

obe^a



DIMANCHE 14 DECEMBRE 2025

www.obe.fr

Mener un entretien de relance des loyers impayés

OBJECTIFS

- Comprendre les enjeux de l'entretien
- Bâtir une trame d'entretien adaptée
- Adopter un mode de communication adapté à la situation et aux profils rencontrés
- Conduire un entretien constructif avec le locataire en situation d'impayé

PUBLIC

Agents du service contentieux ou précontentieux du logement social

PROGRAMME

1- Identifier les différentes situations rencontrées

- Typologie des situations rencontrées
- Tour d'horizon de la précarité

2- L'enjeu pour l'Office

- La place des impayés
- L'importance de la relance

3- Le positionnement du professionnel

- Différence avec l'entretien social
- La relance par téléphone et l'entretien physique

4- La conduite de l'entretien physique

- La préparation des éléments objectifs :
 - Repérer les éléments à sa disposition
 - Identifier les éléments à recueillir
 - Analyser la fiche de suivi des impayés
- La conduite de l'entretien :
 - Les règles d'or de la communication orale
 - Le verbal et le non verbal
 - Savoir dire non et formuler les choses pour obtenir un engagement du locataire
 - Construire et argumenter
 - Maîtriser son stress

5- Gérer les tensions

- Comprendre les mécanismes de la violence et de l'agressivité
- Agressivité et précarité
- Contenir l'agitation, favoriser l'expression verbale tout en la canaliser

TOUTES LES SESSIONS