bonne lecture,



SOMMAIRE

P. 4 Votre partenaire formation

P. 5 Votre équipe projet formation

P. 6 Ce que vous en dites...

P. 7 Nos solutions pédagogiques

P. 8 Notre offre de formation

P. 9 Responsabilité Sociétale de l'Entreprise



P.10 Définir, déployer et animer une démarche RSE dans un organisme de logement social

P.12 Les fondamentaux de la taxonomie verte pour une ESH

P.13 Mettre en place la RSE dans son organisme

P.15 Elaborer son rapport annuel RSE

P.17 Réaliser son rapport de durabilité de manière volontaire pour une ESH

P.19 Contexte réglementaire et enjeux du reporting RSE pour une ESH

P. 21 Qualité de service & Relation client



P.22 Adopter une posture orientée client

P.24 Développer sa stratégie de relation client

P.26 Consolider la relation client

P.28 Mettre en place le référentiel Qualibail IV

P.30 Pratiquer l'audit qualité interne dans le logement social

P.32 Gérer la relation avec les locataires souffrant de troubles psychiques

P.34 Pratiquer l'audit qualité interne avec le label Livia

P. 36 Maintien à domicile



P.37 Connaître les spécificités des seniors et entretenir une relation de proximité avec eux

P.39 Atelier de simulation du vieillissement

P.41 Communiquer avec les locataires seniors

P.43 Gestion des conflits entre seniors

P.45 Sensibilisation au vieillissement des locataires dans l'habitat social

P. 47 Nos formateurs

P. 55 Vos contacts



VOTRE PARTENAIRE FORMATION

Acteur de référence dans l'habitat social, DEL&COOP' accompagne la montée en compétences des collaborateurs dans trois domaines : la Responsabilité sociétale des entreprises, la Qualité de service et la Relation client, et le Maintien à domicile des publics fragiles.

Une expertise dans le logement social

L'activité de formation de DEL&COOP' s'appuie sur une expertise sectorielle du logement social, couplée à une connaissance concrète de l'activité des bailleurs. Société coopérative engagée dans l'habitat social,

DEL&COOP' est à l'écoute des problématiques des organismes. Elle dispose d'une compréhension fine et dynamique de leurs métiers et de leurs organisations, et soutient leur développement avec des solutions opérationnelles. Son savoir-faire se nourrit de leurs retours d'expérience. Avec le soutien de la Fédération des ESH, DEL&COOP' propose une offre de formation spécifique à ses adhérents.

Avec son partenaire DELPHIS, pôle R&D dédié aux bailleurs sociaux, DEL&COOP' partage une culture commune des enjeux du logement social. Les formations DEL&COOP' s'appuient sur une veille R&D partagée, ainsi que sur les référentiels et outils développés par DELPHIS.

DELPHIS
HABITAT & INNOVATION

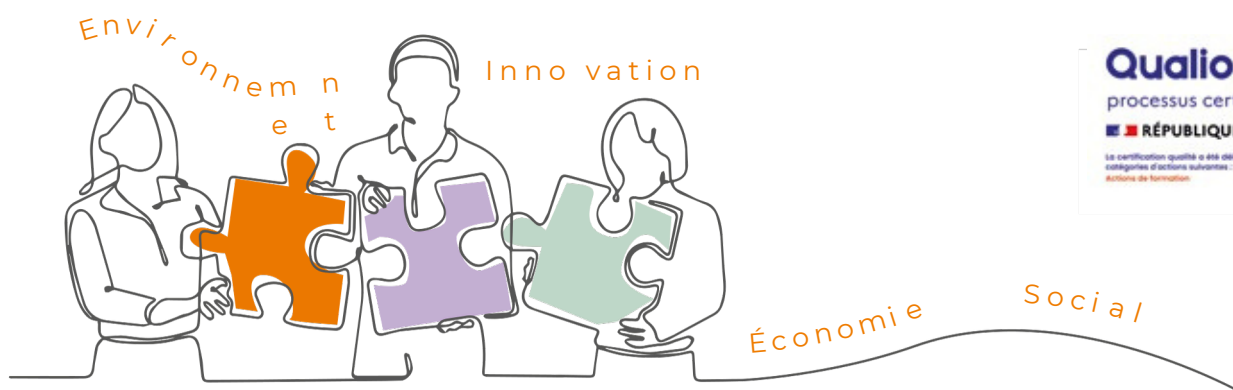
Des formateurs experts

Fidèle à cette approche qui allie analyse des enjeux et proximité des usages, DEL&COOP' s'associe les compétences de formateurs experts dans leurs domaines respectifs : consultants spécialistes du logement social et experts en RSE, Qualité de service et Relation client, Maintien à domicile ; professionnels de santé multi-sectoriels. DEL&COOP' s'attache à travailler avec des professionnels en activité pour proposer des formations ancrées dans la réalité des métiers et des enjeux d'aujourd'hui.

Des formats adaptés

Pour répondre à la diversité des besoins et des organisations, DEL&COOP' développe une offre de formation en présentiel et en distanciel, en inter- et intra-entreprise. L'équipe DEL&COOP' est également à l'écoute des besoins spécifiques des bailleurs en co-construisant avec eux des solutions sur-mesure.

Grâce à sa plateforme digitale, DEL&COOP' apporte aux professionnels une formation à distance attractive, souple et agile. La plateforme DEL&COOP' facilite également l'organisation et le suivi des formations par les référents Ressources Humaines.



VOTRE ÉQUIPE PROJET FORMATION

Hélène Bouley
Responsable formation et
Ingénierie Pédagogique



Vous avez un besoin spécifique ?

DEL&COOP' co-construit avec vous la formation sur-mesure qui répond à vos attentes. Sa conception s'adapte à votre projet, tant en matière de contenu que de format.



Nadège Renier
Coordinatrice Formation
Référente handicap

Vous souhaitez financer votre formation ?

- Vous êtes une ESH : DEL&COOP' est partenaire du Fonds paritaire de Formation de la Fédération des ESH, qui peut financer certaines de vos formations.
- Vous êtes un OPH : la Fédération des OPH établit tous les ans la liste des thématiques prioritaires pour les- quelles un financement peut vous être accordé.

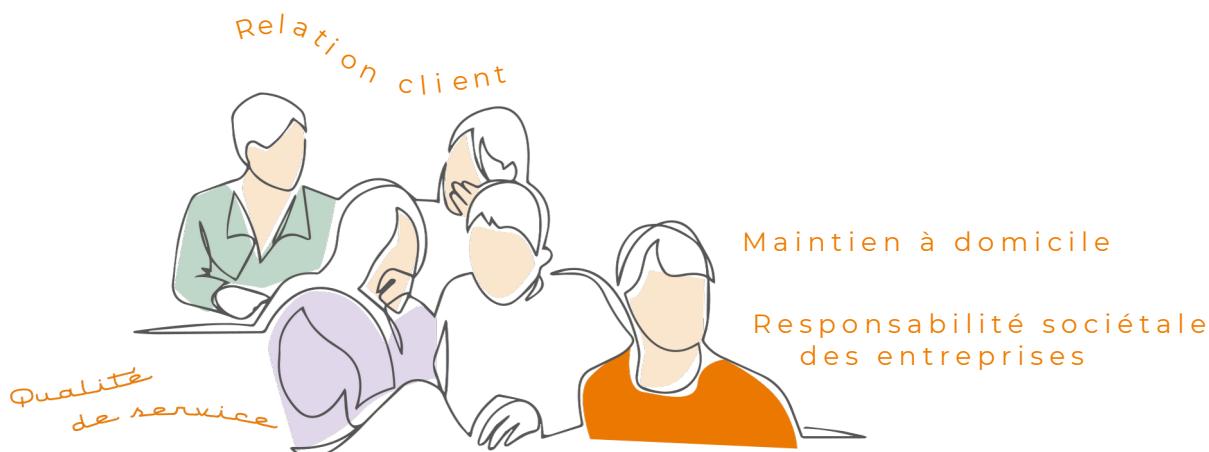
Maeva Ganhi
Assistante de formation



Myriam Roué
Cheffe de projet formation
et conseil

Vous êtes en situation de handicap ?

Nous nous engageons à améliorer l'accessibilité de nos parcours de formation afin de répondre au mieux à vos besoins spécifiques. Vous pouvez contacter notre référente handicap, pour toute question ou demande de compensation.





CE QUE VOUS EN DITES...

DEL&COOP¹ invite les participants à évaluer chaque formation suivie et s'engage à prendre en compte leurs retours pour mieux répondre aux attentes.

« Je tiens à souligner que j'ai énormément apprécié la formation. Intéressante, variée, humaine et vivante. J'ai rarement eu une formatrice aussi dynamique, aimable, souriante et explicite. Très bonne qualité relationnelle. »

Gilliane C.

« Très intéressant, pertinent et dynamique complémentaire par rapport aux procédures internes liées au label HSS. C'était très instructif, y compris en termes de connaissances personnelles »

Peo D.

« Pour une première formation, je l'ai trouvé top! Beaucoup d'échange et surtout d'écoute. Il y a eu de la théorie et de la pratique. Les 2 jours ont été très satisfaisants. »

Laura C.

« La formation « Vieillesse - Communication Senior et Détection des situations à risques » a été particulièrement enrichissante, tant par la clarté des contenus que par la pertinence des apports théoriques et pratiques. Elle m'a apporté des outils utiles et directement mobilisables sur le terrain et contribue à renforcer mes pratiques professionnelles. J'ai apprécié la pédagogie des intervenants, la richesse des échanges, la qualité des exemples concrets et la mise en perspective des enjeux liés au vieillissement. »

Fathy B.-A.

« La présence de différents métiers dans le groupe était un plus car les échanges d'expériences étaient très intéressants. Formation très utile pour ma part. »

Emine K.



198

sessions de formation dispensées

2 000

stagiaires formés



+ de 100

baillleurs-clients

54

coopérateurs



+ de 10 ans

d'expérience dans l'accompagnement et la formation au service des bailleurs sociaux



9,2/10

satisfaction globale stagiaire(2025)*

9,1/10

satisfaction globale stagiaire (2024)

Source : chiffres 2025

* au 01/11/2025

NOS SOLUTIONS PÉDAGOGIQUES

Se former, c'est acquérir de nouvelles connaissances, développer des compétences et valider cette progression. Afin que cet apprentissage s'organise au rythme de chacun dans un cadre adapté, DEL&COOP' propose différents formats en présentiel ou distanciel.

CHEZ NOUS

Les formations réunissent des participants issus de différents organismes. Elles ont lieu en présentiel dans les locaux parisiens de DEL&COOP'.

CHEZ VOUS

Vous souhaitez former plusieurs de vos collaborateurs à une formation catalogue ou sur-mesure ? Les formateurs DEL&COOP' se déplacent dans les locaux de votre organisme.

CLASSE VIRTUELLE

Formation en ligne, la classe virtuelle privilégie les échanges interactifs entre les différents participants et le formateur. Ils peuvent se voir, se parler et partager tout type de support en direct.

E-LEARNING

En e-learning, les participants se forment en toute autonomie, à leur rythme, en utilisant la plateforme digitale de formation. Cette approche peut être associée à un tutorat personnalisé.

BLENDED-LEARNING

Le participant alterne formation en groupe (en présentiel ou classe virtuelle) et auto-formation (e-learning). Ce dispositif optimise le temps de formation tout en associant deux modes d'apprentissage.

Découvrez la plateforme digitale DEL&COOP'

Pour utiliser la plateforme, un ordinateur, une tablette ou un smartphone avec une connexion internet suffisent.

Les participants disposent d'un accès personnel à la plateforme pour :

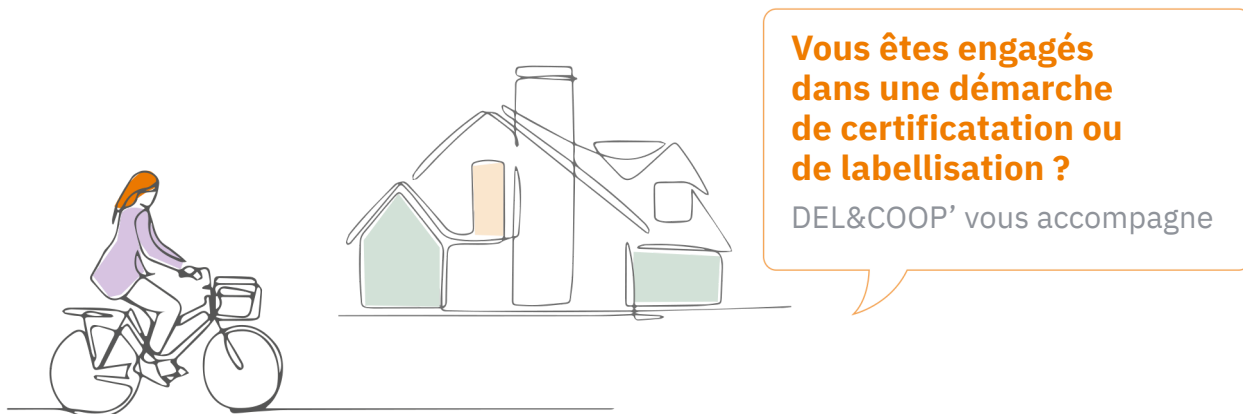
- suivre le parcours de formation,
- accéder à des ressources pédagogiques,
- interagir avec leurs formateurs ou autres participants (vidéo, messagerie),
- tester leurs connaissances,
- évaluer leurs acquis.

Les organismes peuvent suivre en ligne les formations engagées par leurs collaborateurs : participation, temps passé, état d'avancement des formations, résultats des évaluations.





NOTRE OFFRE DE FORMATION



Responsabilité Sociétale des Entreprises



Qualité de service et relation client



Maintien à domicile

Vous déployez des référentiels développés par DELPHIS ?

DEL&COOP' accompagne la sensibilisation et la formation de vos équipes.





RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DES ENTREPRISES

La Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) fait partie intégrante de la stratégie et du fonctionnement des bailleurs sociaux, en réponse aux enjeux environnementaux et sociétaux, ainsi qu'aux attentes croissantes des parties prenantes. En tant qu'acteurs du logement et du développement territorial, **leur mission dépasse la simple gestion de biens immobiliers**. La RSE les engage à œuvrer pour le bien-être de leurs locataires, à renforcer la cohésion sociale, à préserver l'environnement, et à développer des pratiques responsables envers leurs collaborateurs et partenaires. Elle les pousse à revisiter leurs stratégies et leurs pratiques, pour renforcer la résilience de leurs modèles d'organisation et contribuer activement à la transition écologique et sociale.

Face à une réglementation et à des défis de plus en plus complexes, la professionnalisation des équipes en matière de RSE devient essentielle.

L'entrée en vigueur de la directive CSRD et de la taxonomie européenne ajoute de nouvelles exigences en termes de transparence et de durabilité, poussant les bailleurs à structurer davantage leurs pratiques et à renforcer leurs dispositifs de suivi.

Cette professionnalisation permet aux équipes de mieux appréhender les enjeux de reporting, d'alignement stratégique, et de conformité, tout en assurant une cohérence avec les objectifs de développement durable propres au secteur.

Indicateurs de satisfaction (/10)

8.85

Taux de réponse

84%





DÉFINIR, DÉPLOYER ET ANIMER UNE DÉMARCHE RSE DANS UN ORGANISME DE LOGEMENT SOCIAL

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Identifier les principaux enjeux de la RSE dans l'habitat social
- Définir une stratégie RSE pour son organisme
- Acquérir les fondamentaux de la gestion de projets en lien avec la démarche RSE
- Être en capacité de mobiliser les équipes dans la démarche RSE et d'accompagner le changement
- Animer le dialogue avec ses parties prenantes externes dans le cadre de la RSE
- Être en capacité d'évaluer sa démarche RSE
- Mettre en place une veille efficace pour innover dans sa démarche et les projets mis en œuvre

Le + de la formation

Élaborée sous la forme d'un parcours, cette formation permet aux participants de construire et structurer pas à pas leur démarche RSE tout en bénéficiant d'échanges fructueux sur leurs pratiques respectives.

Public



Tout collaborateur en charge de la RSE au sein de son organisme ou envisageant d'évoluer vers ce type de missions

Prérequis



Dossier de candidature

Modalités pédagogiques



- Apports théoriques et méthodologiques, études de cas
- Accompagnement personnalisé à la construction du dossier

PROGRAMME

🕒 Jour 1 : Principes fondamentaux de la RSE et enjeux spécifiques

- Définir la RSE et ses principes fondamentaux
- Décrire le contexte et les enjeux spécifiques au bailleur
- Distinguer les opportunités et risques associés à la mise en œuvre de la RSE

🕒 Jour 2 : Méthodologie RSE

- Définir le cadre du projet (contexte, enjeux, risques)
- Structurer le pilotage et l'organisation (rôle et responsabilité)
- Présenter la méthodologie d'une démarche RSE
- Exploiter la boîte à outils

🕒 Jour 3 : Enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance

- Appréhender la dimension environnementale
- Cerner les enjeux sociaux
- Identifier les enjeux de gouvernance

🕒 Jour 4 : Lancement ou renouvellement de la démarche RSE

- Identifier et prioriser les parties prenantes
- Réaliser une analyse de double-matérialité
- Exécuter le diagnostic et l'état des lieux

🕒 Jour 5 : Elaboration de la stratégie RSE

- Définir une stratégie claire et cohérente
- Fixer les objectifs, les échéances et les moyens alloués
- Concevoir le plan d'action et la feuille de route RSE
- Piloter et suivre le déploiement du projet

🕒 Jour 6 : Evaluation, reporting et rapport RSE

- Maîtriser le reporting et la rédaction du rapport RSE
- Mobiliser de nouveaux financements
- Définir les modalités d'évaluation
- Elaborer le processus d'amélioration continue

🕒 Jour 7 : Communication et mobilisation des partenaires internes

- Impliquer et mobiliser les partenaires internes
- Favoriser l'innovation et capitaliser sur les bonnes pratiques
- Développer une communication responsable

🕒 Jour 8 : Validation du parcours de formation

- Questionnaire d'évaluation finale
- Note de présentation de la méthodologie RSE

Durée



8 jours répartis de février à juin 2026

3-4 février

10 mars

31 mars-1^{er} avril

5-6 mai

9 juin

Lieu



Paris

Tarif



OPH : 4 800 € net de taxes/participant.

Déjeuners compris.

ESH : prise en charge possible par la Fédération des ESH.

Contact

Myriam Roué • roue@delcoop.fr



Référente handicap

Nadège Renier • renier@delcoop.fr

Modalités d'évaluation



Questionnaire d'évaluation et note de synthèse



LES FONDAMENTAUX DE LA TAXONOMIE VERTE POUR UNE ESH

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Comprendre le cadre réglementaire de la taxonomie européenne.
- Acquérir des méthodes d'analyse et de reporting efficaces pour évaluer et présenter la conformité des projets immobiliers aux critères de la taxonomie.
- Intégrer les principes de la taxonomie dans la stratégie de développement durable des organismes de logement social

Le + de la formation

Formation animée par un consultant expert de la RSE dans le logement social.

Les participants auront la possibilité de contacter leur formateur dans les 2 mois suivant la formation pour toute question.

PROGRAMME

- Contexte et enjeux de la taxonomie
- Le cadre légal de la taxonomie
- L'application de la taxonomie dans le logement social : les activités éligibles
- L'analyse technique du patrimoine et des projets immobiliers
- L'organisation et le pilotage de la taxonomie pour un organisme de logement social.
- Le rôle des directions financières dans l'application de la taxonomie

Durée



1/2 journée
(matin : 9h-12h30)

Lieu



En inter en visio-
conférence

Dates

5 novembre 2026

Contact

Myriam Roué • roue@delcoop.fr



Référente handicap

Nadège Renier • renier@delcoop.fr

Public



Toute personne impliquée dans la démarche de reporting de la taxonomie

Prérequis



Aucun

Modalités pédagogiques



Retours d'expérience du secteur

Modalités d'évaluation



Quiz de validation des connaissances en fin de formation

Tarif



ESH : prise en charge possible par la fédération des ESH



METTRE EN PLACE LA RSE DANS SON ORGANISME

*Que recouvre la RSE ? Quels sont les enjeux pour un bailleur social ?
Comment lancer et piloter la démarche, en s'appuyant sur les pratiques déjà en place ?
Comment mobiliser ses collaborateurs ? Comment rendre compte de sa performance sociale, environnementale et économique ?*

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Maîtriser les concepts, enjeux et principes de RSE dans le logement social
- Être en mesure de sensibiliser et mobiliser la Direction et les équipes de son organisme sur la démarche RSE
- Être en capacité de définir un plan d'action pour le lancement d'une démarche de RSE dans son organisme
- Se familiariser avec des outils et méthodes de mise en oeuvre d'une démarche RSE
- Identifier des bonnes pratiques en matière de RSE dans le logement social

Le + de la formation

La formation s'appuie sur un référentiel spécifique au logement social et des exemples issus du secteur en France et en Europe.

Public



- Personnels en charge de la mise en place et du pilotage de la RSE
- Membres de comités de Direction

Prérequis

Aucun



Modalités pédagogiques



- Présentations
- Atelier collectif
- Vidéo pédagogique
- Retours d'expérience du secteur et échanges entre participants

Cette formation s'adresse plus particulièrement à des organismes en réflexion sur la RSE ou en cours de mise en place de la démarche, ou à des personnels reprenant le pilotage d'une démarche déjà engagée.

PROGRAMME

⦿ La RSE : éléments de contexte

- Généalogie de la RSE
- Différentes définitions de la RSE
- Principaux textes réglementaires

⦿ La RSE dans le logement social

- Initiatives et évolution de la RSE dans le logement social
- Thématiques à prendre en compte
- Les parties prenantes d'un bailleur social

⦿ La RSE chez un bailleur social : quels enjeux clés, quelles pratiques ?

- Atelier en groupes
- Retours d'expériences

⦿ Mettre en place et déployer une démarche RSE

- Déploiement type d'une démarche
- Organisation interne
- Outils de mise en œuvre d'une démarche RSE
- Retours d'expérience
- Mettre en place un reporting RSE pour mesurer et rendre compte
- Principes et règles fondamentales du reporting RSE
- Exemples d'indicateurs RSE pour un bailleur social

⦿ Les rapports RSE ou d'activité responsable

- Format et contenu de rapports RSE
- Méthodologie de production et de diffusion d'un rapport RSE

Durée



ESH : 1 jour

OPH : 2 x 0.5 jour

Lieu



ESH : Paris
OPH : distanciel
Intra : nous consulter

Tarif



ESH : prise en charge possible par la Fédération des ESH.

OPH : prise en charge possible par la Fédération des OPH.

Dates

OPH : 10 mars après-midi + 11 mars matin
7 avril après-midi + 8 avril matin

ESH : 20 mai
22 septembre

Modalités d'évaluation

- Études de cas • Quiz (fin de formation)



Contact

Myriam Roué • roue@delcoop.fr

Référente handicap :

Nadège Renier • renier@delcoop.fr





ÉLABORER SON RAPPORT ANNUEL RSE

Comment faire de son rapport annuel RSE un levier de valorisation et d'amélioration continue de votre démarche ?

Quelles sont les tendances et pratiques dans le secteur, mais aussi au-delà ?

Quels liens établir entre rapport RSE, rapport de gestion et rapport d'activité ?

Quels éléments inclure ? Comment structurer, rédiger et diffuser son rapport ?

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Comprendre les enjeux liés aux rapports et au reporting RSE pour un organisme de logement social
- Connaître la réglementation applicable aux bailleurs sociaux en matière de « reporting extra-financier »
- Initier et coordonner l'élaboration d'un rapport RSE au sein de l'organisme
- Identifier les éléments-clés à inclure dans le rapport RSE annuel selon le contexte

Le + de la formation

Formation animée par un consultant expert de la RSE dans le logement social.

Les participants auront la possibilité de contacter leur formateur dans les 2 mois suivant la formation pour toute question.

Public



- Tout dirigeant ou collaborateur de bailleur social
- Profils : RSE, Contrôle de gestion, Communication...

Prérequis



Maîtriser les fondamentaux de la RSE

Modalités pédagogiques



- Présentations
- Atelier collectif
- Retours d'expérience du secteur

PROGRAMME

⊙ « Reporting extra-financier » et rapports RSE : quels enjeux pour un bailleur social ?

- Définitions et cadre réglementaire : du « reporting RSE » à la Déclaration de performance extra-financière
- Rapport RSE et reporting extra-financier : enjeux et opportunités pour un bailleur social

⊙ La structure de la « Déclaration de performance extra-financière »

- Les principales composantes de la déclaration de performance extra-financière (DPEF)
- Articulation entre DPEF, rapport de gestion, rapport d'activité et rapport RSE

⊙ S'organiser pour élaborer son rapport annuel

- Quel pilotage et coordination ?
- Qui associer ?
- La planification
- Expliciter sa mission, sa stratégie, faire le lien avec sa démarche RSE

- S'appuyer sur une description de son « modèle d'affaires »

- Identifier et présenter ses principaux enjeux de RSE : plusieurs enjeux possibles

- Présenter sa relation aux parties prenantes

⊙ Rendre compte de ses actions, pratiques et résultats

- Quelles actions et pratiques présenter ?
- Sous quelle forme
- S'appuyer sur des indicateurs clairs, pertinents

⊙ Faire vérifier son rapport par un « Organisme Tiers Indépendant »

- Enjeux et opportunités de la vérification par un « OTI »
- Quelles modalités ?

⊙ Valoriser et diffuser son rapport

- Sous quelle forme publier son rapport ?
- Tendances et « bonnes pratiques »
- La diffusion : à qui ? quand ? comment ?

Durée



2 x 0.5 jour

Lieu



En distanciel

Tarif



OPH : prise en charge possible par la Fédération des OPH.

ESH : 650 € net de taxes par participant

Dates

9 avril après-midi + 10 avril matin

18 juin après-midi + 19 juin matin

Modalités d'évaluation



- Études de cas
- Quiz (fin de formation)

Contact



Myriam Roué • roue@delcoop.fr

Référente handicap :

Nadège Renier • renier@delcoop.fr



REALISER SON RAPPORT DE DURABILITE DE MANIERE VOLONTAIRE POUR UNE ESH

Comment faire de son rapport annuel RSE un levier de valorisation et d'amélioration continue de votre démarche ?

Quelles sont les tendances et pratiques dans le secteur, mais aussi au-delà ?

Quels liens établir entre rapport RSE, rapport de gestion et rapport d'activité ?

Quels éléments inclure ? Comment structurer, rédiger et diffuser son rapport ?

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Comprendre les enjeux liés aux rapports et au reporting de durabilité pour un organisme de logement social
- Connaître les obligations réglementaires et les normes volontaires applicables aux bailleurs sociaux en matière de reporting de durabilité
- Identifier les éléments clés à inclure dans leur rapport de durabilité, selon leur contexte
- Initier et coordonner l'élaboration d'un rapport de durabilité au sein de leur organisme

Le + de la formation

Formation animée par un consultant expert de la RSE dans le logement social.

Les participants auront la possibilité de contacter leur formateur dans les 2 mois suivant la formation pour toute question.

Public

- Tout dirigeant ou collaborateur de bailleur social
- Profils : RSE, Contrôle de gestion, Communication...



Prérequis

Maîtriser les fondamentaux de la RSE



Modalités pédagogiques

- Présentations
- Atelier collectif
- Retours d'expérience du secteur



PROGRAMME

⦿ « Reporting extra-financier » et rapport de durabilité : quels enjeux pour un bailleur social ?

- Définitions et cadre réglementaire du reporting de durabilité
- Enjeux et opportunités pour un bailleur social

⦿ La structure du rapport de durabilité

- Les principales composantes du rapport de durabilité
- Articulation entre rapport de durabilité, rapport de gestion, rapport d'activité et rapport RSE

⦿ S'organiser pour élaborer son rapport de durabilité

- Quel pilotage et coordination ?
- Qui associer ?
- La planification
- Expliciter sa mission, sa stratégie, faire le lien avec sa démarche RSE
- S'appuyer sur une description de son « modèle d'affaires »
- Identifier et présenter ses principaux enjeux de RSE
- Présenter sa relation aux parties prenantes

⦿ Rendre compte de ses actions, pratiques et résultats

- Quelles actions et pratiques présenter ?
- Sous quelle forme ?
- S'appuyer sur des indicateurs clairs, pertinents et fiables

⦿ Valoriser et diffuser son rapport

- Sous quelle forme publier son rapport ?
- Tendances et bonnes pratiques
- La diffusion : à qui, quand, comment ?

⦿ Conclusion de la formation

- Récapitulatif des points clés
- Synthèse de la formation

Durée 

1 jour

Lieu 

Paris

Tarif 

ESH : prise en charge possible par la Fédération des ESH

Date

1er décembre 2026

Modalités d'évaluation 

- Études de cas
- Quiz (fin de formation)

Contact 

Myriam Roué • roue@delcoop.fr

Référente handicap :

Nadège Renier • renier@delcoop.fr



CONTEXTE REGLEMENTAIRE ET ENJEUX DU REPORTING RSE POUR UNE ESH

Les opportunités offertes par les normes volontaires

Quelles sont les notions clés autour de la RSE :

- le reporting extra-financier ?
- les évolutions réglementaires récentes
- l'intérêt et les opportunités du reporting volontaire

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Se repérer dans les concepts : comprendre les notions clés de la Responsabilité Sociétale des Entreprises et du reporting extra-financier
- Comprendre les évolutions réglementaires en matière de reporting extra-financier : identifier les impacts sur les bailleurs sociaux
- Évaluer l'intérêt du reporting volontaire : comprendre les avantages de produire des données de manière volontaire.

Le + de la formation

Formation animée par un consultant expert de la RSE dans le logement social.

Les participants auront la possibilité de contacter leur formateur dans les 2 mois suivant la formation pour toute question.

Public

- Tout dirigeant ou collaborateur de bailleur social
- Profils : RSE, Contrôle de gestion, Communication...



Prérequis

Maîtriser les fondamentaux de la RSE



Modalités pédagogiques

- Présentations
- Atelier collectif
- Retours d'expérience du secteur



PROGRAMME

🕒 Concepts de la RSE

- Les concepts clé : RSE, Reporting extra-financier, ESG, CSRD, VSME, taxonomie... de quoi parle-t-on ?
- RSE et reporting extra-financier : quels enjeux pour les bailleurs ?

🕒 Obligations de reporting extra-financier

- Réglementation : Quelles sont les obligations légales en matière de reporting extra-financier ? Quelles sont les opportunités offertes par les démarches volontaires ?
- Incidences et pratiques chez les bailleurs sociaux : benchmark et exemples de rapports de durabilité.

🕒 S'engager dans un reporting volontaire Pourquoi et comment ?

- Avantages du reporting volontaire : Pourquoi produire un rapport de manière volontaire ?
- Sur quoi s'appuyer ?
- Présentation de la norme européenne de reporting volontaire (VSME)
- Référentiels et outils à disposition des bailleurs sociaux
- Indicateurs ESG : Quels sont les principaux indicateurs à suivre pour un bailleur social ?
- Comment se lancer ?

🕒 Conclusion de la formation

- Récapitulatif des points clés
- Synthèse de la formation

Durée



0.5 jour

Lieu



En distanciel

Tarif



ESH : prise en charge possible par la Fédération des ESH

Dates

5

21 mai (9h-12h30)
15 octobre (9h-12h30)

Modalités d'évaluation



- Études de cas
- Quiz (fin de formation)

Contact



Myriam Roué • roue@delcoop.fr
Référénte handicap :
Nadège Renier • renier@delcoop.fr



QUALITÉ DE SERVICE ET RELATION CLIENT

La qualité de service et la relation client sont des priorités pour les bailleurs sociaux. Nous vous proposons une gamme de formations spécifiques pour **repositionner le client au centre des préoccupations**. Les bailleurs sociaux contribuent à améliorer le quotidien de leurs locataires, renforcent leur satisfaction, favorisent leur fidélité et renforcent leur réputation. Une communication transparente, des réponses rapides aux besoins des locataires, ainsi qu'un suivi rigoureux des demandes, sont essentiels pour **établir une relation de confiance durable**.

Cette démarche, centrée sur les besoins des locataires, améliore non seulement leur qualité de vie, mais s'intègre pleinement dans la responsabilité sociale des bailleurs, consolidant ainsi leur rôle et leur légitimité au sein de leurs territoires.

Pour répondre à l'augmentation des troubles psychiques dans la population, nous proposons une formation dédiée, afin d'accompagner les collaborateurs dans la gestion de la relation avec leurs locataires dans toute leur diversité.

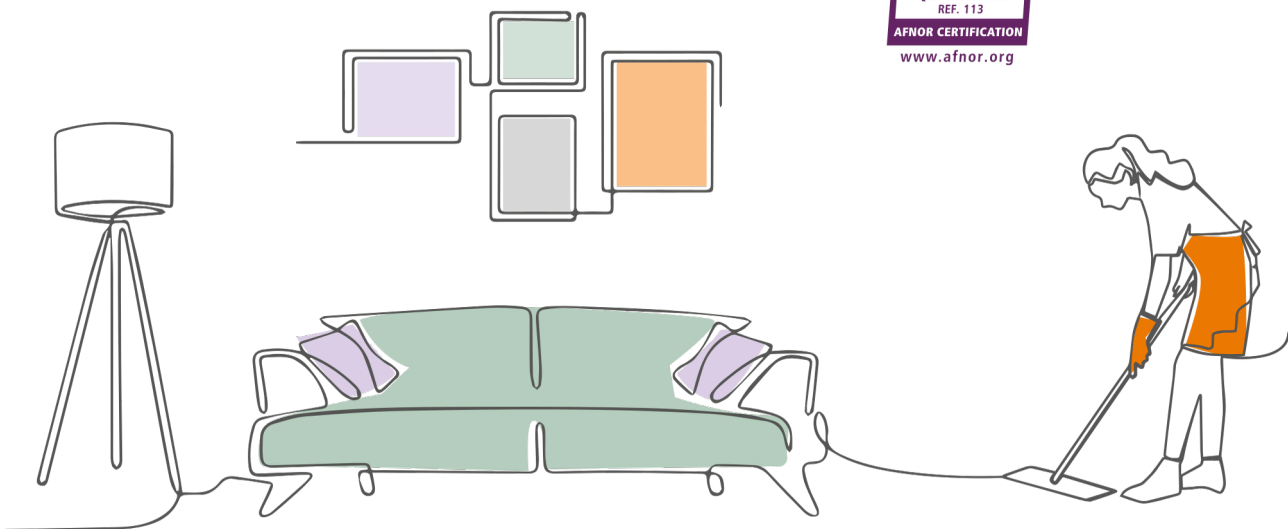
Cette formation leur donne les compétences nécessaires pour **adapter leur posture et communication, garantissant un accompagnement approprié et respectueux pour les clients présentant des troubles de santé mentale.**

Indicateurs de satisfaction (/10)

9,50

Taux de réponse

93%





ADOPTER UNE POSTURE ORIENTEE CLIENT

*Comment renforcer la satisfaction des locataires par la « Relation client » ?
Comment faire de la « Relation client » un levier d'attractivité et de fidélisation ?*

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Comprendre les enjeux de la « Relation client » et son impact sur la satisfaction des locataires
- Appréhender la notion “d’expérience client” et les attentes des locataires aux différents moments clés de leur parcours
- Mieux se connaître et comprendre son fonctionnement propre pour faciliter et améliorer ses interactions avec les clients locataires
- Savoir adapter sa communication et sa posture selon les situations et profils de locataires

Le + de la formation

Des mises en situation s'appuyant sur des cas concrets en lien avec les métiers d'un bailleur social.

Public

Collaborateurs en contact direct avec des prospects ou locataires.



Prérequis

Aucun



Modalités pédagogiques

- Présentations, vidéos
- Mises en situation



PROGRAMME

Les différentes étapes du parcours client

- Les moments-clés de la relation client chez un bailleur social
- Comprendre les enjeux et les attentes spécifiques du client à chaque étape
- Les spécificités de la relation client chez les bailleurs sociaux

Adapter sa communication

- Bien se connaître pour ajuster sa communication au profil d'interlocuteur
- Moduler sa communication en fonction des canaux de relation client (face à face, téléphone, écrit)

Cas pratiques et mises en situation

(adaptés aux profils et métiers des participants)

- Jeux de rôles : communication téléphonique, communication en face à face...
- Échanges avec les participants sur les mises en situation
- Identification des difficultés et des bonnes pratiques

Durée



1 jour en présentiel

Dates

17 juin 2026
13 octobre 2026

Lieu



Paris ou en intra dans les locaux de l'organisme

Tarif



ESH :

prise en charge possible par la Fédération des ESH

OPH :

650 € net de taxes/participant en inter
1820 € net de taxes par session en intra

Modalités d'évaluation



- Études de cas
- Quiz (fin de formation)

Contact



Myriam Roué • roue@delcoop.fr

Référente handicap :

Nadège Renier • renier@delcoop.fr



DÉVELOPPER SA STRATÉGIE DE RELATION CLIENT

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Développer une stratégie Relation client pour son organisme
- Définir et mettre en œuvre des parcours clients performants
- Comprendre comment l'expérience client peut créer de la valeur pour ses clients et l'organisme
- Apprendre à transmettre à ses équipes les valeurs de sa politique et sa stratégie client
- Acquérir une méthodologie d'élaboration de stratégie marketing et de stratégie relation client pour leur organisme

Le + de la formation

Les participants auront la possibilité de contacter leur formatrice dans les 2 mois suivant la formation pour toute question.

Public



- Directeurs/ responsables de pôle (accession/vente, gestion locative)
- Directeurs/ responsables relation client ou marketing
- Chefs de projet relation client
- Collaborateurs en charge de la stratégie relation client dans son organisme

Prérequis

Aucun



Modalités pédagogiques



- Présentations
- Mises en situation
- Cas pratiques
- Retours d'expérience du secteur

PROGRAMME

JOUR 1

🕒 Définitions, contexte et enjeux

- Comprendre les enjeux de la relation client pour son organisme
- Comprendre les attentes des locataires en matière de relation client
- Concevoir une stratégie marketing adaptée à la diversité des locataires

🕒 Relation client et parcours client

- Identifier les principales étapes du parcours client et les enjeux de relation client associés
- Adapter sa relation client aux différents segments de locataire
- Développer le numérique au service de la relation client

Durée

2 jours en présentiel



Dates

2 au 3 juin 2026

Lieu

Paris



JOUR 2

🕒 De l'état des lieux aux objectifs

- Réaliser un état des lieux de ses pratiques et identifier les axes de progrès
- Définir les principes fondamentaux et objectifs de sa stratégie client

🕒 Piloter, déployer et animer sa stratégie relation client

- Piloter et évaluer sa stratégie de relation client
- Développer et proposer des outils en appui au déploiement opérationnel de la stratégie
- Mobiliser les collaborateurs et développer une culture client partagée
- Se projeter

Tarif

OPH :

1 300 € net de taxes/participant en inter
3 640 € net de taxes par session en intra



ESH : prise en charge possible par la Fédération des ESH.

Modalités d'évaluation

Travaux individuels (2e jour)



Contact

Myriam Roué • roue@delcoop.fr

Référente handicap :

Nadège Renier • renier@delcoop.fr





CONSOLIDER LA RELATION CLIENT

Renforcer sa qualité de service grâce à sa relation client

Représenter et valoriser l'image qualité de l'organisme

Augmenter la satisfaction client

Partager une même culture client au sein de l'organisme

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Intégrer les évolutions de la relation client dans l'habitat social
- Optimiser la relation client lors des moments-clés du parcours résidentiel
- Débloquent les freins à la communication avec les clients et acquérir les bons réflexes
- Harmoniser son activité métier avec la relation client

Public

Collaborateurs en contact direct avec les clients



Prérequis

Aucun



Modalités pédagogiques

- Mises en situation
- Retours d'expérience du secteur
- Vidéos pédagogiques
- Partage d'expériences entre participants



PROGRAMME

Les bases d'une relation client efficace

- Définir les composantes d'une relation client réussie
- Définir les composantes d'une relation client ratée
- Identifier les principaux irritants des clients

Les situations de relation client par canal

- Analyser des situations de relation client au téléphone
- Analyser des situations de relation client en face à face
- Identifier les bonnes et mauvaises postures et pratiques en matière de relation client

La relation client lors des moments-clés du parcours client

- Optimiser la relation client lors des moments-clés en identifiant les irritants des clients à chaque étape
- Prendre conscience que les moments-clés sont stratégiques et impactent directement la relation client et tout le parcours client.

Les essentiels de la communication client

- Comprendre les attentes du client
- S'adapter aux différents profils de communication
- Découvrir les règles d'or de la communication

Exercices de simulation basés sur des situations-types

- Décrypter les situations opérationnelles rencontrées par les participants
- Acquérir les bonnes pratiques et réflexes
- Se déshabituer de certains éléments de langage lors du contact avec les clients

Durée



1 journée

Date

Nous contacter

Lieu



dans vos locaux
en intra

Tarif



1820 € net de taxes par session intra

Modalités d'évaluation



- Quiz (fin de formation)

Contact



Myriam Roué • roue@delcoop.fr

Référente handicap :

Nadège Renier • renier@delcoop.fr



METTRE EN PLACE LE RÉFÉRENTIEL QUALIBAIL IV



*Comment renforcer sa qualité de service et la satisfaction de ses locataires ?
Que recouvre le référentiel Qualibail ? Quelles sont ses spécificités ?
Comment mettre en place, piloter et évaluer cette démarche ?
Quelles sont les conditions-clés de réussite ?*

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Identifier les opportunités de mise en place d'une démarche de qualité de service pour un bailleur social
- Se familiariser avec les engagements de service du référentiel Qualibail
- Comprendre comment mettre en place une démarche qualibail ?
- Comprendre comment piloter et suivre la démarche, en mettant en place un système de management de la qualité adapté à son organisation.

Le + de la formation

La formation s'appuie sur la dernière version du référentiel Qualibail et est animée par un auditeur Qualibail.

Public

- Dirigeants
- Responsables Gestion locative
- Collaborateurs en charge de la démarche Qualibail



Prérequis

Maîtriser les fondamentaux de la RSE



Modalités pédagogiques

- Présentations
- Retours d'expérience du secteur



PROGRAMME

⦿ Pourquoi mettre en place une démarche qualité ?

- Les enjeux contextuels
- Des exigences et attentes croissantes
- Opportunités et contraintes des différentes démarches qualité existantes

⦿ Les principes fondamentaux du référentiel Qualibail

- Assurer une même qualité de service pour tous les locataires
- Un référentiel pragmatique et des engagements lisibles pour les locataires
- Une démarche certifiée et reconnue
- Une logique d'amélioration continue

Durée
1 journée



Date

nous consulter

Lieu



Paris

Modalités d'évaluation



- Études de cas
- Quiz (fin de formation)

⦿ Les 6 engagements de service Qualibail

- Des engagements tout au long de la vie du locataire dans son logement
- Vers une adaptation des engagements aux nouveaux enjeux de la gestion locative
- Mettre en place le référentiel Qualibail
- Les grandes étapes de la mise en place de la démarche
- Le pilotage et la mobilisation des équipes concernées

⦿ Animer la démarche : organisation, suivi et pilotage

- Définition des rôles et responsabilités
- Suivi, audits et amélioration continue
- Rendre compte de sa démarche auprès des locataires

⦿ Se préparer à l'audit

- Les dispositions d'audit de Qualibail
- Déroulé type d'un audit
- Se préparer et éviter les écueils

Tarif

650 € net de taxes/participant.
Déjeuner compris



Contact

Myriam Roué • roue@delcoop.fr

Référente handicap :

Nadège Renier • renier@delcoop.fr





PRATIQUER L'AUDIT QUALITÉ INTERNE DANS LE LOGEMENT SOCIAL

Comment s'appuyer sur des audits internes pour optimiser et améliorer sa démarche de qualité de service ? Comment planifier, structurer et réaliser ses audits ? Quelles méthodes, quelles techniques, quels outils adopter, en fonction de l'organisation interne, de la taille et de la culture de son organisme ? Quelle posture adopter en tant qu'auditeur interne ? Quels sont les écueils à éviter ?

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- S'approprier les concepts fondamentaux de l'audit qualité
- Se familiariser avec les différents outils et techniques de l'audit qualité
- Appréhender les spécificités liées à la fonction d'auditeur interne
- S'exercer à la pratique de l'audit

Le + de la formation

Formation animée par un consultant senior et auditeur qualité. La formation est axée autour de cas concrets en lien avec le secteur de l'habitat social. Les participants auront la possibilité de contacter leur formateur dans les 2 mois suivant la formation pour toute question.

Public

Collaborateurs ayant une fonction d'auditeur interne



Prérequis

Aucun



Modalités pédagogiques

- Présentations
- Mises en situation
- Cas pratiques
- Retours d'expérience du secteur



PROGRAMME

🕒 L'audit Qualité : objectifs, principes et concepts-clés

- Définitions clés et principes fondamentaux de l'audit Qualité (norme 19011)
- L'audit interne dans le pilotage de la démarche qualité
- La fonction d'auditeur interne qualité

🕒 La planification

- Définir un programme d'audit
- Articuler le programme d'audit avec le cycle de la démarche qualité
- Cas pratique

🕒 La préparation de l'audit

- La revue documentaire
- Identifier les interlocuteurs à rencontrer
- Elaborer un plan d'audit
- Elaborer les guides d'entretien et les supports d'audit

🕒 Le déroulé de l'audit

- La réunion d'ouverture
- Mener les entretiens
- Réaliser des mails/appels/visites mystère
- Etablir les constats

🕒 La réunion de clôture : un moment clé

- Qui convier ?
- La restitution des constats : adopter la bonne posture
- Faire valider les conclusions
- Mise en situation

🕒 Rédiger un rapport d'audit

- Plan détaillé type
- La formulation
- Cas pratique
- Articulation des rôles entre auditeur et pilote/reponsable qualité
- Formaliser un plan d'amélioration
- Suivre la mise en oeuvre
- Cas pratique

Durée

2 jours



Dates

13-14 janvier 2026

Lieu

Paris



Tarif

1 300 € net de taxes/participant.
Déjeuner compris.



Modalités d'évaluation

- Études de cas
- Quiz (fin de formation)



Contact

Myriam Roué • roue@delcoop.fr
Référente handicap :
Nadège Renier • renier@delcoop.fr





GÉRER LA RELATION AVEC LES LOCATAIRES SOUFFRANT DE TROUBLES PSYCHIQUES

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Savoir reconnaître et identifier les différents types de troubles psychiques et les risques associés
- Faciliter sa relation avec les habitants concernés en adaptant sa communication et son comportement pour limiter les tensions et se protéger
- Connaître et définir son périmètre d'intervention et son champ d'action
- Identifier les acteurs et ressources constituant un relais sur son territoire

Le + de la formation

Formation animée par des professionnels de la santé mentale, psychologues ou infirmiers spécialisés en psychiatrie.

Public

Tout collaborateur en contact avec les locataires



Prérequis

Aucun



Modalités pédagogiques

- Mises en situation
- Retours d'expérience du secteur



PROGRAMME

JOUR 1

- ⊙ **Comprendre ce que recouvre la santé mentale**
 - Éléments de contexte et définition
 - Les facteurs personnels pouvant impacter la santé mentale d'une personne
- ⊙ **Définition du handicap psychique**
 - Les représentations du handicap psychique
- ⊙ **Les pathologies / troubles de la santé mentale**
 - Comprendre les signes et symptômes des pathologies psychiatriques
 - Les troubles psychiques aux différents âges
- ⊙ **La vie dans le logement/en habitat collectif**
 - Le maintien à domicile
 - Les relations de voisinage

JOUR 2

- ⊙ **Loger des personnes souffrant de troubles psychiques**
 - Quelles incidences pour le bailleur, quel accompagnement en interne
 - Connître et définir son champ d'action
- ⊙ **Les signaux d'alerte**
 - Repérer les signaux d'alerte et savoir réagir pour prévenir les situations à risque
- ⊙ **La communication avec la personne souffrant de troubles psychiques**
 - Utiliser un vocabulaire adapté, faire face aux situations de refus de communiquer, interpréter le non verbal
 - Apprendre à se protéger psychologiquement
 - Réagir face à un risque d'agression physique
- ⊙ **Les intervenants autour de la personne souffrant de troubles psychiques**
 - Connaître les différents dispositifs et structures dédiés à l'accompagnement des personnes sur son territoire

Durée

2 jours



Lieu

Paris ou en intra dans les locaux de l'organisme



Dates

15 au 16 juin 2026
14 au 15 septembre 2026
17 au 18 novembre 2026

Tarif

ESH :
prise en charge possible par la Fédération des ESH.

OPH :
1300 € net de taxes/participant



Modalités d'évaluation

Quiz de validation des connaissances en fin de formation



Contact

Myriam Roué • roue@delcoop.fr
Référente handicap :
Nadège Renier • renier@delcoop.fr





PRATIQUER L'AUDIT QUALITÉ INTERNE AVEC LE LABEL LIVIA

Comment comprendre et maîtriser le référentiel LIVIA® et ses exigences ?
Comment préparer efficacement un audit LIVIA® et utiliser les outils associés ?
Comment conduire un audit, recueillir des preuves et formuler des constats pertinents ?
Comment restituer les résultats d'un audit et rédiger un rapport clair et structuré ?

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Comprendre les attendus des différents audits prévus dans Livia (audit préalable, audit d'attribution/de renouvellement, audit de suivi)
- Comprendre les exigences et les modalités d'audit dans le cadre de la démarche Livia
- Etre en capacité de mener des audits préalables, audits blancs, audits de suivi
- Savoir planifier l'audit, réaliser l'audit, établir les constats d'audit
- Etre en mesure de préparer son organisme à l'audit d'attribution

Le + de la formation

Les participants auront la possibilité de contacter leur formateur dans les 2 mois suivant la formation pour toute question.

Public



Collaborateurs destinés à devenir auditeurs internes dans le cadre du référentiel LIVIA

Prérequis

Aucun



Modalités pédagogiques

- Mises en situation
- Quiz et brainstorming
- Mises en situation
- Retours d'expérience du secteur



PROGRAMME

⦿ Connaître le référentiel LIVIA®

- Vue d'ensemble du référentiel
- Les « Principes » LIVIA®
- Les « Engagements et Services » LIVIA®
- Le système de notation
- Les règles et modalités d'audit dans le cadre de LIVIA®

⦿ Prendre en main des outils d'audit fournis dans le cadre de LIVIA®

- La grille d'audit des Principes
- Les supports d'audit des engagements et services
- Plan de contrôle externe
- Plan d'audit type
- Supports de restitution d'audit

⦿ Préparer un audit LIVIA®

- Comprendre le contexte et les caractéristiques de l'organisme à auditer
- Connaître les différentes phases d'un audit
- Etablir la liste des points à vérifier
- Elaborer le plan d'audit
- Elaborer le guide d'entretien

⦿ Faire les constatations & observations

- Détecter et obtenir des preuves
- Mener un entretien
- Formuler les constatations d'audit et préparer les conclusions

⦿ Faire la réunion d'ouverture et de clôture

- S'approprier le déroulement d'une réunion d'ouverture et de clôture
- Savoir réaliser une restitution à chaud

⦿ Rédiger le rapport d'audit

- Réaliser un plan détaillé d'un rapport d'audit
- Connaître les attendus d'un rapport d'audit

Durée

2 jours



Lieu

Paris



Tarif

1300 € net de taxes/participant



Dates

02 et 03 juin 2026

Modalités d'évaluation

Quiz (fin de formation)



Contact

Myriam Roué • roue@delcoop.fr

Référente handicap :

Nadège Renier • renier@delcoop.fr



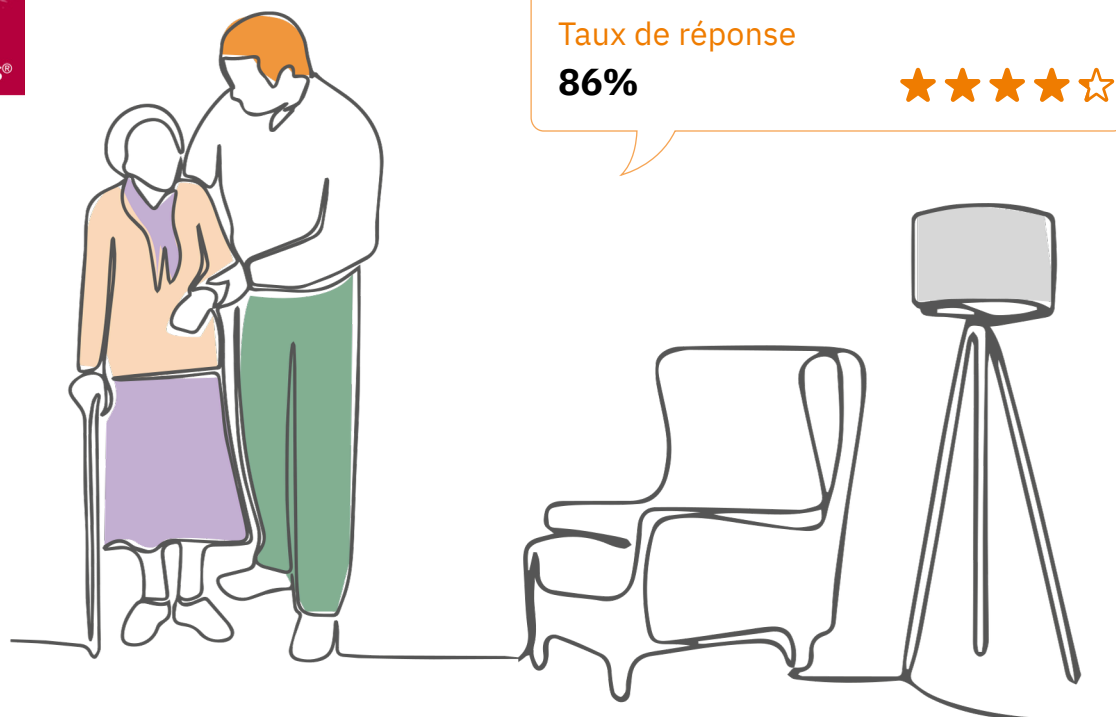


MAINTIEN À DOMICILE

Le vieillissement de la population, ainsi que les situations de fragilité, posent des défis majeurs pour les bailleurs sociaux. Ces enjeux nécessitent une attention particulière afin d'assurer aux clients concernés un maintien à domicile dans les meilleures conditions possibles. En proposant un cadre de vie adapté et sécurisé, ainsi qu'une approche relationnelle appropriée, **les organismes contribuent au bien-être de ces locataires**, notamment les personnes âgées, en leur permettant de rester chez eux aussi longtemps que possible, tout en **préservant leur autonomie**.

Pour répondre à ces besoins, nous proposons de développer à la fois les compétences pratiques et théoriques des collaborateurs. Nos formations en maintien à domicile, animées par des professionnels de santé, incluent **un atelier de simulation du vieillissement, permettant aux collaborateurs de se mettre à la place des personnes âgées pour mieux comprendre leurs difficultés et leurs besoins**.

Former et accompagner les collaborateurs de proximité, qui interagissent régulièrement et directement avec les locataires, est essentiel pour les aider à identifier et gérer ces situations en ajustant leur communication et leur posture. Le maintien à domicile fait partie intégrante de la démarche de responsabilité sociale des bailleurs, renforçant leur mission et leur rôle d'acteurs essentiels au sein des territoires, en partenariat avec les collectivités et autres parties prenantes.





CONNAÎTRE LES SPÉCIFICITÉS DES SENIORS ET ENTREtenir UNE RELATION DE PROXIMITÉ AVEC EUX

Que signifie « vieillir » ? Qu'est-ce qu'une « personne âgée » ? Quels sont les risques au quotidien pour une personne âgée vivant à domicile ? Comment les identifier et les prévenir ? Sur quels acteurs s'appuyer ? Comment adapter sa communication dans l'interaction avec les personnes âgées ?

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Comprendre les transformations physiques et psychologiques liées au vieillissement
- Comprendre les situations de risque pour les personnes âgées dans leur logement et leur environnement immédiat
- Faciliter la relation du salarié avec les locataires âgés, en lui apportant les connaissances nécessaires à l'adaptation de sa communication et de son comportement
- Pouvoir détecter des signaux d'alerte chez la personne âgée
- Comprendre comment favoriser le « bien vieillir à domicile » et contribuer à prévenir la perte d'autonomie

Le + de la formation

La formation est animée par un professionnel du vieillissement et s'appuie sur des cas concrets en lien avec les métiers d'un bailleur.

Public



- Collaborateurs en contact avec des locataires seniors.
- Collaborateurs concernés par les actions de maintien à domicile.

Prérequis

Aucun



Modalités pédagogiques



- Présentations
- Mises en situation
- Vidéos pédagogiques
- Retours d'expérience

PROGRAMME

JOUR 1

⦿ La personne âgée et les enjeux sociétaux du vieillissement

- Ressenti du vieillissement, enjeux sociétaux, effets du vieillissement, relations intergénérationnelles

⦿ Habitat adapté et inadapté à la personne âgée

- Risques pour la personne âgée à domicile, risques liés à des contextes particuliers

⦿ Adapter le logement

- Inadaptation du logement ; besoins et attentes, des personnes âgées ; « bonnes pratiques »

⦿ L'accompagnement des personnes âgées dans le changement

- Travaux, mutation, dispositifs sociaux, financement de la dépendance

JOUR 2

⦿ Les risques liés à l'âge

- Focus sur les processus ayant une incidence sur le rôle du bailleur

⦿ Pathologies, troubles du comportement et signaux d'alerte

- Comprendre les principales pathologies et leurs conséquences ; identifier les signaux d'alerte et savoir réagir

⦿ Les intervenants autour de la personne âgée

- Prise en charge à domicile, structures d'accueil, protection juridique, les aidants

⦿ Communication avec la personne âgée

- Difficultés liées au vieillissement ; l'importance, du non-verbal

Durée

2 jours



Lieu

Paris ou en intra dans les locaux de l'organisme



Tarif

1 300 € net de taxes/participant.



Dates

Nous contacter

Modalités d'évaluation

- Études de cas
- Quiz (fin de formation)



Contact

Myriam Roué • roue@delcoop.fr

Référente handicap :

Nadège Renier • renier@delcoop.fr





ATELIER DE SIMULATION DU VIEILLISSEMENT

Que signifie concrètement « vieillir » ? Quels sont les impacts sur le corps et les conséquences sur la vie quotidienne ?

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Se mettre dans la peau d'un senior
- Comprendre les effets du vieillissement physique sur les différentes parties du corps et les difficultés qui peuvent en résulter
- Développer son empathie envers les personnes âgées
- Être en capacité d'anticiper certaines situations difficiles ou dangereuses pour les personnes âgées

Le + de la formation

La formation est animée par une ergothérapeute intervenant auprès de personnes âgées et également formatrice sur le sujet du vieillissement.

Public

Tout collaborateur en contact avec les clients



Prérequis

Avoir déjà suivi une formation sur le vieillissement et être en bonne forme physique



Modalités pédagogiques

- Rappels théoriques sur le vieillissement
- Mises en situation



PROGRAMME

⦿ Rappels théoriques sur le vieillissement physique

- Ses conséquences sur le corps et ses différentes parties, qui permettent de vivre au quotidien (se déplacer, se servir de ses mains...)
- Son impact sur les questions liées au lieu de vie (logement et parties communes)

⦿ Mises en situation

- Essayage de tout ou partie du simulateur de vieillissement (en fonction des choix des participants)
- Déambulation dans les locaux (escaliers, couloirs, portes, ascenseur...) pour comprendre les difficultés liées à l'équilibre, au poids ressenti, à la rigidité de certains membres et à la vue
- Utilisation d'objets de la vie courante (stylos, couverts, sachets, pots...) avec des lunettes et des gants pour comprendre les problèmes de motricité liés au vieillissement
- Utilisation de casques pour comprendre les difficultés d'audition et leur impact sur la communication

Durée



3h30

Date

Nous contacter

Lieu



Dans vos locaux

Tarif



960 € net de taxes (8 personnes maximum)
À noter : intervention pour 2 groupes (une journée), soit 1920 € + frais de déplacement du formateur

Matériel à disposition



- Combinaison de simulation du vieillissement
- Lunettes de simulation des maladies de l'œil
- Gants, casques

Contact



Myriam Roué • roue@delcoop.fr
Référente handicap :
Nadège Renier • renier@delcoop.fr



COMMUNIQUER AVEC LES LOCATAIRES SENIORS

*Comment assurer une relation de qualité et maintenir le lien avec les locataires seniors ?
Comment répondre aux attentes et besoins spécifiques des locataires seniors, en adaptant sa communication ?*

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Comprendre les transformations physiques et psychologiques liées au vieillissement pour adapter sa communication
- Comprendre les attentes spécifiques/particularités des locataires seniors en matière de communication
- Faciliter sa relation avec les locataires âgés, en adoptant une communication bienveillante
- Être en mesure de repérer et prévenir l'isolement des seniors

Le + de la formation

Formation animée par un professionnel du vieillissement et de la relation aux personnes âgées.

Des mises en situation s'appuyant sur des cas concrets en lien avec les métiers d'un bailleur.

Public

Collaborateurs en contact direct avec des locataires seniors



Prérequis

Aucun



Modalités pédagogiques

- Module préparatoire en e-learning
- Présentations
- Mises en situation
- Cas pratiques
- Retours d'expérience



PROGRAMME

⦿ Les pathologies physiques, psychiques et psychologiques ayant un impact sur la communication

- La baisse de la vue, de l'audition et de la mobilité
- La maladie d'Alzheimer et les troubles mnésiques
- Le syndrome de Diogène, la dépression

⦿ L'adaptation de sa communication en fonction des pathologies

- Les différents canaux/ supports de communication
- Le recours à des tiers

⦿ Comprendre la communication de la personne âgée

- Les signes implicites et le langage non-verbal
- Les attentes des personnes âgées en matière de communication
- L'absence de communication/l'isolement

⦿ La communication de crise

- Comment communiquer efficacement sur les risques sanitaires (canicule, Covid)
- Comment communiquer pour rassurer/rompre l'isolement

⦿ Adapter sa communication en fonction des particularités des seniors et des situations

- Jeux de rôle à l'aide d'un simulateur de vieillissement : communication téléphonique, communication en face à face, communication de crise...
- Cas pratique sur le repérage de l'isolement grâce à une grille diagnostic

Durée



1 jour en présentiel

Date

Nous contacter

Lieu



Dans vos locaux en intra

Tarif



1 820 € net de taxes par session.
Déjeuner compris

Modalités d'évaluation



- Études de cas
- Quiz (fin de formation)

Contact



Myriam Roué • roue@delcoop.fr
Référente handicap :
Nadège Renier • renier@delcoop.fr



GESTION DES CONFLITS ENTRE SENIORS

Contrairement à une idée reçue, les seniors ne sont nécessairement solidaires et compréhensifs entre eux. Ils n'ont pas tous les mêmes modes de vie, et parfois les maladies liées à l'âge, notamment les maladies neurodégénératives, entraînent des troubles du comportement. Ainsi, il n'est pas rare que des seniors entrent en conflit et deviennent agressifs, à l'oral mais parfois également physiquement. Le personnel des bailleurs sociaux est souvent démuni face à ces situations où la question de l'âge nécessite une gestion spécifique du conflit, qui ne peut être abordé uniquement comme un simple conflit de voisinage.

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Comprendre les causes de l'agressivité entre seniors
- Identifier les différentes manifestations de l'agressivité chez la personne âgée
- Savoir réagir face à l'agressivité pour apaiser le conflit
- Gérer la souffrance psychique vécue par le senior victime d'agressivité
- Anticiper les situations à risque en identifiant les signaux d'alerte qui pourraient faire craindre de l'agressivité physique

Le + de la formation

La formation est animée par une psychologue formatrice spécialisée dans l'accompagnement et la communication entre les seniors.

Public

- Personnel de proximité,
- Gestion locative,
- Référents seniors



Prérequis

Aucun. Cependant il est préférable d'avoir déjà suivi une formation de sensibilisation au vieillissement.



Modalités pédagogiques

- Apports théoriques,
- Ateliers et mises en situation



PROGRAMME

Les causes de l'agressivité entre seniors

- Les changements d'environnement ou de situation (nouveau logement, nouveau quartier, deuil...)
- La souffrance physique liée au vieillissement
- La souffrance mentale liée au vieillissement, l'isolement (pouvant entraîner des syndromes dépressifs)
- Le vieillissement pathologique (maladies neurodégénératives)

Les différentes manifestations des conflits entre seniors

- L'agressivité verbale, les menaces
- L'agressivité physique
- Les nuisances volontaires entre voisins (nuisances sonores, désagréments divers...)

Réagir au conflit pour trouver une solution

- Adapter sa communication en fonction des types de conflits (les différents canaux et supports de communication, le recours à des tiers parfois nécessaire) et prendre du recul
- Devenir médiateur d'un conflit entre seniors

Détecter les situations à risque

- Identifier les principaux signaux d'alerte
- Rassurer le senior victime/connaître les services d'aide sur son territoire
- Savoir passer le relais quand le conflit ne peut être résolu

Durée
1 journée



Date

Nous contacter

Lieu
Paris



Tarif

800 € net de taxes/participant. Déjeuner compris.



Modalités d'évaluation

Mises en situation pratiques



Contact

Myriam Roué • roue@delcoop.fr

Référente handicap :

Nadège Renier • renier@delcoop.fr





SENSIBILISATION AU VIEILLISSEMENT DES LOCATAIRES DANS L'HABITAT SOCIAL

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Comprendre les transformations physiques et psychologiques liées au vieillissement
- Savoir ce qu'est un logement adapté à la personne âgée
- Connaître les situations de risque inhérentes aux personnes âgées
- Saisir les enjeux pour le bailleur

Le + de la formation

La formation est animée par des professionnels de la gériatrie pour dynamiser les discussions et les rendre plus concrètes, facilitant ainsi la compréhension des enjeux liés au processus de vieillissement.

Public

- Collaborateurs en contact indirect avec les personnes âgées.



Prérequis

Aucun



Modalités pédagogiques

- Ateliers collectifs
- Cas pratiques
- Retours d'expérience



PROGRAMME

⦿ La personne âgée

- Les représentations de la vieillesse
- Définition de ce qu'est une « personne âgée »
- Enjeux démographiques et sociétaux du vieillissement

⦿ Le vieillissement « normal »

- Explication des processus liés au vieillissement
- Leur incidence sur le rôle du bailleur (mémoire, mobilité...)

⦿ Les pathologies liées au vieillissement

- Alzheimer, Parkinson, maladies neurodégénératives... : symptômes et suites
- Explications sur le syndrome de Diogène : attitude adaptée

⦿ Habitat adapté à la personne âgée

- L'inadaptation éventuelle du logement à la personne âgée
- Les stratégies de la personne âgée pour s'adapter au logement

⦿ Les risques inhérents à la personne âgée et les possibilités d'intervention

- Repérer les situations de fragilité
- Les risques liés à des contextes (canicule, crise sanitaire etc.)
- Focus sur les situations à risque ayant une incidence sur le rôle du bailleur (chutes, isolement...)

⦿ Conclusion et évaluation de la formation

Durée

1 journée



Date

nous consulter

Lieu

En présentiel
dans vos locaux



Tarif

1820 € net de taxes par groupe.



Modalités d'évaluation

Quiz de validation des connaissances.



Contact

Myriam Roué • roue@delcoop.fr

Référente handicap :

Nadège Renier • renier@delcoop.fr



NOS FORMATEURS ET FORMATRICES



DEL&COOP s'associe les compétences d'experts spécialisés (consultants RSE, Qualité de service et Relation client, Maintien à domicile) et de professionnels en activité (professionnels de santé et psychologues spécialisés en gériatrie).

Les participants bénéficient ainsi d'une formation en adéquation avec leurs besoins, qui s'appuie sur des retours d'expérience concrets.

Gérontologie



Laure VEZIN

Psychologue spécialisée en psychiatrie du sujet âgé et en psychologie sociale

- Accompagnement et soutien psychologique de personnes âgées et de leurs proches aidants
- Coordination médico-sociale
- Conception et animation d'ateliers d'Education Thérapeutique du Patient

Poste actuel

Psychologue spécialisée en gérontologie au sein d'une plateforme d'accompagnement des aidants à Vanves

Formations

- DEA de Psychologie sociale
- DU Neuropsychologie et DU Psychiatrie du sujet âgé



Pierre ROQUEBERT

Psychologue spécialisé en gérontologie

- Accompagnement de personnes en perte d'autonomie et de personnes aidantes
- Travail d'appui auprès des personnes salariées intervenant à domicile auprès de personnes âgées

Poste actuel

Psychologue-ressource, France Parkinson Création et animation d'un atelier mémoire Co-animation de Cafés des Aidants auprès de personnes salariées en entreprises

Formations

- Master2 Psychologie Clinique et Psychopathologie
- DU Formation des professionnels de santé à la prise en charge de la douleur
- DU Souffrance individuelle, psychopathologie et lien social

Gérontologie



Pétra MOKDAD

Ergothérapeute en EHPAD

- Coordination de projets d'éducation thérapeutique pour personnes âgées en perte d'autonomie
- Mise en œuvre d'action de réadaptation, rééducation et prévention auprès de résidents d'EHPAD

Poste actuel

- Ergothérapeute au sein d'une plateforme d'autonomie
- Ergothérapeute en EHPAD

Formations

- DU d'Éducation Thérapeutique en Gériatrie
- DIU de Kinésithérapie et Réhabilitations Gériatriques
- Diplôme d'État d'Ergothérapeute



Yasmine THECY

Orthophoniste-Formatrice

- Prise en charge orthophonique en neurologie et neuro-gériatrie
- Formatrice en gériatrie sur les thèmes suivants : démences et maladie d'Alzheimer, initiation à la gérontopsychiatrie, connaissance de la personne âgée, prise en charge des résidents en maison de retraite, vivre avec la personne âgée désorientée, prendre soin par l'animation, rôle des aides à domicile auprès des personnes âgées démentes

Expériences

- Orthophoniste au sein d'un cabinet
- Assistance publique des hôpitaux de paris
- Orthophoniste hôpital Sainte-Justine

Formations

- D.U. mention « vieillissement cérébral normal et pathologique »
- DEUG de psychologie universitaire
- Diplôme d'orthophonie



Gérontologie



Sophie BLAMPIN

Psychologue en gérontologie

- Conception et animation de formation
- Conduite d'entretien et soutien psychologique
- Analyse des pratiques et conduite de groupe

Expériences

- Psychologue des résidents et du personnel EHPAD Les Augustines (Versailles)
- Coordinatrice gérontologique locale devenu Pôle Autonomie Territorial (Boucles de Seine)
- Formatrice auprès de professionnels de santé (EHPAD, hôpitaux, services de maintien à domicile etc.)

Formations

- Master théories et pratiques de l'intervention dans les organisations DESS psychologie gérontologique
- Maîtrise de psychologie clinique et pathologique



Caroline STEINMETZ

Psychologue clinicienne

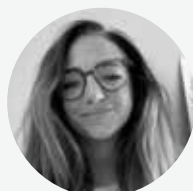
- Formatrice en gérontologie
- Animation de groupes de parole pour les aidants familiaux
- Évaluation soutien et accompagnement psychologique des résidents

Expériences

- Psychologue à l'accueil de jour du Patio à Roissy en Brie
- Formatrice en gérontologie, prévention du burn-out et en gestion du stress Psychologue libérale et relaxologue en cabinet à Champs-sur-Marne

Formations

- DEUG, licence et maîtrise de psychologie Master
- professionnel en psychologie clinique et pathologique



Marie BAUDRY

Psychologue auprès de personnes âgées

- Coordination du maintien à domicile de personnes âgées en situation complexe présentant des pathologies chroniques, des troubles cognitifs et/ou psychiatriques
- Formation de soignants

Poste actuel

Psychologue gestionnaire de cas auprès de personnes âgées - MZA Paris Nord-Ouest (Paris)

Formations

- Master en Psychologie DU en Neuropsychologie
- Agrégation pour l'enseignement de la psychologie

Qualité de service - Relation client



Valérie DHERSIN

Consultante et formatrice

- Directrice de l'amélioration continue et la transformation : Stratégie, Excellence opérationnelle, Expérience client, Animation de réseau, Innovation

Expériences

- Directrice de la Clientèle et la Gestion Locative Antin Résidences (30 000 logements) – Groupe Arcade VYV
- Directrice de la Clientèle au sein du Groupe ICF HABITAT (Filiale de SNCF Immobilier)

Formations

- Certificat «Management de l'Immobilier » Sciences Po/SNCF Immobilier E.S.C.Compiègne –
- Filière Finance Comptabilité Gestion (M2)



Pascal ARGENT

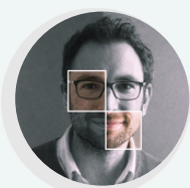
- Audit et Accompagnement à la mise en place de politiques de Maintien à domicile, Qualité de service et Relation Client
- Conception et animation de formations (Maintien à domicile, Audit Qualité et Relation Client)

Expériences

Directeur Général délégué chez Roussillon Habitat
Directeur d'OVALIS, cabinet d'audit /conseil Auditeur AFNOR

Formations

- Master Management d'entreprise - pilotage Master 2
- Développement des Ressources Humaines



Maxime Graziano

Formateur

- Conseil en gestion d'entreprise et amélioration de la qualité
- Pilotage indicateurs qualité et amélioration continue
- Formation management, communication, relation client et gestion de projets

Expériences

Directeur de patrimoine et technique
Directeur patrimoine et clients

Formations

- Certification en aménagement du territoire
- Certification coach agilité comportementale et leadership
- Master en géographie



Santé mentale



Charlotte LECRU Psychologue-Formatrice

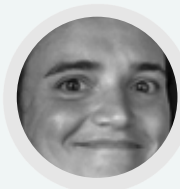
- Animation de formations « Accueil des personnes en situation de handicap psychique » et « Troubles psychiques et précarité »
- Formatrice et instructrice Premiers Secours en Santé Mentale (PSSM)

Expériences

Psychologueclinicienne – formatrice à l'UNAFAM

Formations

- DESS de Psychologie et Pathologie clinique
- DU de Psychanalyse kleinienne
- DU de psychotraumatologie
- Formation d'Instructeur en Santé Mentale



Magali COLETTE Formatrice-Infirmière

- Formatrice et jury aspirations endotrachéales
- Formatrice et consultante en santé, animatrice de groupe d'analyse de pratique professionnelle
- Infirmière coordinatrice SAD-EHPAD

Poste actuel

- Formatrice et créatrice de contenus formation (domaine : santé et gériatrie)

Formations

- Diplôme d'État d'Infirmier
- Certificat de sophrologie
- DU Ergonomie



Jean-Phillipe ABOT Cadre de santé - Formateur en Soins Infirmiers

- Référent des unités d'enseignement en : psychologie, sociologie, anthropologie, santé mentale et psychiatrie, vieillissement pathologique et communication (avec personnes souffrantes de troubles psychiques, la personne âgée, gestion de l'agressivité, accompagnement de fin de vie)
- Animation de formation pour des groupes de 20 à 180 étudiants
- Ingénierie pédagogique (création de supports de cours et d'évaluations)

Expériences

- Cadre de santé – formateur en soins infirmiers (Institut de Soins Infirmiers de l'Eure)
- Infirmier en psychiatrie (au CHS d'Évreux)

Formations

- Diplôme d'État d'Infirmier Diplôme
- d'État de Cadre de Santé Master 1 en
- Sciences de l'Éducation



- En psychiatrie : interventions sur les troubles du comportement chez le sujet dément, les troubles psychiques, le risque suicidaire, le secret professionnel et le partage d'information
- En gérontologie : interventions sur la question du vieillissement, la démarche palliative, la promotion de la bienveillance

Poste actuel

Formatrice et consultante en psychiatrie et gérontologie

Formations

- Diplôme d'Etat d'Infirmière Master en
- Management des organisations sanitaires et médico-sociales Formatrice et Instructrice PSSM*



Thomas MAGNAN Formateur en santé mentale

Expériences

- Formateur en santé mentale (premiers secours et santé mentale, sensibilisation à la psychiatrie et au handicap psychique)
- Infirmier en psychiatrie

Formations

- Certification "Premiers secours en santé mentale"
- Diplôme d'état infirmier



Laura PUZIN Psychologue clinicienne

Expériences

- Psychologue libérale Psychologue au sein de
- la Clinique de Soins Médicaux et de Réadaptation le Grand Parc

Formations

- DIU Psychopathologies et affections neurologiques, Université Sorbonne Paris
- DIU Hypnose clinique et techniques d'activation de la conscience, Université Paris-Saclay
- Master 2 Psychologie clinique et Psychopathologie, Université Lille 3



Nos consultants – formateurs et consultantes-formatrices



Julien DENIARD Consultant senior DEL&COOP'

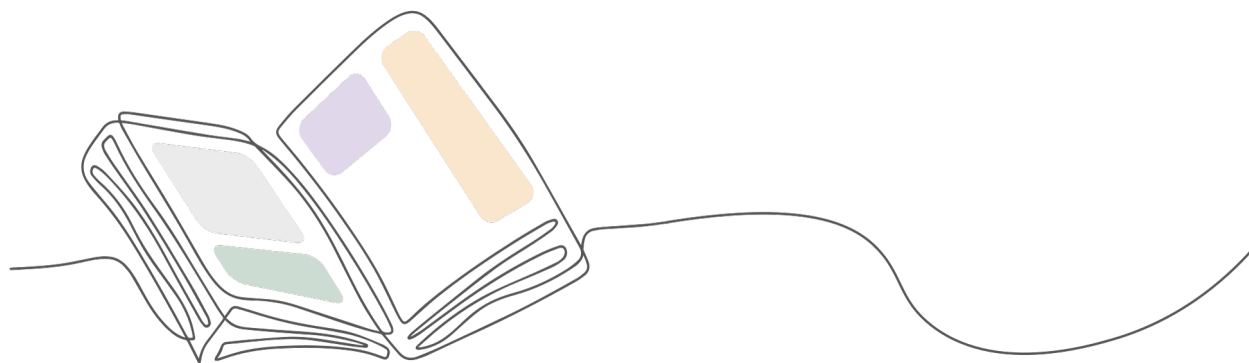
- Audit et accompagnement à la mise en place de politiques RSE, Maintien à domicile, Qualité de Service et Relation Client
- Conception et animation de formations (RSE, Qualité de service et Maintien à domicile)

Expériences

Ingénieur de recherche en économie sociale et solidaire
Consultant en Intelligence économique et stratégique

Formations

- Master 2 Insertion par l'économie sociale et solidaire
- Master 2 Stratégie d'intelligence économique





Sophie OLOA Consultante DEL&COOP'

- Audit et accompagnement à la mise en place de politiques RSE, Maintien à domicile, Qualité de Service et Relation Client
- Conception et animation de formations (Maintien à domicile, Relation Client)

Expériences

Cheffe de projet formation
Mission de conseil pour l'incubateur SINGA

Formations

- Master 2 Sociologie spécialité travail et organisation
- Master 2 Action publique – Action sociale



Jérôme MARMINAT Consultant Formateur

- Management stratégique, réorganisation et animation d'équipe
- Pilotage de projets d'amélioration de la qualité et la culture client
- Formation des équipes patrimoine et gestion locative

Expériences

Responsable patrimoine
Expert gestion locative et sociale
Responsable d'agence logement social

Formations

- Master 2 aménagement et urbanisme
- Certification Formateur pour adultes



Brice CHINCOLLA Consultant Formateur

- Réalisation de missions de conseil, d'accompagnement et d'audit en qualité de service, relation client et maintien à domicile
- Animation de formations (qualité de service & relation client)

Expériences

Directeur de projets Logement, Qualité et Santé
Directeur de la gestion Locative et Patrimoniale

Formations

- DESS Droit et politique de l'habitat

VOS CONTACTS



Comment bâtir votre projet de formation ?
Des questions sur les programmes pédagogiques DEL&COOP' ?
Un coup de main pour utiliser la plateforme digitale ?

Notre équipe se tient à votre disposition.



Hélène BOULEY
Responsable Formation et
Ingénierie Pédagogique

Tél. 06 70 21 47 24 • bouley@delcoop.fr



Nadège RENIER
Coordinatrice Formation, Référente handicap

Tél. 06 79 11 79 15 • renier@delcoop.fr



Maeva GANHI
Assistante de formation

Tél. 07 88 97 05 65 • ganhi@delcoop.fr



Myriam ROUÉ
Cheffe de projet Formation et conseil

Tél. 06 79 11 78 27 • roue@delcoop.fr





DEL&COOP' Développement de l'habitat et coopération

Société par actions simplifiée coopérative à capital variable

SIRET 802 490 656 00021 • Code APE : 7022Z

N° de déclaration d'activité : 11755346775

Siège social : 154 bvd Haussmann, 75008 Paris



Retrouvez-nous sur
www.delcoop.fr en
flashant ce code !