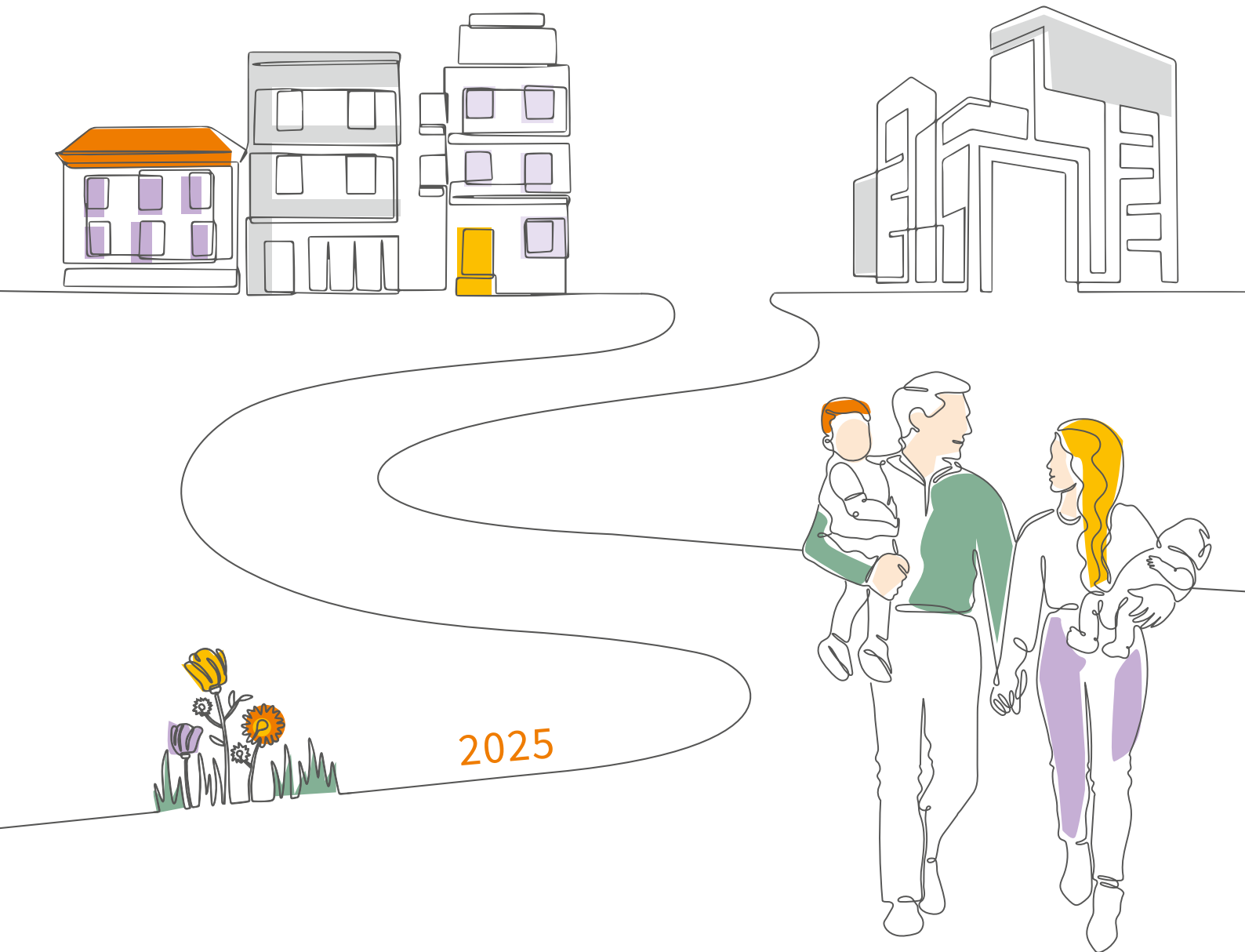


# CATALOGUE FORMATION DÉDIÉ À L'HABITAT SOCIAL



2025



## 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.

En 2025, nous réaffirons cet engagement avec des programmes renouvelés et des outils adaptés aux enjeux d'aujourd'hui.

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

Les attentes en matière de qualité de vie, de bien-être et de responsabilité sociétale n'ont cessé de croître, tandis que les défis liés au changement climatique et à la transition écologique se renforcent dans un contexte économique particulièrement contraint. La récente mise en œuvre de la directive CSRD et de la taxonomie européenne introduit de nouvelles exigences pour les organismes, les incitant à structurer davantage leur reporting et leurs actions en matière de durabilité.

Ces évolutions sociétales soulignent la nécessité de repenser nos méthodes de travail, de renforcer la communication et de maintenir des liens solides avec nos équipes, tout en assurant un accompagnement de qualité auprès des habitants.

Face à ces transformations et aux nouveaux défis du secteur, investir dans le développement des compétences des collaborateurs est plus essentiel que jamais.

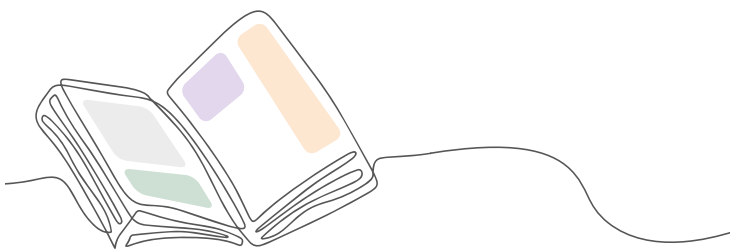
Depuis sa création, DEL&COOP' s'engage aux côtés des bailleurs sociaux en proposant des formations ciblées pour sensibiliser, informer, et aider les professionnels à intégrer les enjeux de la RSE, de la qualité de service, de la relation client et du maintien à domicile.

Notre offre de formation est conçue au plus près des réalités des métiers de l'habitat social, reposant sur l'expertise de professionnels en poste et de consultants spécialisés. En partenariat avec l'association DELPHIS, nos contenus sont constamment actualisés grâce à une veille R&D rigoureuse, intégrant les évolutions réglementaires, ainsi que les bonnes pratiques du secteur.

Les formations de DEL&COOP' sont proposées en inter-organismes, favorisant le partage d'expériences, ou en format sur-mesure (Intra), co-construites avec les organismes pour répondre précisément à leurs besoins spécifiques.

Nous sommes heureux de vous présenter aujourd'hui notre catalogue de formations pour 2025.

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.29** **Qualité de service  
& Relation client**



**P.30** Gérer la relation avec les locataires souffrant de troubles psychiques

**P.32** Mettre en place le référentiel Qualibail

**P.34** Pratiquer l'audit qualité interne dans le logement social

**P.36** Développer sa stratégie de Relation client

**P.38** Les fondamentaux de la Relation client dans l'habitat social

**P.40** Consolider la relation client

**P.9** **Responsabilité Sociétale  
de l'Entreprise**



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

**P.12** Sensibilisation à la CSRD

**P.13** Sensibilisation à la Taxonomie

**P.14** Élaborer sa déclaration relative à la durabilité dans le logement social

**P.16** Piloter et mettre en oeuvre la taxonomie dans le logement social et les activités immobilières

**P.18** Contribuer à la taxonomie au sein d'un organisme de logement social

**P.20** Le rôle des directions financières dans l'application de la taxonomie européenne au sein des bailleurs sociaux

**P.22** Mettre en place la RSE dans son organisme

**P.24** L'apport de l'économie circulaire dans le logement social

**P.26** Élaborer son rapport annuel RSE

**P.43** **Maintien à domicile**



**P.44** Connaître les spécificités des seniors et entretenir une relation de proximité avec eux

**P.46** Atelier de simulation du vieillissement

**P.48** Communiquer avec les locataires seniors

**P.50** Gestion des conflits entre seniors

**P.52** Sensibilisation au vieillissement des locataires dans l'habitat social

**P.54** **Nos formateurs**

**P.62** **Vos contacts**

**P.63** **Calendrier des formations INTER**



## 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

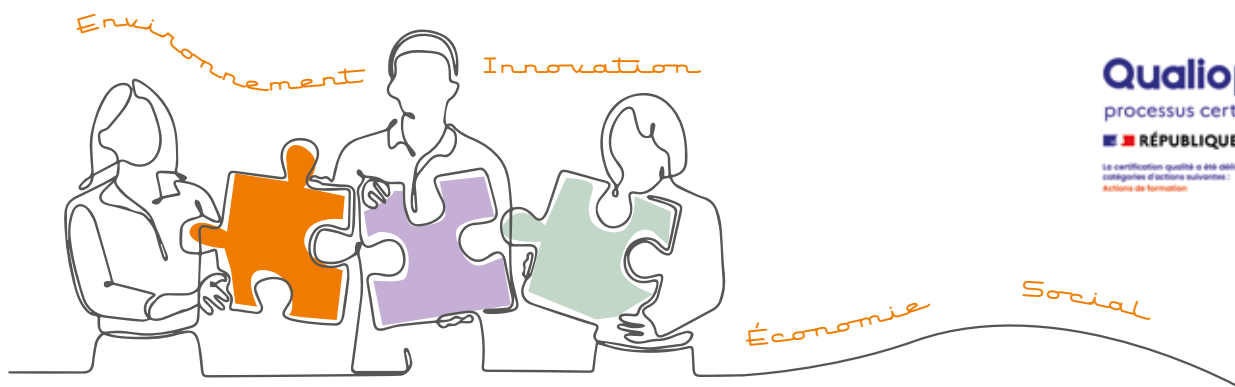
### Des formateurs experts

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.



**Qualiopi**  
processus certifié  
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE  
La certification Qualiopi a été délivrée au titre de la ou des catégories d'actions suivantes :  
Actions de formation

# VOTRE ÉQUIPE PROJET FORMATION

Face aux nouveaux défis du logement social, DEL&COOP' propose des formations à destination des décideurs, managers et/ou opérationnels pour développer leurs compétences « métier » et transverses.

## Hélène Bouley

Responsable formation et  
Ingénierie Pédagogique



## Notre offre catalogue

L'offre de formation DEL&COOP' se structure autour de trois thématiques : RSE, Qualité de service et Relation client, Maintien à domicile, et d'une diversité de formats (distanciel, présentiel ou mixte).



## Nadège Renier

Coordinatrice Formation

## 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.

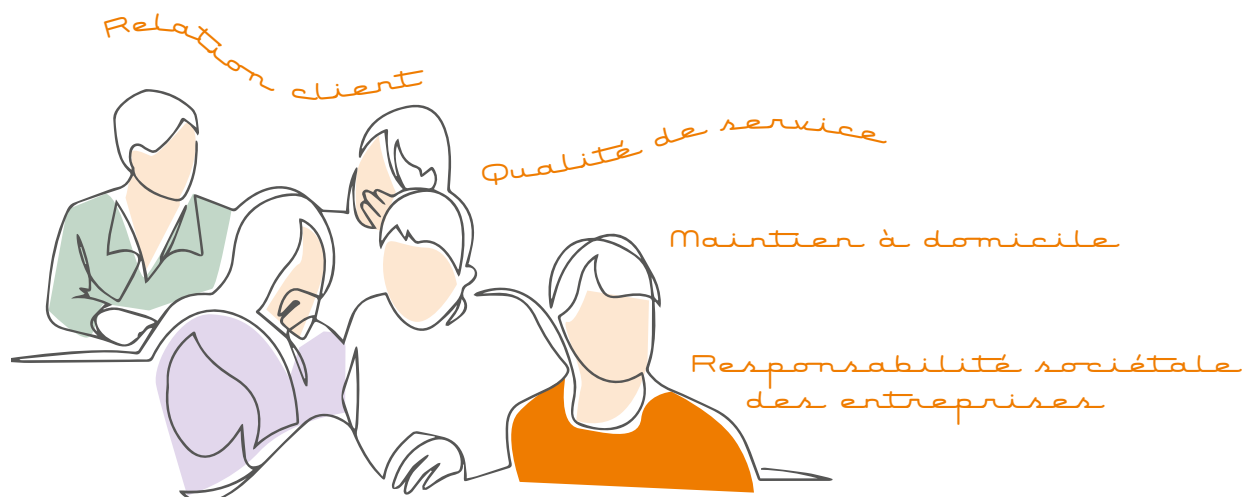
## Daniel Dos Santos

Assistant de gestion



## Financez votre projet de 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 lesquelles un financement peut vous être accordé.





## CE QUE VOUS EN DITES...

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

« Cette formation m'a beaucoup appris, les supports étaient clairs et de qualité. La formatrice est riche d'enseignements et d'expériences ! Elle a su capter mon attention durant ces deux jours. »

**Eve B.**  
Mars 2024

« Merci au formateur pour sa patience, il a rendu cette formation et son contenu très enrichissant. Je suis ravie d'avoir appris de nouvelles choses et de pouvoir les mettre à profit dans ma vie professionnelle et personnelle. »

**Amandine C.**  
Mars 2024

« Une formation de qualité avec une animatrice qualifiée et très expérimentée. »

**Jean P.**  
Mars 2024

« J'ai appris beaucoup de choses, notamment sur la distinction entre les différentes maladies abordées. Je remercie la formatrice pour son sourire. Je ne me suis pas ennuyé et à aucun moment je n'ai eu l'impression de poser des questions bêtes. »

**Priscillia H.**  
Avril 2024

« Cette formation nous a permis de mieux comprendre le point de vue de nos locataires/clients, d'adopter un comportement adapté ainsi que d'analyser les situations à risques lorsque nous sommes face à ces clients. »

**Lucie M.**  
Juin 2024

« Très bonne formation, utile, claire et qui me permet d'avoir de nombreux outils lors de mes rencontres avec mes locataires qui pourraient souffrir de ces différents troubles. Merci ! »

**Laëtitia T.**  
Septembre 2024



**193**

sessions de formation dispensées

**2000**

stagiaires formés



**+ de 100**

baillleurs différents formés depuis 2022 (dont 54 baillleurs différents en 2024)

**54**

coopérateurs



**+ de 10 ans**

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



**9,1/10**

satisfaction globale stagiaire (2024)\*

**9,1/10**

satisfaction globale stagiaire (2023)

Source : chiffres 2024

\* au 01/11/2024

# 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.

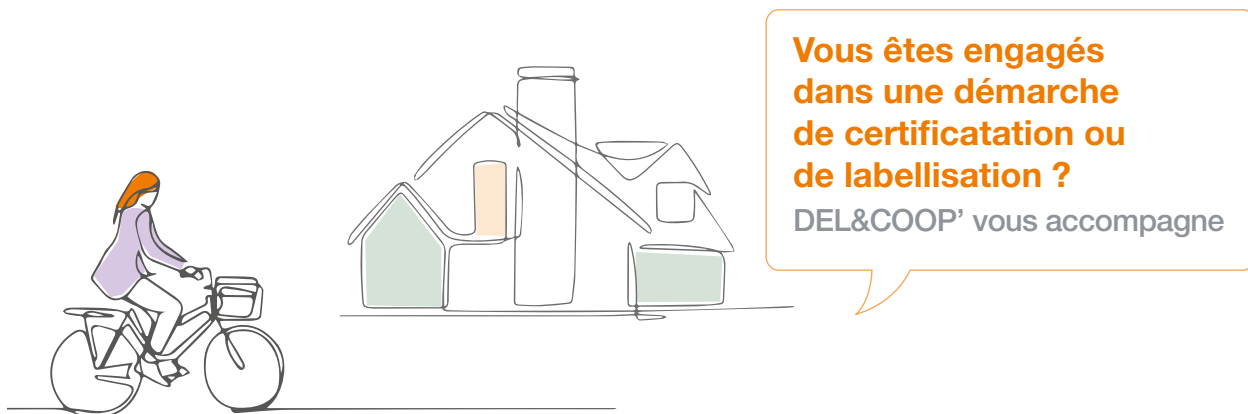
#### Les organismes peuvent suivre en ligne les formations engagées par leurs collaborateurs :

- 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.





# 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 : La RSE dans l'habitat social

- Acquérir une vision d'ensemble de la RSE
- Comprendre les enjeux de la RSE pour un bailleur social

### ○ Jour 2 : La gestion d'un projet RSE

- Acquérir les fondamentaux de la gestion de projet
- Savoir structurer, organiser et piloter la démarche RSE
- Comprendre comment accompagner les pilotes de projets internes dans la conduite de leurs actions

### ○ Jour 3 : Définir la stratégie RSE d'un bailleur social

- Être en capacité de définir le périmètre, les orientations et les objectifs d'une démarche RSE
- Identifier et comprendre les différentes étapes et modalités d'élaboration d'une stratégie RSE
- Savoir maîtriser les outils et techniques d'auto-diagnostic et d'état des lieux des pratiques

### ○ Jour 4 : La relation aux parties prenantes internes et externes

- Identifier les parties prenantes à associer
- Prendre en compte l'intérêt de ses parties prenantes

- En interne, conduire le changement en favorisant la compréhension et en suscitant l'adhésion au projet RSE de l'organisme
- Animer le dialogue avec l'ensemble des parties prenantes internes et externes

### ○ Jour 5 : Focus CSRD, quel impact sur les démarches RSE

- Les objectifs et attendus de la CSRD et son impact sur les démarches RSE
- Comment élaborer sa déclaration relative à la durabilité ? Étapes et méthodes

### ○ Jour 6 : Évaluation, reporting RSE et communication responsable

- Enjeux de transparence et de communication responsable
- Élaborer un rapport annuel RSE ou un rapport d'activité responsable
- Pilotage et organisation du reporting

### ○ Jour 7 : La veille, la capitalisation et l'innovation au service de la RSE

- Mettre en place un dispositif de veille sectorielle et capitaliser sur les projets innovants
- Identifier et mobiliser les solutions de financement
- Bilan du parcours et préparation de la soutenance

### ○ Jour 8 : Validation du parcours de formation.

#### Durée



Début de la formation :  
Septembre 2025.  
8 jours répartis  
jusqu'à mai 2026.

#### Lieu



Paris

#### Tarif



**OPH : 4 800 €** net de taxes/participant.  
Déjeuners compris.  
**ESH** : prise en charge possible par  
la Fédération des ESH.

#### Modalités d'évaluation



- Dossier individuel à présenter devant un jury de professionnels

#### Contact



bouley@delcoop.fr



# SENSIBILISATION À LA CSRD

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Cerner les attendus et les exigences de la CSRD pour les bailleurs sociaux
- Se projeter dans l'organisation du projet
- Connaître les étapes clés de réalisation d'une déclaration relative à la durabilité
- Comprendre les attendus et les modalités de la certification des informations relatives à la durabilité

## PROGRAMME

- Introduction : contexte et enjeux de la CSRD
- Le contenu attendu de la déclaration relative à la durabilité : normes et structure
- L'organisation du projet
- Les étapes clés du projet
  - » Stratégie, modèle d'affaires et chaîne de valeur
  - » L'analyse de double matérialité
  - » La « Gap analysis »
  - » Le reporting quantitatif
- Se préparer à l'audit de certification des informations de durabilité

### Durée



1/2 journée  
(Matin : 9h-12h30)

### Lieu



En inter en  
visio-conférence

### Dates

18/03/2025  
(Uniquement ESH)

### Contact



bouley@delcoop.fr

### Le + de la formation

La formation s'appuie sur le décryptage des textes européens par l'association DELPHIS. La formatrice travaille en étroite collaboration avec DELPHIS afin d'assurer la pertinence et l'actualisation des contenus de la formation.

### Animation

**Mélanie Fermin**  
Consultante formatrice  
senior en RSE



### Public



- Toute personne concernée par l'élaboration de la déclaration de durabilité

### Modalités pédagogiques



- Retours d'expérience du secteur

### Modalités d'évaluation



- Quiz de validation des connaissances en fin de formation.

### Tarif



**OPH : 380 €** net de taxes/participant. Déjeuner compris. **ESH** : prise en charge possible par la Fédération des ESH.



# SENSIBILISATION À LA TAXONOMIE

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Identifier les principales exigences de la taxonomie
- Comprendre le périmètre et cibler les activités ainsi que les objectifs environnementaux pour un bailleur social
- Comprendre les étapes du projet et les impératifs en termes d'organisation interne

### Le + de la formation

La formation s'appuie sur le décryptage des textes européens par l'association DELPHIS. Le formateur travaille en étroite collaboration avec DELPHIS afin d'assurer la pertinence et l'actualisation des contenus de la formation.

## PROGRAMME

- Présentation de la taxonomie (contexte, enjeux, principales exigences et obligations)
- Les principales activités éligibles pour un bailleur social.
- Les principaux critères techniques qui s'appliquent aux bailleurs sociaux.
- Les indicateurs financiers de la taxonomie environnementale.
- L'organisation du projet et l'audit de certification

### Animation

**Julien Deniard**  
Consultant formateur senior en RSE



### Public



- Toute personne impliquée dans la démarche de reporting de la taxonomie

### Modalités pédagogiques



- Retours d'expérience du secteur

### Modalités d'évaluation



- Quiz de validation des connaissances en fin de formation.

### Tarif



**OPH : 380 €** net de taxes/participant.  
Déjeuner compris. **ESH** : prise en charge possible par la Fédération des ESH.

#### Durée



1/2 journée  
(Matin : 9h-12h30)

#### Lieu



En inter en visio-conférence

#### Dates

20/03/2025  
(Uniquement ESH)

OPH :  
Contactez-nous

#### Contact



bouley@delcoop.fr



# ÉLABORER SA DÉCLARATION RELATIVE À LA DURABILITÉ DANS LE LOGEMENT SOCIAL

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

- S'approprier le contexte européen et français en matière de durabilité
- Maîtriser les attendus et les exigences de la CSRD pour les bailleurs sociaux
- Être en capacité de piloter la réalisation de sa déclaration relative à la durabilité
- Se préparer à la certification des informations relatives à la durabilité

### Le + de la formation

La formation s'appuie sur le décryptage des textes européens par l'association DELPHIS. Le formateur travaille en étroite collaboration avec DELPHIS afin d'assurer la pertinence et l'actualisation des contenus de la formation.

### Public



- Pilotes de la démarche en charge de l'élaboration de la déclaration de durabilité

### Modalités pédagogiques



- Ateliers collectifs
- Retours d'expérience du secteur
- Mises en situation

## PROGRAMME

- **Introduction : contexte et enjeux**
- **Le contenu attendu de la déclaration relative à la durabilité**
  - La structure de la déclaration
  - Le contenu de la déclaration : les normes
  - L'articulation avec le rapport de gestion
- **Comment élaborer sa déclaration relative à la durabilité ?**
  - Organisation du projet
  - Identifier les acteurs clefs en interne
  - Mettre en place et former l'équipe projet
  - Quelles modalités de dialogue avec les acteurs externes ?
  - Établir les instances de pilotage du projet
  - Présenter un macro-planning
- **Le modèle d'affaire de l'entreprise**
  - Cartographier ses parties prenantes
  - Cartographier sa chaîne de valeur
  - Présenter ses activités, sa stratégie
- **Réaliser son analyse de double matérialité**
  - Ce que disent les textes sur la méthode
  - En pratique : suggestions de méthodes
- **Réaliser sa « gap analysis » au regard des conclusions de la double matérialité**
  - Identifier les éléments disponibles
  - Identifier les éléments à compléter
  - Établir un plan d'action pour les éléments manquants
- **S'appuyer sur sa « gap analysis » pour interroger sa stratégie de durabilité**
- **La mise en place du reporting sur les indicateurs quantitatifs**
  - Identifier les exigences de données quantitatives
  - Identifier les données quantitatives disponibles
  - Définir son protocole de reporting
  - Mettre en place les outils
- **La « certification » des informations de durabilité**
  - Que recouvre la « certification » des informations de durabilité ?
  - Qui pourra vérifier l'information de durabilité ?
  - Se préparer à l'audit

### Durée



1 journée

### Date

13/05/2025

### Lieu



Paris

### Tarif



**OPH : 600 €** net de taxes/participant.  
Déjeuner compris.

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

### Modalités d'évaluation



- Quiz de validation des connaissances en fin de formation

### Contact



bouley@delcoop.fr



# PILOTER ET METTRE EN ŒUVRE LA TAXONOMIE DANS LE LOGEMENT SOCIAL ET LES ACTIVITÉS IMMOBILIÈRES

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Comprendre le cadre réglementaire de la taxonomie européenne et identifier son impact sur le financement des projets immobiliers et le secteur du logement social
- 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

La formation s'appuie sur le décryptage des textes européens par l'association DELPHIS et ses projets visant à décliner la taxonomie européenne dans le secteur du logement social en associant à ses travaux de nombreux bailleurs sociaux.

### Public



- Responsables RSE, pilotes en charge de la mise en œuvre de la taxonomie, Direction du patrimoine ou de l'immobilier, contrôleurs internes.

### Modalités pédagogiques



- Présentation théorique et ateliers pratiques, revue d'exemples et de bonnes pratiques, partage d'outils.



## PROGRAMME

### Introduction : contexte et enjeux de la taxonomie

- Le cadre réglementaire et le lien avec la déclaration relative à la durabilité
- Un cadre commun pour les entreprises et les acteurs financiers,
- Un enjeu d'accès à certains financements

### Le cadre général de la taxonomie

- Les six objectifs environnementaux de la taxonomie
- L'éligibilité des activités économiques
- L'alignement des activités et des projets économiques
- Le respect des garanties sociales minimales dans le logement social
- Le calcul des indicateurs pour un bailleur social (CA, CAPEX, OPEX)

### L'application de la taxonomie dans le logement social : les activités éligibles

- Le cadre applicable au logement social : les 3 principaux objectifs environnementaux concernés
- Les principales activités éligibles de la taxonomie pour le logement social
- Les choix et arbitrages à opérer pour un bailleur social dans l'analyse d'éligibilité

### L'analyse technique du patrimoine et des projets immobiliers

- La contribution substantielle : les critères d'alignement associés aux objectifs environnementaux
- Les critères « Do No Significant Harm » (DNSH) pour les principales activités d'un bailleur social

### L'organisation et le pilotage de la taxonomie pour un organisme de logement social

- Méthodologie d'une démarche de mise en œuvre de la taxonomie
- Le dispositif de reporting : rôles et responsabilités
- Les étapes et l'organisation des campagnes de reporting sur la taxonomie
- Les outils sur lesquels s'appuyer
- La gestion des éléments de preuve

### La certification des résultats

- L'assurance raisonnable
- L'OTI
- Le déroulé des audits

#### Durée



1 journée

#### Date

30/09/2025

#### Lieu



Paris

#### Tarif



**OPH : 600 €** net de taxes/participant.  
Déjeuner compris.

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

#### Modalités d'évaluation



- Quiz de validation des connaissances en fin de formation

#### Contact



bouley@delcoop.fr



# CONTRIBUER À LA TAXONOMIE AU SEIN D'UN ORGANISME DE LOGEMENT SOCIAL : L'ÉVALUATION TECHNIQUE DU PATRIMOINE ET DES PROJETS IMMOBILIERS

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Identifier les projets et opérations éligibles à la taxonomie
- Comprendre les exigences et critères techniques de la taxonomie
- Savoir évaluer ses projets d'investissement et analyser son patrimoine au regard des critères techniques de la Taxonomie

### Le + de la formation

La formation s'appuie sur le décodage des textes européens par l'association DELPHIS et ses projets visant à décliner la taxonomie européenne dans le secteur du logement social en associant à ses travaux de nombreux bailleurs sociaux.

### Public



- Chefs de services ou de pôles techniques de l'immobilier ou de la maîtrise d'ouvrage, chargés d'opération ou de travaux.

### Modalités pédagogiques



- Présentations et ateliers de mise en pratique de l'analyse technique de projets immobiliers, en utilisant les critères de la taxonomie.

## PROGRAMME

### Introduction : contexte et enjeux de la taxonomie

- Le cadre réglementaire et les enjeux à l'échelle européenne de la taxonomie
- Le cadre d'application général de la taxonomie :
  - » Les objectifs environnementaux, l'éligibilité des activités économiques et l'alignement des actifs économiques
- Le respect des garanties sociales minimales dans le logement social
- Le calcul des indicateurs pour un bailleur social (CA, CAPEX, OPEX)

### L'application de la taxonomie dans le logement social : les activités éligibles

- Le cadre applicable au logement social : les 3 principaux objectifs environnementaux concernés
- Les principales activités éligibles pour le secteur du logement social

### L'analyse technique du patrimoine et des projets immobiliers

- Les critères d'alignement et de « Do No Significant Harm » (DNSH) associés aux projets de construction de bâtiments neufs

- Les critères d'évaluation des projets de rénovation de bâtiments existants
- Les critères associés à l'acquisition et la propriété de biens immobiliers
- Méthodologie, outils et process de l'évaluation de l'alignement des actifs et projets immobiliers

### Intégrer la taxonomie dans les pratiques d'un organisme de logement social

- Intégrer les critères de la taxonomie dans les phases de projet : l'évaluation de la performance environnementale de la conception à la réalisation
- S'appuyer sur les démarches existantes en lien avec la taxonomie : rôle des labels et standards de la construction et de la rénovation.
- Explorer comment faire de la taxonomie un outil d'évaluation des projets immobiliers et des programmes d'entretien du patrimoine
- Intégrer la taxonomie dans son PSP, sa stratégie, faire le lien avec ses engagements RSE

#### Durée



1 journée

#### Date

04/03/2025  
14/10/2025

#### Lieu



Paris

#### Tarif



**OPH : 600 €** net de taxes/participant.  
Déjeuner compris.

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

#### Modalités d'évaluation



- Quiz de validation des connaissances en fin de formation

#### Contact



bouley@delcoop.fr



# LE RÔLE DES DIRECTIONS FINANCIÈRES DANS L'APPLICATION DE LA TAXONOMIE EUROPÉENNE AU SEIN DES BAILLEURS SOCIAUX

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Comprendre les enjeux réglementaires de la taxonomie et les impacts sur la relation aux financeurs et l'accès aux financements
- Comprendre le fonctionnement de la taxonomie et les attendus
- Maîtriser les indicateurs financiers adossés à la taxonomie
- Comprendre le rôle des directions financières dans la mise en œuvre de la taxonomie dans son ESH

### Le + de la formation

La formation s'appuie sur le décryptage des textes européens par l'association DELPHIS et ses projets visant à décliner la taxonomie européenne dans le secteur du logement social en associant à ses travaux de nombreux bailleurs sociaux.

### Public



- Direction financière, contrôleur(euse) de gestion.

### Modalités pédagogiques



- Présentations et échanges entre les participants

## PROGRAMME

### Introduction : contexte et enjeux de la taxonomie

- Le cadre réglementaire et les enjeux à l'échelle européenne de la taxonomie
- Le cadre d'application général de la taxonomie :
  - » Les objectifs environnementaux, l'éligibilité des activités économiques et l'alignement des actifs économiques
- Présentation générale des indicateurs pour un bailleur social (CA, CAPEX, OPEX)

### L'application de la taxonomie dans le logement social : les activités éligibles et les critères d'alignement

- Le cadre applicable au logement social : les 3 principaux objectifs environnementaux concernés
- Les principales activités éligibles de la taxonomie pour le logement social
- Les critères techniques de contribution substantielle et de « Do No Significant Harm » (DNSH)
- Le respect des garanties sociales minimales dans le logement social

### Le calcul et la production des indicateurs pour un bailleur social

- Le périmètre des ratios financiers pour un bailleur social dans le cadre de la taxonomie
- Le calcul des indicateurs des activités éligibles à la taxonomie
- La production des indicateurs pour les activités alignées
- Les obligations formelles de publication

### L'impact de la taxonomie pour les financeurs et les conséquences pour les bailleurs sociaux

- Les obligations des acteurs financiers relatives à la taxonomie
- Les attentes des financeurs concernant les informations et le reporting sur l'alignement des projets financés
- L'impact de la taxonomie sur les produits et services bancaires destinés au secteur du logement social et conditionnés aux critères d'alignement

#### Durée



1/2 journée  
(le matin)

#### Date

09/09/2025

#### Lieu



Visio-conférence

#### Tarif



**OPH : 600 €** net de taxes/participant.  
Déjeuner compris.

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

#### Modalités d'évaluation



- Quiz de validation des connaissances en fin de formation

#### Contact



bouley@delcoop.fr



## 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 la 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

#### Durée



1 journée

#### Dates

12/06/2025

#### Lieu



Paris

#### Tarif



**OPH : 600 €** net de taxes/participant.  
Déjeuner compris.

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

#### Modalités d'évaluation



- Études de cas
- Quiz (fin de formation)

#### Contact



bouley@delcoop.fr



## L'APPORT DE L'ÉCONOMIE CIRCULAIRE DANS LE LOGEMENT SOCIAL

*Le modèle « ressource / consommation / déchet » est remis en question et appelle à une nouvelle considération des ressources, une nouvelle gestion des déchets : comment cela se traduit-il dans les activités des bailleurs sociaux ? Quelles sont les méthodes et solutions pour les organismes ?*

### OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Maîtriser les enjeux et principes de « l'économie circulaire »
- Identifier des bonnes pratiques et projets exemplaires en matière d'économie circulaire pour les différents métiers des bailleurs sociaux
- Identifier les possibilités de mise en œuvre de pratiques d'économie circulaire pour son organisme
- Se familiariser avec des outils et méthodes pour l'économie circulaire
- Aller plus loin sur l'économie circulaire avec l'économie de la fonctionnalité et de la coopération

#### Le + de la formation

Présentation du guide « L'économie circulaire - État des lieux dans le secteur de la construction, piste d'action pour les ESH » de Paul Brejon réalisé pour la Fédération des ESH.

#### Public



- Dirigeants
- Maîtrise d'ouvrage ou Gestion Locative
- Responsables Achats / RSE / Qualité

#### Prérequis



Maîtriser les fondamentaux de la RSE

#### Modalités pédagogiques



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



## PROGRAMME

### ○ Économie circulaire : un nouveau paradigme. Enjeux et définitions

- Panorama : le bâtiment, son usage et la gestion des déchets
- Éléments de contexte : ressources naturelles et impact environnemental
- Économie circulaire : les définitions
- Rappel des principales exigences et tendances réglementaires

### ○ L'économie circulaire en pratique

- Exemple de bonnes pratiques chez les bailleurs sociaux : MOA (aménageur, constructeur, déconstructeur...), gestion locative...
- Les autres approches de l'économie circulaire (hors du secteur, à l'étranger...)

### ○ Des solutions et des méthodes pour développer l'économie circulaire dans votre organisme

- L'économie circulaire pour l'amélioration de la performance de votre organisme (approche Lean...) ?
- Exemples d'outils et méthodes (dont atelier - identifier les freins et les prévenir, mettre en avant les bénéfices)
- L'économie circulaire, une opportunité pour innover et renforcer votre démarche RSE

### ○ Pour aller plus loin avec l'économie circulaire

- L'économie de la fonctionnalité et de la coopération et l'économie de la contribution
- De linéaire à circulaire : une nouvelle opportunité pour les organismes ?

**Durée**  
1 journée



**Dates**  
13/05/2025

**Lieu**  
Paris



**Tarif**



**OPH : 600 €** net de taxes/participant.  
Déjeuner compris.  
**ESH :** prise en charge possible par la Fédération des ESH.

**Modalités d'évaluation**



- Études de cas
- Quiz (fin de formation)

**Contact**



bouley@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 »
- Identifier les éléments clés à inclure dans leur rapport RSE annuel, selon leur contexte
- Initier et coordonner l'élaboration d'un rapport RSE au sein de leur organisme

#### Le + de la formation

Formation animée par un consultant(e) expert(e) 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 » : une source d'inspiration

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

### 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**  
1 journée



**Dates**  
25/09/2025

**Lieu**  
Paris



**Tarif**



**OPH : 600 €** net de taxes/participant.  
Déjeuner compris.  
**ESH :** prise en charge possible par la Fédération des ESH.

**Modalités d'évaluation**



- Études de cas
- Quiz (fin de formation)

**Contact**



bouley@delcoop.fr





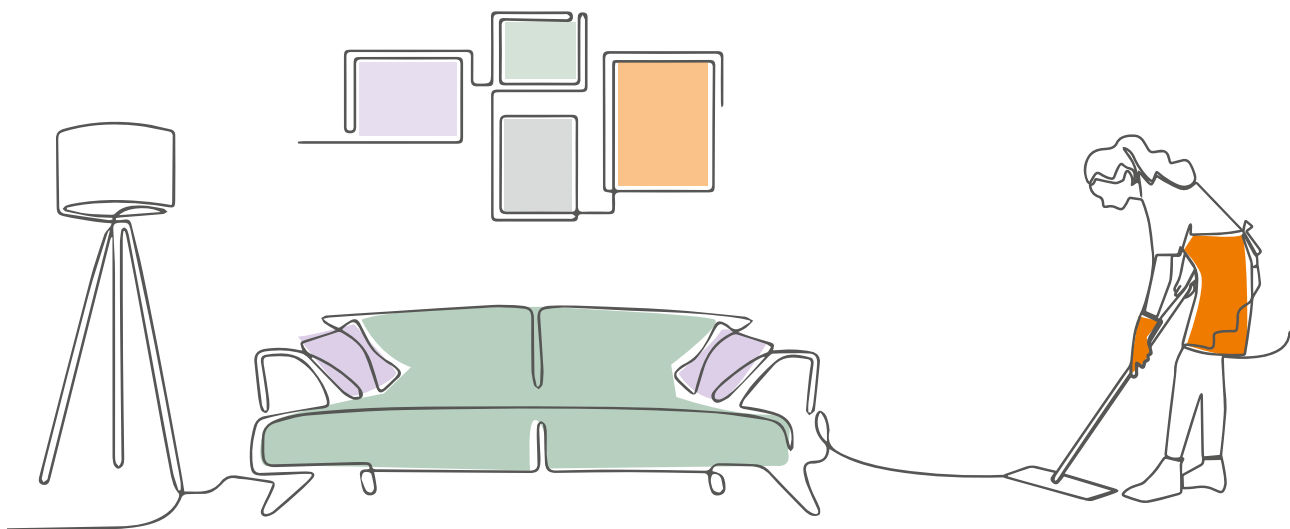
## QUALITÉ DE SERVICE ET RELATION CLIENT

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**. En garantissant un service de haute qualité, 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.**





# 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 de la vie
- **La vie dans le logement/en habitat collectif**
  - Le maintien à domicile
  - Les relations de voisinage

**Durée**  
2 jours



**Lieu**

Paris ou en intra  
dans les locaux  
de l'organisme



**Dates**

03/04/2025 et 04/04/2025  
29/05/2025 et 30/05/2025  
19/06/2025 et 20/06/2025  
06/10/2025 et 07/10/2025

### JOUR 2

- **Loger des personnes souffrant de troubles psychiques**
  - Quelles incidences pour le bailleur, quel accompagnement en interne ?
  - Connaître 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

**Tarif**

**OPH : 1 200 €** net de taxes/participant.  
Déjeuner compris.  
**ESH :** prise en charge possible par la Fédération des ESH.



**Modalités d'évaluation**

- Quiz de validation des connaissances en fin de formation.



**Contact**

bouley@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 qualité

### Prérequis

Aucun



### 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

### ○ 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 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 et de sa performance 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

**Durée**  
1 journée



**Lieu**  
Paris



**Date**  
24/09/2025

### Modalités d'évaluation



- Études de cas
- Quiz (fin de formation)

### Tarif



**OPH : 600 €** net de taxes/participant.  
Déjeuner compris.  
**ESH :** prise en charge possible par la Fédération des ESH.

### Contact

bouley@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

- L'audit qualité, pour quoi faire ?
- Les principes fondamentaux de l'audit Qualité (norme 19011)
- Définitions clés
- L'audit interne dans le pilotage de la démarche qualité
- La fonction d'auditeur qualité interne

### ○ La planification

- Définir un programme d'audits
- Articuler le programme d'audits avec le cycle de la démarche Qualité
- Cas pratique

### ○ La préparation de l'audit

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

### ○ Le déroulé de l'audit

- La réunion d'ouverture
- Mener les entretiens
- Réaliser des mails/ appels/ visites mystères
- Établir 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/ responsable qualité
- Formaliser un plan d'amélioration
- Suivre la mise en œuvre
- Cas pratique

**Durée**  
2 jours



**Dates**

02/12/2025  
et 03/12/2025

**Lieu**



Paris

**Tarif**



**OPH : 1 200 €** net de taxes/participant.

Déjeuner compris.

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

**Modalités d'évaluation**



- Études de cas
- Quiz (fin de formation)

**Contact**



bouley@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 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, contextes 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 locataires
- Développer le numérique au service de la relation client

### JOUR 2

#### ○ De l'état des lieux aux objectifs

- Réaliser un état des lieux de ses pratiques et identifier ses 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

#### Durée

2 jours  
en présentiel



#### Dates

20/11/2025  
et 21/11/2025

#### Lieu

Paris



#### Tarif

**OPH : 1 200 €** net de taxes/participant.  
Déjeuner compris.



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

#### Modalités d'évaluation

- Travaux individuels du 2<sup>e</sup> jour



#### Contact

bouley@delcoop.fr





# LES FONDAMENTAUX DE LA RELATION CLIENT DANS L'HABITAT SOCIAL

*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

### MATINÉE : APPORTS THÉORIQUES

- **Les différentes étapes du parcours client** chez un bailleur social, les moments-clés de la « Relation client »
- **Comprendre les enjeux et les attentes** spécifiques du client à chaque étape
- **Comprendre les spécificités** de la « Relation client » chez les bailleurs sociaux
- **Bien se connaître** pour adapter sa communication en fonction de ses interlocuteurs
- **Adapter sa communication** en fonction des modalités de « Relation client » (face à face, téléphone, écrit)

### APRÈS-MIDI : MISE EN PRATIQUE

- **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



**Date**  
15/05/2025  
16/10/2025

**Lieu**  
Paris ou en intra  
dans les locaux  
de l'organisme



**Tarif**  
**OPH : 600 €** net de taxes/participant.  
Déjeuner compris.



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

### Modalités d'évaluation

- Études de cas
- Quiz (fin de formation)



**Contact**  
bouley@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
- Débloquer les freins à la communication avec les clients et acquérir des réflexes en la matière
- Harmoniser son activité métier avec la relation client

#### Public



- Collaborateurs en contact direct avec les clients

#### Modalités pédagogiques



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



## PROGRAMME

### ○ Introduction et présentation des objectifs

### ○ Tour de table

### ○ Ice breaker

### ○ Ateliers

Qu'est-ce qu'une relation client réussie/ratée ?  
Quels sont les principaux irritants des clients ?  
Quels sont les irritants des clients de l'organisme ?

#### Objectifs :

- » Libérer la parole pour créer un climat de confiance
- » Démontrer que l'organisme ne diffère en rien d'une autre entreprise commerciale
- » Commencer à poser les jalons de ce qu'est la relation commerciale

### ○ Pause

### ○ Vidéos pédagogiques et réactions à chaud

- Situations de relations client au téléphone
- Situations de relations client en face-à-face

#### Objectifs :

- » Identifier les bonnes et les mauvaises pratiques en matière de relation client

### ○ Pause déjeuner

### ○ La relation client lors des moments-clés du parcours client

#### Objectifs :

- » 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 très directement la relation future avec le client et donc tout le parcours client

### ○ Les essentiels de la communication client

#### Objectifs :

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

### ○ Pause

### ○ Exercices de simulation basés sur des situations-types de relation client au sein de l'organisme et des situations vécues par les participants

#### Objectifs :

- » Acquérir des bonnes pratiques / réflexes
- » Se déshabituer de certains éléments de langage lors du contact avec les clients (application des règles d'or de la relation client...)

### ○ Conclusion de la formation et enquête de satisfaction

**Durée**  
1 journée



**Date**  
Nous contacter

**Lieu**



Dans vos locaux  
en Intra

**Tarif**



**1 820 €** net de taxes pour un groupe de  
12 participants maximum. Déjeuner compris.

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

**Modalités d'évaluation**



- Quiz (fin de formation)

**Contact**



bouley@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 et 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



**OPH : 1 200 €** net de taxes/participant. Déjeuner compris. **ESH** : prise en charge possible par la fédération des ESH

#### Dates

31/03/2025 et 01/04/2025  
18/09/2025 et 19/09/2025

#### Modalités d'évaluation



- Études de cas
- Quiz (fin de formation)

#### Contact

bouley@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 conséquences 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 une personne âgée

### 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 € TTC** (8 personnes maximum)

**À noter :** intervention pour 2 groupes (une journée), soit 1 920 € + frais de déplacement du formateur

#### Matériel à disposition



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

#### Contact



bouley@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

#### Lieu



En présentiel dans vos locaux

#### Tarif



1 820 € net de taxes par groupe. Déjeuner compris.

#### Date

Nous contacter

#### Modalités d'évaluation



- Études de cas
- Quiz (fin de formation)

#### Contact

bouley@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**  
14/11/2025

**Lieu**  
Paris



**Tarif**



**OPH : 850 €** net de taxes/participant.  
Déjeuner compris. **ESH** : Prise en charge possible par la Fédération des ESH

**Modalités d'évaluation**



- Mises en situation pratiques

**Contact**



bouley@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.

### 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**  
À définir

**Lieu**



En présentiel  
dans vos locaux

**Tarif**



**1 790 € net de taxes par groupe.**

**Modalités d'évaluation**



- Quiz de validation des connaissances.

**Contact**



bouley@delcoop.fr

# NOS FORMATEURS



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.

## Nos formateurs en 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

- Master 2 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



**Jean-Yves ROUFFET**  
Médecin formateur

- Médecin spécialisé en gérontologie et Coordonnateur en EHPAD
- Médecin formateur pour la Fédération Nationale Avenir et Qualité de Vie des Personnes Âgées

### Expériences

Médecin Coordonnateur, EHPAD du Parc (Fontenay-aux-Roses)  
Médecin Formateur, FNAQPA (Paris)  
Médecin Coordonnateur pour personnes âgées, Ville d'Issy-les-Moulineaux

### Formations

- Diplôme de gérontologie clinique
- Formation de Médecin Coordonnateur et de Formateur
- Diplôme d'État de Docteur en Médecine

## Nos formateurs en 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
- Diplôme universitaire d'orthophonie



## Nos formateurs en 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

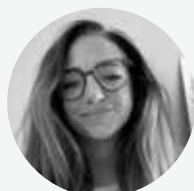
- Formatrice en gérontologie
- Animation de groupes de parole pour les aidants familiaux
- Évaluation soutien et accompagnement psychologique des résidents

#### 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 - M2A Paris Nord-Ouest (Paris)

#### Formations

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



## Notre formatrice en 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 VVV
- 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)





## Nos formateurs en 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

Psychologue clinicienne – formatrice à l'UNAFAM

#### Formations

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



### Pierre LE BELLEGUIC

Infirmier spécialisé en psychiatrie

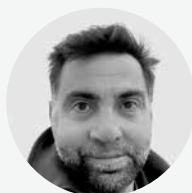
- Entretiens d'accueil et d'orientation auprès des personnes accompagnées par le Centre Médico-Psychologique d'Évreux, entretiens de soutien psychologique et visites à domicile
- Animation d'un groupe psychothérapeutique « Gestion non-médicamenteuse de l'anxiété »
- Consultations d'hypnose thérapeutique en CMP et en cabinet

#### Poste actuel

Infirmier au Centre Médico-Psychologique d'Évreux  
Hypnothérapeute

#### Formations

- Diplôme d'État d'Infirmier spécialisé en psychiatrie
- Titre de praticien en hypnose thérapeutique
- Formation de formateur



### 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



## Sylvie ANDRY

Formatrice et consultante en psychiatrie et g erontologie

- En psychiatrie : interventions sur les troubles du comportement chez le sujet d ement, les troubles psychiques, le risque suicidaire, le secret professionnel et le partage d'information
- En g erontologie : interventions sur la question du vieillissement, la démarche palliative, la promotion de la bientraitance

### Poste actuel

Formatrice et consultante en psychiatrie et g erontologie

### Formations

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



## Pablo BONNASSIES

Psychologue clinicien/Psychanalyste

### Expériences

- Psychologue clinicien (association Le lien Psy)
- Accompagnant psycho-social auprès d'adolescents et jeunes adultes (association M tabole)
- Psychanalyste en libéral

### Formations

- Master 2 de Psychanalyse au sein de l'Université Paris 8
- Master 2 de psychologie clinique, spécialité psychopathologie, psychanalyse   l'Université Paris Descartes



## 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



### **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



### **Mélanie FERMIN** Consultante senior DEL&COOP'

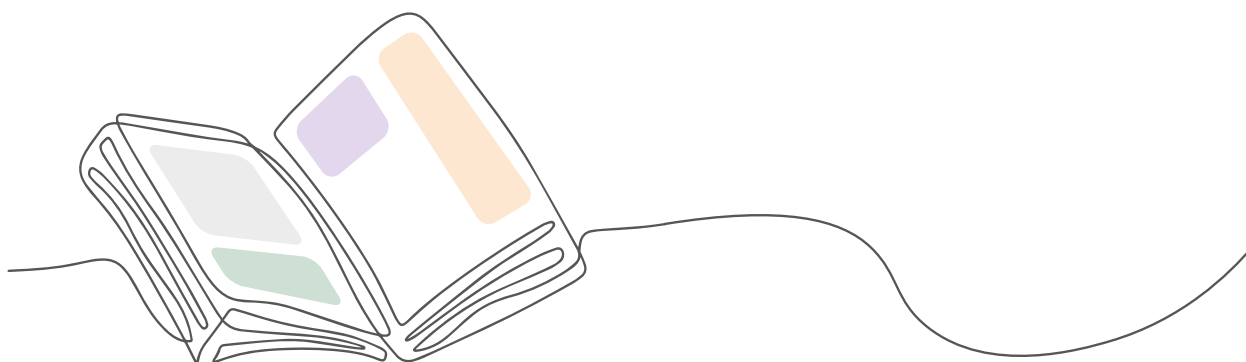
- Audit et accompagnement à la mise en place de politiques RSE, Maintien à domicile, Qualité de Service et Relation Client
- Conception et animation de formations (RSE, Relation Client, Maintien à domicile)

#### **Expériences**

Développement d'un projet RSE, VÉOLIA  
Directrice du pôle Relation Clientèle chez un bailleur social normand

#### **Formations**

- Certification AFNOR Responsable Développement Durable et RSE
- Master 2 en Urbanisme et Aménagement





### **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**

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

#### **Formations**

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



### **Pascal ARGENT** Consultant senior DEL&COOP'

- 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



### **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](mailto:bouley@delcoop.fr)



**Nadège RENIER**

*Coordinatrice Formation*

Tél. 06 79 11 79 15 • [renier@delcoop.fr](mailto:renier@delcoop.fr)



**Daniel DOS SANTOS**

*Assistant de gestion*

[dossantos@delcoop.fr](mailto:dossantos@delcoop.fr)





## CALENDRIER DES FORMATIONS INTER

Date	Formations	Thématique	Page
04/03/2025	Contribuer à la taxonomie au sein d'un organisme de logement social	RSE	P.18
18/03/2025	Sensibilisation à la CSRD	RSE	P.12
20/03/2025	Sensibilisation à la Taxonomie	RSE	P.13
31/03/2025	Connaître les spécificités des seniors et entretenir une relation de proximité avec eux	MAINTIEN À DOMICILE	P.44
03/04/2025	Gérer la relation avec les locataires souffrant de troubles psychiques	QUALITÉ DE SERVICE	P.30
13/05/2025	Élaborer sa déclaration relative à la durabilité dans le logement social	RSE	P.14
13/05/2025	L'apport de l'économie circulaire dans le logement social	RSE	P.24
15/05/2025	Les fondamentaux de la Relation client dans l'habitat social	QUALITÉ DE SERVICE	P.38
29/05/2025	Gérer la relation avec les locataires souffrant de troubles psychiques	QUALITÉ DE SERVICE	P.30
12/06/2025	Mettre en place la RSE dans son organisme	RSE	P.22
19/06/2025	Gérer la relation avec les locataires souffrant de troubles psychiques	QUALITÉ DE SERVICE	P.30
01/09/2025	Définir, déployer et animer une démarche RSE dans un organisme de logement social	RSE	P.10
09/09/2025	Le rôle des directions financières dans l'application de la taxonomie européenne au sein des bailleurs sociaux	RSE	P.20
18/09/2025	Connaître les spécificités des seniors et entretenir une relation de proximité avec eux	MAINTIEN À DOMICILE	P.44
24/09/2025	Mettre en place le référentiel Qualibail	QUALITÉ DE SERVICE	P.32
25/09/2025	Élaborer son rapport annuel RSE	RSE	P.26
30/09/2025	Piloter et mettre en œuvre la taxonomie dans le logement social et les activités immobilières	RSE	P.16
06/10/2025	Gérer la relation avec les locataires souffrant de troubles psychiques	QUALITÉ DE SERVICE	P.30
14/10/2025	Contribuer à la taxonomie au sein d'un organisme de logement social	RSE	P.18
16/10/2025	Les fondamentaux de la Relation client dans l'habitat social	QUALITÉ DE SERVICE	P.38
14/11/2025	Gestion des conflits entre seniors	MAINTIEN À DOMICILE	P.50
20/11/2025	Développer sa stratégie de Relation client	QUALITÉ DE SERVICE	P.36
02/12/2025	Pratiquer l'audit qualité interne dans le logement social	QUALITÉ DE SERVICE	P.34



**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](http://www.delcoop.fr)  
en flashant ce code !