

## EXP-LOC-07 – Propriétaire à risque : conseiller, alerter, prouver et savoir renoncer au mandat

### Gérer les instructions illicites, dangereuses ou contraires au conseil du gestionnaire

|                                   |                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Intitulé</b>                   | Propriétaire à risque : conseiller, alerter, prouver et savoir renoncer au mandat                                                                                            |
| <b>Code programme</b>             | EXP-LOC-07 – Version 02/09/2026                                                                                                                                              |
| <b>Nature de l'action</b>         | Formation professionnelle continue – perfectionnement / niveau expert.                                                                                                       |
| <b>Public visé</b>                | Administrateurs de biens, gestionnaires locatifs seniors, responsables de service, dirigeants d'agence et professionnels expérimentés de la location.                        |
| <b>Prérequis</b>                  | Maîtriser les fondamentaux de la gestion locative et du bail d'habitation ; être en capacité d'analyser un dossier professionnel. Expérience significative recommandée.      |
| <b>Durée</b>                      | 14 heures – 2 jours de 7 heures.                                                                                                                                             |
| <b>Modalités</b>                  | Présentiel ou classe virtuelle synchrone selon convention. Pédagogie active et études de dossiers.                                                                           |
| <b>Horaires indicatifs</b>        | 9 h 00–12 h 30 / 13 h 30–17 h 00.                                                                                                                                            |
| <b>Effectif conseillé</b>         | Jusqu'à 12 participants pour préserver la qualité des ateliers experts.                                                                                                      |
| <b>Intervenant</b>                | Frédéric WALTHER – Expert immobilier agréé.                                                                                                                                  |
| <b>Tarif</b>                      | Sur devis ; communiqué avant contractualisation.                                                                                                                             |
| <b>Modalités et délai d'accès</b> | Analyse du besoin puis validation du devis / de la convention. Délai cible : 7 jours ouvrés avant la session, sous réserve de disponibilité et des contraintes du financeur. |
| <b>Contact</b>                    | IPSO FORMA – Service formation ; coordonnées figurant sur le devis, la convention, la convocation et les supports de diffusion.                                              |
| <b>Accessibilité</b>              | Situation de handicap étudiée en amont afin de rechercher les aménagements adaptés ; prise de contact avec le référent handicap via le service formation.                    |

### Objectifs opérationnels et évaluables

- Repérer les demandes du propriétaire créant un risque juridique, discriminatoire, technique, financier ou réputationnel pour le gestionnaire.
- Distinguer une simple divergence commerciale d'une instruction qui ne peut pas être exécutée.
- Construire une gradation de réponse : conseil, alerte, mise en garde, demande de validation, refus d'acte et fin de mandat.
- Formaliser la preuve des recommandations et du refus du bailleur de les suivre.
- Sécuriser la continuité de gestion et la sortie du mandat lorsque la relation devient incompatible avec les obligations professionnelles.

### Compétences visées

- Qualifier le niveau de risque d'une instruction du mandant.
- Rédiger une mise en garde proportionnée et exploitable comme preuve.
- Savoir refuser une demande discriminatoire ou illicite.
- Préparer une décision interne de maintien, suspension d'action ou résiliation du mandat.

### Programme détaillé – 14 heures

| Jour | Séquence                                           | Contenus et activités                                                                                                                                                                              | Durée  |
|------|----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| J1   | <b>1. Typologie du bailleur à risque</b>           | Refus de travaux, logement non décent, loyer ou clause irrégulière, sélection discriminatoire, retenues injustifiées, refus de restituer, dissimulation d'un défaut, instructions contradictoires. | 1 h 45 |
| J1   | <b>2. Devoir de conseil et limites d'exécution</b> | Mandat, pouvoirs, obligations du professionnel, devoir d'alerte, refus d'exécuter l'illicite, recours au conseil spécialisé et gestion des conflits d'intérêts.                                    | 1 h 45 |
| J1   | <b>3. Tracer sans détériorer la relation</b>       | Écrire factuellement, hiérarchiser l'alerte, expliciter conséquences et options, demander une décision écrite, conserver les preuves.                                                              | 1 h 45 |

| Jour | Séquence                                 | Contenus et activités                                                                                                                                       | Durée  |
|------|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| J1   | <b>4. Quand arrêter le mandat ?</b>      | Critères de criticité, impossibilité d'exécuter correctement, risques RCP, modalités contractuelles de fin de mandat, passation et sécurisation du dossier. | 1 h 45 |
| J2   | <b>Atelier 1 – Discrimination</b>        | Simulation d'une instruction de sélection illicite : réponse orale, écrit de confirmation, procédure interne et preuve.                                     | 1 h 30 |
| J2   | <b>Atelier 2 – Décence et travaux</b>    | Propriétaire refusant les travaux : qualification, urgence, alertes successives, conséquences sur la location et décision de gestion.                       | 1 h 30 |
| J2   | <b>Atelier 3 – Argent et contentieux</b> | Retenue de dépôt, loyer contestable ou refus de rembourser : rédiger la mise en garde et proposer une issue sécurisée.                                      | 2 h    |
| J2   | <b>Atelier 4 – Renoncer au mandat</b>    | Cas final : construire la chronologie de preuve, l'analyse de risque et la procédure de sortie / passation.                                                 | 2 h    |

## Méthodes pédagogiques et moyens mobilisés

- Études de situations réelles anonymisées et mises en situation.
- Ateliers de communication difficile et rédaction de courriels professionnels.
- Grille d'escalade du risque : conseiller / alerter / refuser / transmettre / sortir.
- Débriefing collectif centré sur la posture, la preuve et la protection du client comme du professionnel.

## Positionnement, évaluation et preuves de réalisation

| Étape          | Modalité                                                        | Éléments de preuve / critères                                                            |
|----------------|-----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Avant</b>   | Questionnaire de positionnement sur les conflits avec mandants. | Repérage des situations récurrentes et pratiques de preuve.                              |
| <b>Pendant</b> | Jeux de rôle et rédactions d'alertes.                           | Qualité de la posture, clarté de l'écrit, proportionnalité de la réponse.                |
| <b>Finale</b>  | Cas critique avec décision motivée et dossier de preuve.        | Seuil recommandé : 70 % sur qualification, conformité, conseil, traçabilité et décision. |
| <b>Après</b>   | Satisfaction et analyse d'impact à froid si prévue.             | Ajustement des procédures de gestion des mandants à risque.                              |

## Livrables remis ou produits pendant la formation

- Matrice de qualification des instructions à risque.
- Échelle d'escalade du conseil au refus d'exécution.
- Modèles de mise en garde et confirmation écrite.
- Check-list de sécurisation d'une fin de mandat.

## Suivi, validation, accessibilité et amélioration continue

- **Assiduité** : émargement par demi-journée en présentiel ; en distanciel synchrone, traçabilité des connexions complétée par les contrôles de présence prévus par l'organisme.
- **Validation** : attestation de fin de formation précisant la durée et les objectifs travaillés ; remise conditionnée à la participation et à la réalisation de l'évaluation finale. Formation non certifiante sauf mention contraire dans la convention.
- **Satisfaction** : questionnaire à chaud en fin de session ; recueil des observations du formateur ; possibilité d'une évaluation à froid pour mesurer le transfert en situation professionnelle.
- **Réclamations** : traitement selon la procédure qualité et le registre des réclamations de l'organisme de formation.
- **Accessibilité handicap** : analyse des besoins en amont et recherche d'aménagements raisonnables (rythme, supports, modalités, accessibilité des locaux ou de la classe virtuelle). Orientation vers un partenaire spécialisé lorsque l'adaptation requise dépasse les moyens disponibles.
- **Veille** : actualisation juridique et réglementaire avant chaque session ; les textes et pratiques locales applicables à la date de formation prévalent sur les exemples du support.

## Références principales de veille

- Loi n° 70-9 du 2 janvier 1970 et décret n° 72-678 du 20 juillet 1972.
- Loi n° 89-462 du 6 juillet 1989 modifiée.
- Dispositions relatives à la non-discrimination dans l'accès au logement.
- Code de la construction et de l'habitation – décence et performance énergétique selon les cas.