

CATALOGUE FORMATION DÉDIÉ À L'HABITAT SOCIAL

2024



ÉDITO

Charlotte Limousin
Directrice Générale



« **Soutenir les acteurs de l'habitat social dans l'accomplissement de leur mission d'intérêt général, aider les organismes de logement social à déployer leurs projets, innover et faire évoluer leurs pratiques professionnelles** », telle est la mission de DEL&COOP' coopérative de conseil et formation dédiée au logement social.

Une mission qui repose sur une conviction forte : l'habitat social est un levier de développement durable et équitable des territoires.

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

Ces dernières années, les attentes en matière de qualité de vie, de santé et de responsabilité ont considérablement augmenté, tandis que les défis liés au changement climatique et à la transition écologique s'intensifient, dans un contexte économique particulièrement contraint. Les récentes évolutions sociétales ont accéléré et renforcé la nécessité d'innover en matière de méthodes de travail, de communication, de maintien du lien avec nos équipes et de prise en charge de nos clients.

Face à ces nouveaux enjeux, à la transformation profonde du secteur, aux évolutions des métiers et des modes de travail, les organismes ne peuvent agir de manière efficace qu'en investissant dans l'adaptation et le développement des compétences de leurs collaborateurs.

Depuis sa création, DEL&COOP' accompagne les bailleurs en proposant des formations visant à sensibiliser, acculturer et aider les collaborateurs à appréhender les enjeux de la responsabilité sociale des entreprises (RSE), de la qualité de service, de la relation client, du maintien à domicile.

L'offre de formation de DEL&COOP' est solidement ancrée dans la réalité des métiers du bailleur social, reposant sur l'expertise et l'expérience de professionnels en activité ainsi que sur des consultants spécialisés dans le logement social. Ces formations intègrent les nouveaux enjeux et les bonnes pratiques du secteur, grâce à des contenus constamment actualisés par une veille R&D et aux outils de l'association DELPHIS, notre partenaire.

Nos formations sont proposées en format inter-organismes, favorisant ainsi le partage d'expériences, ou en format sur-mesure, co-construites avec les organismes en fonction de leur contexte et de leurs besoins spécifiques.

Nous sommes ravis de partager aujourd'hui notre catalogue de formations pour l'année 2024.

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 Mettre en place la RSE dans son organisme

P.14 L'apport de l'économie circulaire dans le logement social

P.16 Élaborer son rapport annuel RSE

P.19 Qualité de service & Relation client



P.20 Mettre en place le référentiel Qualibail

P.22 Pratiquer l'audit qualité interne dans le logement social

P.24 Développer sa stratégie de Relation client

P.26 Les fondamentaux de la Relation client dans l'habitat social

P.29 Maintien à domicile



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

P.32 Connaître les spécificités des seniors et entretenir une relation de proximité avec eux

P.34 Atelier de simulation du vieillissement

P.36 Communiquer avec les locataires seniors

P.38 Nos formateurs

P.43 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.

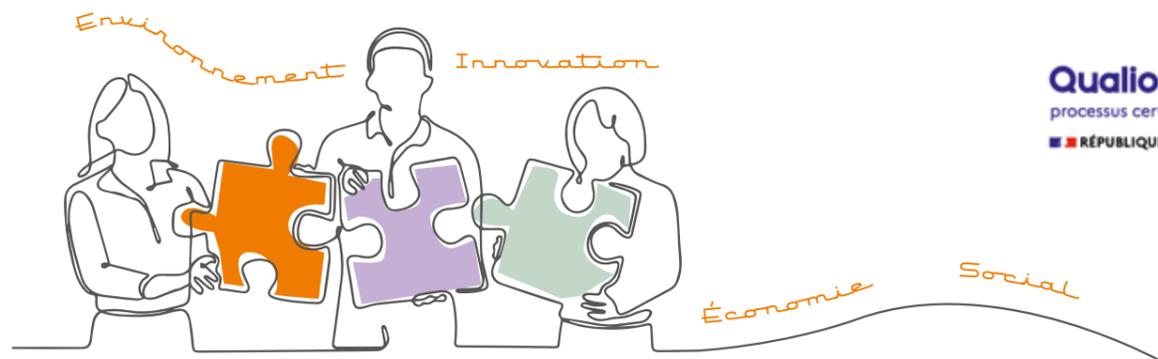
Une expertise dans le logement social

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.

Qualiopi
processus certifié
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

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



Nadège Renier

Coordinatrice Formation



Daniel Dos Santos

Assistant de gestion



Tom Méot

Chef de projet formation

Notre offre catalogue

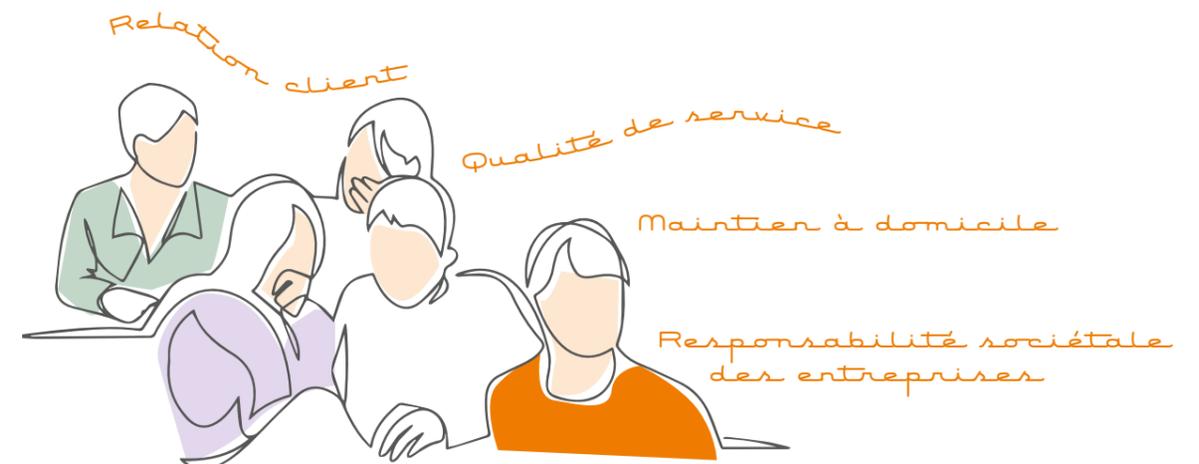
L'offre de formation DEL&COOP' se structure autour de trois thématiques : RSE, Qualité de service et Relation client, Maintien à domicile, et d'une diversité de formats (distanciel, présentiel ou mixte).

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.

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.

« Formation très intéressante et motivante ! Le formateur est idéal, à la fois sympathique et disponible. »
Michaël V.
Avril 2023

« Le vieillissement est un sujet très sensible et difficile mais abordé de manière très pertinente pendant cette formation très bien animée . »
Diane I.
Avril 2023

« Excellente formation grâce à une formatrice riche d'expériences. »
Caroline R.
Juin 2023

« Formation très utile et intéressante. L'approche proposée par la formatrice est très pertinente, tout le groupe a apprécié. »
Imane B.
Décembre 2023

« Atelier très satisfaisant qui permet de développer un autre regard sur les situations vécues au quotidien par les personnes âgées. »
Grégory M.
Juin 2023

« Formation très pertinente et enrichissante. Elle permet de bien comprendre l'intérêt d'une bonne relation client pour un bailleur social. »
Néjda T.
Octobre 2023

« J'ai apprécié la présentation ludique et participative du label HSS. La formatrice est pédagogue et impliquée. »
Julie A.
Mars 2023

« Le contenu m'a aidé à développer une vision plus claire sur le contexte des nouveautés liées à la réglementation CSRD. »
Sasha A.
Novembre 2023

 183 sessions de formation dispensées 1743 stagiaires formés	 + de 60 clients bailleurs 54 coopérateurs	 10 ans d'expérience dans l'accompagnement et la formation au service des bailleurs sociaux	 9,1/10 satisfaction globale stagiaire (2023) 8,8/10 satisfaction globale stagiaire (2022)
---	---	---	---

Source : chiffres 2023

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 :

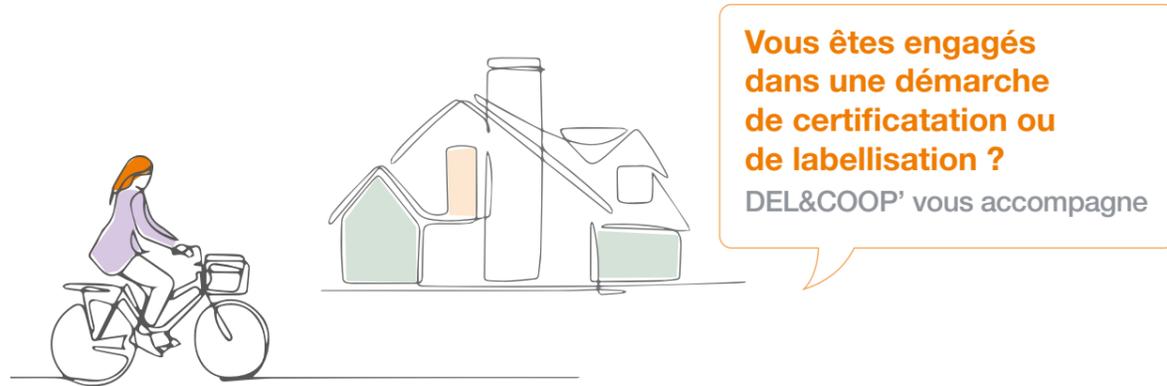
- suivre le parcours de formation,
- accéder à des ressources pédagogiques,
- interagir avec leurs formateurs ou autres participants (vidéo, messagerie),
- tester leurs connaissances,
- évaluer leurs acquis.

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



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) s'impose de plus en plus dans la stratégie et le fonctionnement des bailleurs sociaux, en réponse aux enjeux environnementaux et sociétaux, et aux attentes des parties prenantes. En tant qu'acteurs majeurs du logement et des territoires, leur mission dépasse la simple gestion de biens immobiliers. La RSE les engage à oeuvrer en faveur du bien-être de leurs locataires, de la cohésion sociale, de la préservation de l'environnement, mais aussi vis-à-vis de leurs collaborateurs et partenaires. Elle les invite à ré-interroger leur stratégie et leurs pratiques, pour renforcer la résilience de leur modèle et de leur organisation, et contribuer à la transition écologique et sociale.

Face à une réglementation et des défis de plus en plus complexes, la RSE nécessite aujourd'hui une professionnalisation accrue des équipes, en particulier des collaborateurs en charge de la piloter au sein de leur organisme.





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
- Identifier les parties prenantes à associer
- 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

- Animer le dialogue avec l'ensemble des parties prenantes internes et externes
- Mobiliser et co-construire avec ses parties prenantes

- Comprendre les enjeux du rendre compte
- Élaborer un rapport annuel RSE ou rapport d'activité responsable

○ Jour 5 : La mobilisation des équipes autour de la RSE

- Susciter l'adhésion au projet RSE
- Mobiliser en interne et conduire le changement
- Associer les Instances Représentatives du Personnel dans la démarche RSE

○ Jour 6 : Évaluation, reporting RSE et amélioration continue

- Identifier des outils et mettre en place un système d'évaluation de démarche RSE
- Connaître les enjeux et le cadre réglementaire du reporting extra-financier chez les bailleurs sociaux
- Mettre en place un dispositif de reporting RSE en s'appuyant sur des outils de collecte, suivi et contrôle des données

○ 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

Durée

Début de la formation :
1^{er} octobre 2024.
8 jours répartis
jusqu'à mai 2025.



Lieu

Paris



Tarif

OPH/SEM : **4 800 €** net de taxes par participant. Déjeuners compris.
ESH : prise en charge par Uniformation.



Modalités d'évaluation

- Dossier individuel à présenter devant un jury de professionnels



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 oeuvre 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

22/05/2024
17/09/2024

Lieu

Paris



Tarif

OPH/SEM : 600 € net de taxes par participant. Déjeuners compris.
ESH : prise en charge intégrale par Uniformation.



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
12/03/2024
05/11/2024

Lieu
Paris



Tarif



OPH/SEM : 600 € net de taxes par participant. Déjeuners compris.
ESH : prise en charge intégrale par Uniformation.

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



Lieu

Paris



Dates

21/03/2024
18/09/2024

Tarif

OPH/SEM : 600 € net de taxes par participant. Déjeuners compris.
ESH : prise en charge intégrale par Uniformation.



Modalités d'évaluation

- Études de cas
- Quiz (fin de formation)



Contact

bouley@delcoop.fr

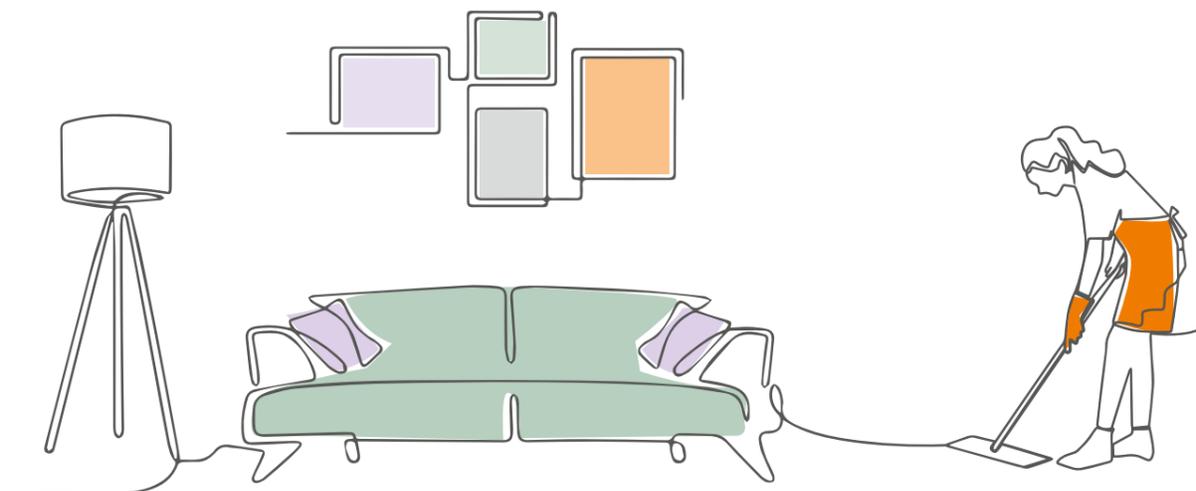




QUALITÉ DE SERVICE ET RELATION CLIENT

La qualité de service et la relation client sont au cœur de l'activité et de la mission des bailleurs sociaux. En offrant un service de qualité, les bailleurs contribuent au « bien-vivre », au quotidien, des locataires et renforcent leur satisfaction, tout en favorisant la fidélité, et en améliorent leur réputation. Une communication transparente, des réponses rapides aux besoins et préoccupations des locataires, ainsi qu'un suivi attentif des demandes contribuent à bâtir une relation de confiance.

Cette approche, centrée sur le client, non seulement améliore la qualité de vie des locataires, mais s'inscrit également dans la responsabilité sociétale du bailleur, renforçant ainsi son positionnement et sa légitimité au sein de son territoire.





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
12/09/2024

Modalités d'évaluation

- Études de cas
- Quiz (fin de formation)



Tarif

OPH/SEM : 600 € net de taxes par participant. Déjeuners compris.
ESH : prise en charge intégrale par Uniformation.



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



Lieu

Paris



Dates

08/10/2024
et 09/10/2024

Tarif

1 200 € net de taxes par participant
Déjeuner compris.



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

26/03/2024
et 27/03/2024

26/11/2024
et 27/11/2024

Lieu
Paris



Tarif

OPH/SEM : 1 200 € net de taxes par participant. Déjeuners compris.
ESH : prise en charge intégrale par Uniformation.



Modalités d'évaluation

- Travaux individuels du 2^e 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
28/03/2024
09/10/2024

Lieu



Paris ou en intra dans les locaux de l'organisme

Tarif



600 € net de taxes par participants
ESH : prise en charge par Uniformation

Modalités d'évaluation



- Études de cas
- Quiz (fin de formation)

Contact



bouley@delcoop.fr



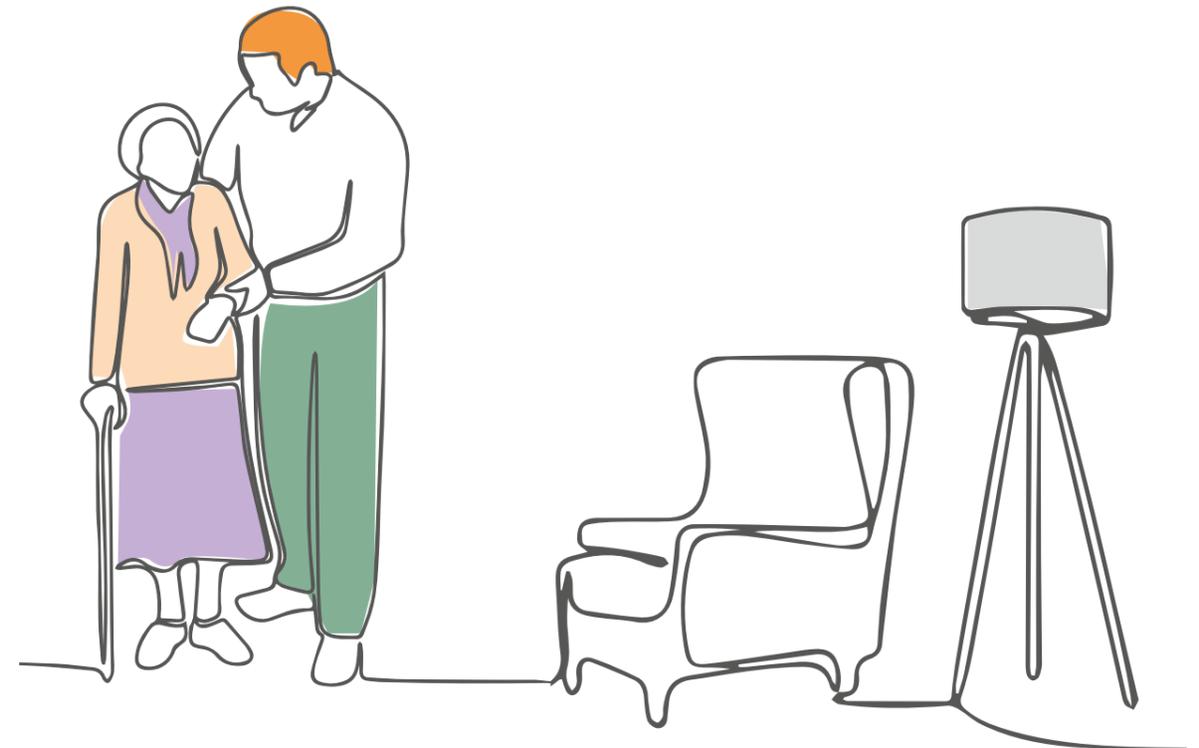
MAINTIEN À DOMICILE

Le vieillissement de la population, les situations de fragilité psychique ou de handicap représentent des enjeux majeurs pour les bailleurs sociaux. Ils nécessitent une attention particulière pour assurer le maintien à domicile des locataires concernés, dans de bonnes conditions. En proposant un cadre de vie adapté et sécurisé et un mode de relation approprié, les organismes contribuent au bien-être de ces locataires, notamment des personnes âgées, en leur permettant de rester chez eux le plus longtemps possible, en préservant leur autonomie.

Sensibiliser et accompagner les collaborateurs de proximité, en contact direct et régulier avec les locataires, permet de les aider à identifier et faire face à ces situations, en adaptant leur communication et leur posture.



Le maintien à domicile s'inscrit dans une démarche de responsabilité sociale, renforçant la mission des bailleurs sociaux et leur rôle d'acteur clé des territoires, aux côtés de leurs partenaires et des collectivités.





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

03/04/2024 et 04/04/2024
21/05/2024 et 22/05/2024
16/09/2024 et 17/09/2024
19/11/2024 et 20/11/2024

Modalités d'évaluation

- Quiz de validation des connaissances en fin de formation.



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

1 200 € net de taxes par apprenant.
Prise en charge possible par la fédération des ESH



Contact

bouley@delcoop.fr





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



Tarif

1 200 € net de taxes par participant
 Déjeuner compris.
 Prise en charge par la Fédération des ESH



Dates

18/03/2024 et 19/03/2024
 26/09/2024 et 27/09/2024

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



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



Module préparatoire e-learning (1h30)

Lieu

Inter-bailleurs : Paris ou en intra, dans les locaux de l'organisme



Tarif

650 € net de taxes par participant. Déjeuner compris.



Modalités d'évaluation

- Études de cas
- Quiz (fin de formation)



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 Maison des Aînés et des Aidants (Issy-les-Moulineaux)

Formations

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



Camille BOURGUIGNAT
Psychologue clinicienne spécialisée en gérontologie

- Accompagnement des personnes âgées (autonomes, en perte d'autonomie ou dépendantes)
- Animation de groupes d'échanges à destination des proches aidants

Poste actuel

Psychologue spécialisée en gérontologie au sein d'un CLIC* (Paris)

Formations

- Master 2 Professionnel de Psychologie Gérontologique



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

* CLIC : Centre Local d'Information et de Coordination Gérontologique

Nos formateurs en gérontologie



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



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



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

Nos formateurs en gériatologie



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



Sophie BLAMPIN
Psychologue en gériatologie

- 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 gériatologie
- 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 gériatologie, 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

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'Evreux, 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'Evreux
Hypnothérapeute

Formations

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



Sylvie ANDRY
Formatrice et consultante en psychiatrie et gériatologie

- 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 gériatologie : interventions sur la question du vieillissement, la démarche palliative, la promotion de la bienveillance

Poste actuel

Formatrice et consultante en psychiatrie et gériatologie

Formations

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

* Premiers Secours en Santé Mentale

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

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

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



Daniel DOS SANTOS
Assistant de gestion

dossantos@delcoop.fr



Tom MÉOT
Chef de projet Formation

Tél. 06 79 11 78 27 • meot@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 !