

CATALOGUE DES FORMATIONS

2014



DELPHIS

Depuis 25 ans, la référence en recherche et innovation au service du logement social

Créée en 1989, l'association DELPHIS regroupe à ce jour 27 sociétés anonymes HLM gérant plus de 200.000 logements sociaux collectifs et individuels sur 16 régions françaises.

DELPHIS, l'excellence au service de l'intérêt général et du parcours résidentiel.

L'objectif de DELPHIS est simple : partager un projet professionnel sur les métiers de base (maîtrise d'ouvrage et gestion locative) et les savoir-faire spécifiques de chaque société membre (accession à la propriété, accompagnement du vieillissement des populations de locataires...) pour anticiper les enjeux de demain.

DELPHIS, lieu d'échanges

DELPHIS est d'abord un réseau associatif dédié à ses membres, professionnels du logement social, afin d'échanger les connaissances et savoir-faire de

chacun.

DELPHIS réunit régulièrement les directeurs techniques, DRH, responsables du contentieux... afin de traiter des sujets d'actualité de chacun des métiers et de mutualiser les expériences.

DELPHIS, pôle de Recherche & Développement

DELPHIS est aussi une unité de création de produits innovants visant à améliorer l'excellence métier de ses membres.

Ces dernières années, ses projets de R&D ont notamment porté sur la qualité de service/Qualibail; le maintien à domicile des personnes âgées/Habitat Senior Services®; la responsabilité sociale des entreprises /EURHO-GR®.

C'est à travers l'ensemble de ses activités que DELPHIS s'affirme comme pôle de compétences pour l'habitat au service de son secteur professionnel.

Francis DEPLACE
Délégué Général



SOMMAIRE

Nos formateurs	4
Notre approche	5
Les enjeux stratégiques de la RSE dans le logement social	6
Rendre compte à ses parties prenantes avec EURHO-GR®	7
Accompagner le vieillissement dans le parc social	8
Mettre en oeuvre une politique de maintien à domicile	9
Prendre connaissance des engagements de Qualibail II	10
Maîtriser les fondamentaux du référentiel Qualibail II	11
Réussir une construction passive	12
Les enjeux de la réglementation amiante	13
Calendrier des formations 2013	14
Bulletin d'inscription	15
Conditions Générales de Vente	16
Accès	17

NOS FORMATEURS



Jean-Yves Rouffet

Formation Vieillesse

- > Médecin coordonnateur gérontologue et Docteur en Médecine
- > Expériences :
 - o Médecine générale (24 ans), Médecin Coordonnateur en EHPAD (10 ans),
 - o Formateur (8 ans) à l'UNA, Mosaïc Santé, Delphis
 - o Médecin Coordonnateur des Soins à Domicile de la Ville d'Issy les Moulineaux
 - o Création d'un EHPAD de 131 lits en 2008
- > Participation au réseau gérontologique d'Ile de France
- > Participation au projet de télémédecine Télégeria

Pascal Argent

Formation Qualibail

- > Expérience professionnelle de plus de 14 ans dans le logement social au sein du Groupe Promologis.
- > En charge du pilotage de la démarche Qualité:
- > Définition et rédaction de la politique et des axes stratégiques Qualité
- > Veille normative et compte rendu au CODIR des opportunités
- > Formalisation des process ainsi que des plans de contrôle et d'audit annuels
- > Depuis 2012 gérant d'OVALIS, dont l'activité est la formation, le diagnostic et l'accompagnement de toute personne morale ou physique souhaitant organiser et optimiser ses méthodes managériales.

Pascal Romand

Formation Qualibail

- > Co-créateur du référentiel Qualibail en 1999
- > Directeur de PRISME Consultants
- > 18 ans au sein de Logéal Immobilière: Secrétaire général adjoint puis Responsable Qualité - Informatique et Communication
- > Consultant en organisation et développement de la démarche qualité de service (ISO, Qualibail, HSS...), communication, contrôle interne, auditeur HQS
- > Diplômé de l'ESC Rouen, option Finance comptabilité et marketing,
- > Référence de plus de 30 bailleurs sociaux (CUS – Qualibail – ISO – Assurances – Copropriété – Communication – Analyse des risques)

Charlotte Limousin

Formation RSE

- > Pilote le groupe d'échanges de pratiques RSE de DELPHIS
- > Accompagne les organismes HLM dans l'utilisation du référentiel EURHO-GR® et l'élaboration de leurs rapports RSE ;
- > Intervient auprès de bailleurs sociaux, dans le cadre de sensibilisations et formations à la RSE (Comités de Direction, encadrement, ensemble du personnel) ;
- > Mène le projet de recherche sur la « Mesure de la création de valeur d'un organisme de logement social pour les territoires » (co-financé par la Caisse des Dépôts et l'USH)
- > A co-écrit le Guide de mise en place d'une démarche de RSE
- > Membre de la Commission RSE de la Fédération des ESH. Elle coordonne le groupe de travail sur la RSE d'Eurhonet, réseau européen de bailleurs publics et sociaux, et participe également au Groupe de travail RSE de l'Ordre Supérieur des Experts Comptables.

Chloé Mariette

Formation Habitat Senior Services

- > Pilote l'axe de Recherche & Développement Habitat-Services de DELPHIS depuis 6 ans
- > Accompagne les organismes HLM dans la mise en œuvre de solutions innovantes: label Habitat Senior Services® (HSS), label Habitat Autonomie Services® (HAS), habitants connectés.
- > Intervient auprès des bailleurs sociaux (ESH et Offices Publics) dans le cadre de sensibilisations et formations au label HSS®.
- > A dirigé la rédaction des révisions des référentiels QUALIBAIL et HSS.
- > A coordonné le projet européen e-IRFPP sur le vieillissement de la population dans le logement social.

Des formations dans le domaine du logement social



DELPHIS propose des formations uniques, destinées aux personnels des bailleurs sociaux. Ces formations sont le fruit des produits et des thématiques sur lesquels l'association a joué un rôle pionnier en France et en Europe.

Une autre particularité des formations DELPHIS, est le concours des bailleurs sociaux à l'élaboration de ces formations. En tant qu'association d'ESH, DELPHIS est au service de ces structures et nos formations ont pour objectif de répondre à leurs attentes.

Notre approche pédagogique

Nos formations sont délivrées par des professionnels du secteur, gage d'un enseignement pratique et adapté aux réalités quotidiennes du personnel des organismes du logement social.

Destinées au personnel d'immeuble comme au comité de direction, les formations de DELPHIS proposent un

contenu spécifique à chaque public.

Sur simple demande de votre organisme, après une évaluation de vos besoins en formation, DELPHIS peut créer des modules sur mesure et en assurer l'animation dans vos locaux ou à notre siège.

Notre partenaire: la Fédération des ESH

Depuis plusieurs années, nous sommes heureux de la confiance témoignée par la Fédération des ESH dans le cadre de conventions de formation. Grâce à ce partenariat les entreprises sociales de l'habitat souhaitant suivre certaines de nos formations en inter-entreprises, peuvent

profiter d'une prise en charge des frais pédagogiques ainsi que des frais de déplacement et d'hébergement. C'est un signe de reconnaissance de la fédération qui reconnaît la qualité des formations DELPHIS.

4 grandes thématiques

- La Responsabilité Sociétale de l'Entreprise
- Le maintien à domicile des personnes âgées
- La qualité de services
- Patrimoine & Environnement

LES ENJEUX STRATÉGIQUES DE LA RSE DANS LE LOGEMENT SOCIAL

ENJEUX

La mise en place d'une démarche RSE repose sur un engagement fort et visible de la Direction, porté et déployé par l'encadrement.

Cet engagement nécessite une vision commune, s'appuyant sur des définitions claires et une analyse

partagée au plus haut niveau des enjeux de la RSE. Cette analyse est essentielle pour définir puis décliner la stratégie, ainsi que pour porter un message cohérent au sein de l'ensemble de l'organisation et auprès de ses partenaires.

OBJECTIFS

- Expliciter les principes de la RSE et les concepts associés, pour permettre leur appropriation par la Direction et l'encadrement.
- Assurer une compréhension et une approche commune de la RSE (définir «un langage commun »).
- Sensibiliser la Direction et l'encadrement aux enjeux stratégiques de RSE pour un organisme de logement social.
- Fournir les bases de réflexion et d'analyse des enjeux RSE pour l'organisme.
- Permettre la construction d'un discours argumenté, pour fédérer et mobiliser les équipes autour du projet.
- Sensibiliser aux implications de la mise en place d'une démarche RSE, et à la déclinaison concrète de la RSE dans la stratégie, le fonctionnement et les pratiques de l'organisme.
- Fournir des « clés » de déploiement de la démarche, en mettant l'accent sur le rôle de l'encadrement.

PROGRAMME

Ce module de formation se déroule sur 1/2 journée.

La RSE dans le logement social

- Qu'est-ce que la RSE?
- Les enjeux de la RSE dans le logement social
- Pourquoi s'engager dans une démarche RSE?

La RSE en pratique(s)

- Quelles traductions concrètes de la RSE pour un organisme de logement social ?
- Les grandes étapes de mise en place d'une démarche de RSE
- Le reporting RSE, indissociable de la démarche

En guise de conclusion

- Le rôle clé de l'encadrement
- Facteurs-clés et écueils à éviter

Le + formation

La formation s'appuie sur un référentiel spécifique au logement social et des exemples issus du secteur en France et en Europe

Public

Membres de comités de Direction
Encadrement

Tarifs

Intra
1300 € TTC/société

Durée

1/2 journée

Lieu

À Paris ou dans vos locaux

Sessions

Selon vos disponibilités

REPORTING RSE : RENDRE COMPTE À SES PARTIES PRENANTES AVEC EURHO-GR®

ENJEUX

L'article 225 de la loi Grenelle II pose désormais des exigences réglementaires en matière de transparence des entreprises sur un certain nombre d'aspects sociaux et environnementaux, en réponse à une demande et une pression accrues de la société civile.

Dans le logement social, le contexte de contractualisation croissante (avec les collectivités et pouvoirs publics,

les représentants de locataires...) appelle également à revoir la relation des organismes HLM à leurs parties prenantes, en s'appuyant notamment sur le principe de « rendre compte » inhérent à la RSE, afin d'instaurer des partenariats pérennes.

Comment faire de cette contrainte réglementaire une opportunité d'asseoir durablement sa démarche RSE?

OBJECTIFS

- Identifier et s'approprier les objectifs et finalités du reporting et des rapports RSE au regard des principes fondamentaux de la RSE et de la réglementation issue du Grenelle II.
- Acquérir les connaissances nécessaires à la mise en place d'un reporting RSE et à la rédaction de rapports RSE avec le référentiel de reporting EURHO-GR®.

PROGRAMME

Matinée

Enjeux et finalités du reporting et des rapports RSE

- Principes fondamentaux de la RSE et attentes des parties prenantes
- Cadre réglementaire aux niveaux français et européen en matière d'information extra-financière (article 225 notamment)
- Le contexte du logement social : une responsabilité particulière

Inscrire le reporting dans la démarche RSE

- Les références internationales : GRI et ISO 26000
- La place du reporting et de la communication dans les démarches de RSE
- Reporting et évaluations RSE : des démarches complémentaires

Après-midi

Mise en place d'un reporting dans un organisme de logement social

- Le dispositif EURHO-GR®, une démarche progressive : principes, modalités, outils
- Le référentiel de reporting EURHO-GR® : périmètre, indicateurs, articulation avec le référentiel RSE élaboré par la Fédération des ESH
- La mise en place du reporting en interne

Le rapport RSE

- Les « règles d'or » des rapports RSE
- Articulation entre indicateurs et rapports RSE
- Faire le lien entre rapports RSE et rapports d'activité

Public

Cadres dirigeants ; responsables de la coordination des démarches RSE ; Responsables communication

Tarifs

Intra
1650 € TTC/société
Inter*
490€ TTC/participant
*(*ESH: coût pris en charge par la Fédération)*

Durée

1 journée

Lieu

À Paris ou dans vos locaux

Sessions

1 avril

27 mai

18 novembre

ACCOMPAGNER LE VIEILLISSEMENT DANS LE PARC SOCIAL

ENJEUX

Appréhender les spécificités de la personne âgée à son domicile, afin d'adopter les bons comportements et de fournir des réponses adaptées à ses attentes.

OBJECTIFS

- o Connaître les pathologies liées au vieillissement.
- o Percevoir la perte d'autonomie et comprendre les besoins qui en découlent.
- o Connaître et repérer les situations à risque.
- o Savoir communiquer avec la personne âgée

PROGRAMME

Jour 1

Evolution démographique et maintien à domicile

- Etudier le lien entre la personne âgée et son environnement
- En déduire les orientations nécessaires de la prise en charge de la personne âgée
- Construire le lien entre cette analyse théorique et le vécu des participants.

Spécificités de la personne âgée

- Etudier le mode de vie, les habitudes, l'héritage culturel des personnes âgées et l'incidence sur leur quotidien
- Prise en compte des besoins fondamentaux de la personne âgée
- Comprendre le vieillissement normal

L'habitat et la personne âgée

- Les facteurs de risques de la personne âgée vivant à domicile
- Adapter l'environnement et l'habitat à la personne âgée

Jour 2

Adapter sa communication à la personne âgée

- Rappel des principes de communication
- Adopter la bonne attitude face à la personne âgée handicapée (maladie ou vieillissement)
- Adapter les principes généraux de la communication à la personne âgée (verbal et non verbal, le paralangage)

Mises en situation

- Faire comprendre et accepter des travaux dans son logement
- Intervenir auprès d'une personne âgée ayant un retard de loyer

La personne âgée malade

- Incidence de la maladie sur le maintien à domicile
- Les aides à domicile

Public

Gardiens
Pilote et référents du
label HSS.

Tarifs

Intra
3300 € TTC/société
Inter*
1000€ TTC/participant
*(*ESH: coût pris en charge par la
Fédération)*

Durée

2 jours

Lieu

À Paris ou dans vos
locaux

Sessions

27 et 28 mars
3 et 4 avril
25 et 26 septembre
9 et 10 octobre

METTRE EN ŒUVRE UNE POLITIQUE DE MAINTIEN À DOMICILE DANS LE PARC SOCIAL

ENJEUX

Comprendre les spécificités du label Habitat Senior Services dans sa réponse au besoin de maintien à domicile des personnes âgées. Se former à la mise en œuvre du label.

OBJECTIFS

- o Comprendre les enjeux du maintien à domicile
- o Connaître les partis pris du label HSS
- o Maîtriser le contenu du label HSS
- o Anticiper la mise en œuvre du label dans l'organisation du bailleur
- o Cerner son propre positionnement et ses missions au sein de cette organisation

PROGRAMME

Introduction

- Présentation des participants
- Programme de la journée
- Tour de table de bilan du module vieillissement

Les enjeux du vieillissement et du maintien à domicile

- L'évolution de la démographie et son impact dans le parc HLM
- Segmenter les personnes âgées
- La diversité de l'offre Habitat pour Personnes Agées.

Le label Habitat Senior Services®

- Présentation générale du label Habitat Senior Services
- Les engagements techniques du label HSS
- Les engagements de Service du label HSS

La mise en œuvre opérationnelle du label Habitat Senior Services®

- La stratégie HSS dans votre organisme
- L'organisation HSS dans votre organisme
- Les missions et procédures vous concernant
- En présence du pilote HSS : questions réponses sur la mise en œuvre du label HSS

Bilan de la formation

Public

Gardiens
Pilote et référents du
label HSS.

Tarifs

Intra
1650 € TTC/société
Inter*
500 € TTC/participant
*(*ESH: coût pris en charge par la
Fédération)*

Durée

1 journée

Lieu

À Paris ou dans vos
locaux

Sessions

17 avril

2 octobre

Le label « Habitat Senior Services® » propose des logements et services accessibles et adaptés aux seniors dans le bâti ancien comme dans la construction neuve. Ce label assure ainsi une qualité globale et homogène.

LES 3 ENGAGEMENTS DU LABEL



- o Faciliter l'accès à la résidence et adapter les logements.
- o Des services appropriés proposés aux locataires seniors.
- o Former tout le personnel concerné.

PRENDRE CONNAISSANCE DES ENGAGEMENTS DE QUALIBAIL II

ENJEUX

Comprendre les engagements de la version 2 de Qualibail dans toute leur portée, mesurer leur impact sur les organisations et les délais de mise en œuvre.

OBJECTIFS

Réfléchir sur la démarche de qualité de service Qualibail II
o en s'appropriant les engagements du référentiel
o en mesurant les actions à mener pour sa mise en œuvre

PROGRAMME

Introduction : le référentiel QUALIBAIL® II, origine, actualisation et objectifs, les différences Qualibail I / Qualibail II.

Analyse détaillée des 30 engagements répartis en 13 thématiques (du dépôt de la demande de logement au départ du client)

L'arborescence des thèmes

- L'accompagnement dans la demande de logement
- Le confort et la sécurité lors de l'emménagement
- La maîtrise des charges
- Les demandes d'intervention technique
- Une écoute 7j/7 24h/24
- La maîtrise de la qualité et des délais d'intervention
- Le respect de l'emploi du temps
- L'information sur les travaux planifiés dans la résidence
- La propreté dans les parties communes
- Le traitement des réclamations écrites
- Une solution de logement adaptée à vos besoins

- Un départ sans surprise
- L'amélioration continue et la satisfaction

Identification des acteurs internes, externes

Les outils de contrôle des engagements

Témoignage de Marc Rodier,
Directeur Général de Logipays

«La certification Qualibail II permet de renforcer la visibilité de la démarche qualité d'un bailleur en faisant reconnaître le travail de nos équipes auprès de l'ensemble des parties prenantes.»

Public

Directions,
Responsables gestion
locative,
Tout collaborateur en
charge d'une démarche
Qualité

Tarifs

Intra
1650 € TTC/société
Inter*
500 € TTC/participant
(*ESH: coût pris en charge par la
Fédération)

Durée

1 journée

Lieu

À Paris ou dans vos
locaux

Sessions

5 février
28 mars
26 septembre
14 novembre

MAÎTRISER LES FONDAMENTAUX DU RÉFÉRENTIEL QUALIBAIL II

ENJEUX

Déployer et mettre en œuvre Qualibail II dans les organismes HLM.
Prendre conscience des contraintes organisationnelles liées aux nouveaux enjeux.

OBJECTIFS

Réussir une démarche de qualité de service Qualibail II
o en s'appropriant les nouvelles exigences du référentiel
o en maîtrisant les documents exigés
o en s'assurant et organisant sa mise en œuvre



PROGRAMME

Introduction : le référentiel QUALIBAIL® II, origine et objectifs, les différences Qualibail I / Qualibail II.

Analyse des exigences du référentiel concernant le management

- Engagement de la Direction
- Politique et objectifs
- Communication interne

Explication des engagements de services

Analyse détaillée des 30 engagements répartis en 13 familles (du dépôt de la demande de logement au départ du client)

- L'arborescence des thèmes
- Identification des acteurs internes, externes
- Les outils de contrôle des engagements des dispositions d'organisation (chapitre 6)
- Autorités et responsabilité

- Stratégie d'entreprise
- Les procédures et documents exigées des dispositions de suivi et de pilotage (chapitre 7)
- Les actions d'amélioration (Indicateurs, objectifs et seuils critiques)
- Les enquêtes
- Les audits et les autocontrôles
- La réclamation client
- Les relations prestataires
- la Plan de Contrôle Interne
- Le bilan annuel

Le processus de certification

Champs d'application d'obtention et de renouvellement de la certification

Les acteurs de la certification : les exigences d'AFNOR Certification

Public

Directions,
Responsables gestion
locative,
Tout collaborateur en
charge d'une démarche
Qualité

Tarifs

Intra
3300 € TTC/société
Inter*
1000€ TTC/participant
*(*ESH: coût pris en charge par la
Fédération)*

Durée

2 jours

Lieu

À Paris ou dans vos
locaux

Sessions

8 et 9 avril
28 et 29 avril
2 et 3 octobre
16 et 17 octobre

RÉUSSIR UNE CONSTRUCTION PASSIVE

ENJEUX

La mise en place de la RT 2012 a souligné les besoins des bailleurs sociaux face aux exigences croissantes en matière thermique. L'émergence des recommandations de la future RT 2020 appelle aujourd'hui à prolonger l'effort accompli dans le cadre de la nouvelle RT. La convergence vers un modèle de maison passive ou à énergie positive nécessite une consolidation des connaissances de base et une meilleure information sur les retours d'expérience acquis au cours des dernières années.

Former les services de maîtrise d'ouvrage des bailleurs aux principaux points de qualité et de suivi en matière de construction passive est un impératif de long terme pour le logement social. Le déploiement d'une méthodologie capable d'englober les éléments majeurs d'attention de la phase conception à la phase réalisation d'un bâtiment passif est une garantie pour assurer une bonne intégration des attentes et obligations à venir en matière de performance énergétique.

OBJECTIFS

- o Disposer d'un aperçu global des conditions historiques et réglementaires d'émergence de la maison passive.
- o Identifier les points d'attention et de qualité aux différentes phases de production d'une construction passive.
- o Offrir une meilleure information sur un panorama exhaustif de détail technique.
- o Développer un process de monitoring et de suivi des performances du bâtiment.
- o Intégrer en amont les bonnes pratiques en matière de maintenance et d'entretien futur des bâtiments.

PROGRAMME

Introduction

Emergence de la construction passive et enjeux sectoriels pour le logement social

Rappel réglementaire et inscription de la construction passive dans la continuité des réglementations thermiques existantes.

De la ville au projet : insertion globale du bâtiment passif dans le contexte urbain et implications en matière de conception.

Vers une obligation de résultat : moyens méthodologiques pour réussir.

Risques de non-qualité et construction passive : retours d'expériences

Revue de détails techniques

Questions diverses des bailleurs sociaux et traitement des interrogations pratiques au cas par cas

Public

Directeurs Techniques,
Responsables Maîtrise
d'Ouvrage.

Tarifs

Intra
1650 € TTC/société
Inter*
500 € TTC/participant
*(*ESH: coût pris en charge par la
Fédération)*

Durée

1 journée

Lieu

À Paris ou dans vos
locaux

Sessions

25 mars

Pour d'autres dates,
merci de nous contacter

LES ÉVOLUTIONS DE LA RÉGLEMENTATION AMIANTE

ENJEUX

Les récentes évolutions en matière de réglementation Amiante (décret n°2011-629 du 3 juin 2011, décret n°2012-639 du 4 mai 2012) modifient le cadre des interventions des services techniques des bailleurs sociaux sur le patrimoine bâti.

Il existe aujourd'hui une nécessité d'améliorer la lisibilité de ces textes aux yeux des bailleurs et de bien comprendre leurs impacts sur les pratiques de maintenance courante et de réhabilitation. La formation

permettra l'information et la sensibilisation directe des services techniques « Maintenance et Sécurité » des bailleurs sociaux sur les décisions et normes mises en valeur par les récents textes parus en la matière. Le dialogue permettra également de valoriser les bonnes pratiques et d'échanger les expériences entre bailleurs en discutant avec un ensemble de professionnels de la thématique.

OBJECTIFS

- o Connaître les évolutions successives de la réglementation amiante.
- o Appréhender les enjeux globaux et propres aux bailleurs sociaux de la nouvelle réglementation.
- o Analyser les actions à mener à court, moyen et long terme par les bailleurs sociaux.
- o Etat des lieux des carences et obstacles rencontrés par les bailleurs.
- o Mutualiser les bonnes pratiques.

PROGRAMME

Introduction : Etat des lieux des enjeux et problématiques opérationnelles en matière dans l'application de la réglementation Amiante pour le secteur du logement social.

Rappel réglementaire

Point sur les textes existants ;

Retour sur la nouvelle réglementation : évolution des matériaux à repérer, DTA parties privatives et parties communes, textes applicables aux prestataires et documents à fournir par les prestataires dans le cadre des appels d'offre, impacts de la nouvelle réglementation

sur les interventions de maintenance courante.

La gestion du risque maintenance :

Traductions opérationnelles des évolutions réglementaires (qualité et fiabilité de l'information, maîtrise des travaux en contexte amianté, information des acteurs).

Cas pratiques : retours d'expériences et bonnes pratiques développées par les bailleurs sociaux

Public

Directeurs Techniques,
Responsables
Maintenance et Sécurité,
Responsables Maîtrise
d'Ouvrage, Régies.

Tarifs

Intra
1650 € TTC/société
Inter*
500€ TTC/participant
*(*ESH: coût pris en charge par la
Fédération)*

Durée

1 jour

Lieu

À Paris ou dans vos
locaux

Sessions

11 Février

Pour d'autres dates, merci
de nous contacter

Calendrier des formations 2014

FORMATION	DUREE	DATES
LES ENJEUX STRATÉGIQUES DE LA RSE DANS LE LOGEMENT SOCIAL	1/2 journée	Formation en Intra, dates de session sur demande
REPORTING RSE : RENDRE COMPTE À SES PARTIES PRENANTES AVEC EURHO-GR®	1 jour	1 avril • 27 mai • 18 novembre
ACCOMPAGNER LE VIEILLISSEMENT DANS LE PARC SOCIAL	2 jours	27 et 28 mars • 3 et 4 avril • 25 et 26 septembre • 9 et 10 octobre
METTRE EN ŒUVRE UNE POLITIQUE DE MAINTIEN À DOMICILE DANS LE PARC SOCIAL	1 jour	17 avril • 2 octobre
PRENDRE CONNAISSANCE DES ENGAGEMENTS DE QUALIBAIL II	1 jour	5 février • 28 mars • 26 septembre • 14 novembre
MAÎTRISER LES FONDAMENTAUX DU RÉFÉRENTIEL QUALIBAIL II	2 jours	8 et 9 avril • 28 et 29 avril • 2 et 3 octobre • 16 et 17 octobre
REUSSIR UNE CONSTRUCTION PASSIVE	1 jour	25 mars
LES ENJEUX DE LA REGLEMENTATION AMIANTE	1 jour	11 février

> Pour d'autres dates de formation, merci de nous contacter au 01 56 08 54 23.



Bulletin d'inscription

A renvoyer par mail ou par courrier:
didier@delphis-asso.org
DELPHIS 33 rue Saint-Augustin 75002 Paris

RENSEIGNEMENTS CONCERNANT LA FORMATION

Intitulé du stage.....
Date.....
Lieu.....
Prix.....

RENSEIGNEMENTS CONCERNANT L'ÉTABLISSEMENT

Raison Sociale.....
Adresse.....
Code Postal.....
Ville.....
Responsable de la formation.....
E-mail.....
Numéro de téléphone.....

RENSEIGNEMENTS CONCERNANT LE OU LES PARTICIPANT(S)

Nom.....	Nom.....
Prénom.....	Prénom.....
Fonction.....	Fonction.....
E-mail.....	E-mail.....
Téléphone.....	Téléphone.....

SIGNATURE ET CACHET DE L'ÉTABLISSEMENT

Fait à.....

Le.....

Conditions Générales de Vente

1. Inscription

Toute inscription nécessite le renvoi d'un bulletin d'inscription dûment complété au plus tard 15 jours ouvrés avant la date de début de la session de formation. Le nombre de places étant limité pour chaque formation, les inscriptions sont retenues dans l'ordre d'arrivée. L'entité signataire du bulletin d'inscription déclare avoir pris connaissance et accepte les conditions générales de vente.

2. Convention de formation

A réception du bulletin d'inscription par DELPHIS, le participant est officiellement inscrit et soumis aux présentes conditions générales de vente. La convention sera délivrée sous forme de «convention-facture», l'entité recevra ce document à l'issue de la formation.

3. Attestation de présence

A l'issue de la formation, une attestation de présence sera envoyée, pour chaque participant, à l'entité.

4. Tarifs

Les prix des stages sont indiqués toutes taxes comprises.

5. Reports ou annulations par un participant

En cas d'annulation tardive (15 jours avant le début de la formation), nous serions amenés à facturer des frais d'annulation pouvant atteindre le prix total du stage. Tout stage commencé est dû.

6. Reports ou annulations par DELPHIS

DELPHIS se réserve la possibilité de reporter ou d'annuler une session de formation. DELPHIS ne pourra être tenu responsable de modifications survenues à la suite d'événements indépendants de sa volonté.

7. Règlement

Le règlement de la facture ou du solde doit intervenir dès réception de la facture, par chèque ou virement. À défaut de règlement dans un délai de 15 jours à compter de la date de son exigibilité, le montant des sommes dues sera majoré de pénalités de retard basées sur un taux d'une fois et demie le taux d'intérêt légal (article 3 – loi 92-1442 du 31.12.92) sans qu'il soit besoin de procéder à une mise en demeure. Si une contestation ou un différend ne peuvent être réglés à l'amiable, le tribunal compétent sera saisi pour régler le litige. Les frais de procédure et les honoraires pour le recouvrement de factures seront à la charge du client.

8. Loi applicable

Les présentes conditions générales de vente sont soumises à la loi française. En cas de litige ou de réclamation, le client s'adressera en priorité à DELPHIS pour obtenir une solution amiable. En cas de désaccord persistant, le litige sera porté devant les tribunaux compétents.

Accès DELPHIS

33 rue Saint-Augustin

75002 Paris

Tél: 01 56 08 54 23

Appuyez sur "P" pour ouvrir la première porte.

DELPHIS se trouve au premier étage du bâtiment sur votre droite.



Stations de Métro

Opéra: lignes 3, 7 et 8 / RER A

Quatre-Septembre: ligne 3

Pyramides: ligne 14



Renseignements et inscriptions

Delphine Didier
Tél: 01 56 08 54 23
didier@delphis-asso.org

DELPHIS
33 rue Saint-Augustin
75002 Paris

www.delphis-asso.org

Organisme de formation enregistré sous le numéro
11 75 491 52 75.
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat

Code APE: 9499 Z
Siret: 352 244 107 000 46

DELPHIS
HABITAT & INNOVATION