

# Programme de formation

## Histoire, enjeux et culture du logement social (v3.0 - 26/01/2026)

**Prérequis** : Aucun prérequis n'est nécessaire.

**Public concerné** : Personnel des bailleurs sociaux, Nouveaux collaborateurs du secteur HLM, Gardiens d'immeubles, chargés de clientèle, prestataires, personnels administratifs ou techniques - prestataire - Toute personne souhaitant comprendre l'environnement et les missions du logement social

**Durée** : 7 heures – 1 journée

**Lieu** : En présentiel dans vos locaux ou à distance en visioconférence

**Modalités et délais d'accès** : Programme accessible sur le site internet, sur demande ou via nos supports de communication

Analyse préalable des besoins réalisée avant la formation

Formation organisée en intra ou inter-bailleurs

Délai minimum d'accès : 10 jours ouvrés après validation de la demande

### **Objectifs de la formation**

**Objectif général** : Permettre aux professionnels du logement social de comprendre l'histoire, les missions, les enjeux actuels et la culture du secteur HLM afin d'adapter leur posture professionnelle et d'améliorer la qualité de service rendue aux locataires.

### **Objectifs opérationnels**

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

Expliquer les grandes étapes historiques du logement social en France

Identifier les acteurs et l'organisation du secteur HLM

Comprendre les enjeux contemporains : transition énergétique, évolution démographique, rénovation urbaine, qualité de service

Situer son rôle professionnel dans la mission sociale du bailleur

Adapter sa posture à la relation locataire et aux exigences du service public

### **Compétences visées**

Compétences professionnelles

Connaissance du cadre historique, législatif et institutionnel du logement social

Compréhension des politiques publiques du logement

Lecture des enjeux sociaux, économiques et environnementaux

Intégration de la culture de service et de la mission d'intérêt général

### **Compétences comportementales**

Sens du service aux habitants

Analyse du contexte social et territorial

Posture professionnelle adaptée

Communication responsable et claire

**1. Histoire du logement social**

Révolution industrielle et naissance des habitations à bon marché

Lois fondatrices et intervention progressive de l'État

Reconstruction d'après-guerre, grands ensembles et politiques urbaines

Évolutions sociales du logement depuis les années 1980

**2. Organisation et acteurs du secteur HLM**

Typologie des organismes et missions

Rôle économique et social du logement social

Inscription territoriale et partenariats publics

**3. Enjeux contemporains du logement social**

Transition énergétique et rénovation du parc

Viellissement des locataires et mutations sociétales

Crise du logement abordable et évolutions réglementaires

Qualité de service et innovation dans le secteur HLM

**4. Culture professionnelle et relation locataire**

Missions sociales du bailleur

Posture professionnelle et qualité de service

Amélioration continue et responsabilité sociale

**Méthodes pédagogiques mobilisées**

Apports théoriques illustrés

Supports visuels et frise chronologique

Études de cas issues du terrain

Échanges d'expériences et brainstorming collectif

Quiz interactifs

Modalités d'évaluation

Quiz de positionnement en début de formation

Évaluation continue lors des échanges et études de cas

Quiz final de validation des acquis

Questionnaire de satisfaction à chaud et à froid

Tarifs (intra-entreprise)

Nombre de participants      Tarif HT / jour

Inf à 3                              700 euros

3 à 5 participants      1 000 €

6 à 10 participants      1 300 €

11 à 15 participants      1 600 €

15 à 17 participants      2 000 €

Tarifs indicatifs – devis personnalisé sur demande.

**Résultats et indicateurs de performance**

Taux de satisfaction à chaud : 100 %

Taux d'atteinte des objectifs : 100 %

Nombre de stagiaires formés : 1

Suivi à froid à 5 mois : en cours

Indicateurs mis à jour annuellement.

**Accessibilité aux personnes en situation de handicap**

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap :

**QS BAIL**

**8 bis rue de la Joncherie**

**88200 Remiremont**

Locaux conformes PMR en présentiel  
Adaptation possible des modalités pédagogiques  
Étude des besoins spécifiques en amont de la formation



Référente handicap :

Maïmouna NIANE FAIVRE ☎ 03 29 22 45 22 ✉ [direction@qsbaill.fr](mailto:direction@qsbaill.fr)

### **Formateur**

Experte nationale du logement social, **Maïmouna Niane Faivre** accompagne depuis plus de 18 ans les bailleurs, collectivités et institutions dans leurs démarches de qualité de service, de transformation organisationnelle et d'innovation sociale.

Elle a audité, formé ou conseillé plus de **114 organismes** et intervient sur des missions stratégiques alliant performance, impact social et approche humaine.

connaître maimouna niane

Ses formations s'appuient sur une expérience terrain reconnue, une expertise en management de la qualité et une connaissance approfondie des enjeux contemporains du secteur HLM.

Contact organisme de formation

QSBAIL

8 B rue de la Joncherie – 88200 Remiremont

✉ [contact@qsbaill.com](mailto:contact@qsbaill.com)

**Fiche de renseignements pour préparer au mieux la formation  
concernée  
V2 – 16/02/2026**

Date du contact : \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

Si les informations ont été renseignées par mail et/ou téléphone au formateur et/ou au centre ne pas tenir compte de cette fiche de renseignements

**Le stagiaire**

<b>Nom et prénom du stagiaire / entreprise</b>	
<b>Adresse</b>	
<b>Téléphone</b>	
<b>E-mail</b>	
<b>Votre fonction dans l'entreprise si vous êtes salarié(e)</b>	
<b>l'emploi recherché ou le secteur d'activité si vous êtes de demandeur d'emploi</b>	
<b>Intitulé de la formation ou les thématiques précises que vous souhaitez aborder en formation</b>	
<b>Présentez-nous votre parcours professionnel et présenter vos compétences</b>	
<b>Durée de la formation prévue ou souhaitée si ce n'est pas encore fixé</b>	

**QS BAIL**

**8 bis rue de la Joncherie**

**88200 Remiremont**



<b>Dates prévisionnelles</b>	
<b>Modalités d'apprentissage souhaitées (présentiel, à distance et/ou en combinant les deux...)</b>	
<b>Formation en groupe en face à face pédagogique souhaitée</b>	
Avez-vous des contraintes organisationnelles, sociales ou liées à une situation de handicap ?	

**QS BAIL**

**8 bis rue de la Joncherie**

**88200 Remiremont**



Les attentes précises et besoins spécifiques (préciser si besoin spécifiques handicap) Pouvez - vous énumérer point par point ce que vous souhaitez/ apprendre/consolider/ perfectionner en formation et ceci dans l'ordre de priorité

Plus les réponses apportées seront précises et plus la formation vous sera bénéfique et permettra au formateur de l'adapter en conséquence

**Encart dédié à QS BAIL : vérification de l'adéquation entre les missions professionnelles visées et la prestation proposée**

Signature Qsbail

Signature apprenant