

---

## « VOCABULAIRE TECHNIQUE DE BASE DU SECTEUR HLM »

### 1 JOUR (7 HEURES)

---

#### PROBLÉMATIQUE

Faciliter la communication interne et en externe sur le bâti et les équipements des logements

#### PUBLIC VISÉ :

Personnel des centres de relations clients ou en charge de la relation clients, personnel de proximité

#### PRÉ-REQUIS :

Aucun

#### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Acquérir le vocabulaire technique du bâtiment
- Nommer les divers équipements nécessaires au bon fonctionnement du logement et des communs et chaque élément qui les composent
- Communiquer efficacement et de façon crédible en interne et en externe en partageant un vocabulaire commun

#### MODALITES :

- La formation commence par un tour de table de présentation des stagiaires.
- Durant la formation, plusieurs outils pédagogiques pourront être mobilisés tels que exercices, cas pratiques, quizz, questions/réponses ou jeux de rôle.

#### ANIMATION :

**Julien BOULANGER**, spécialisé dans le montage d'opérations immobilières  
Chef d'entreprise en promotion immobilière et BTP.  
Formateur en immobilier privé et social.

**Olivier LEFEBVRE**, Directeur des programmes, Assistant Maître d'ouvrage.  
Formateur en immobilier privé et social

## PROGRAMME 1 JOURNEE :

---

### 1. L'enveloppe du bâtiment

- ✓ Les façades : classification en fonction de la période de construction
- ✓ Les toitures : éléments critiques à surveiller
- ✓ Les revêtements extérieurs : types et spécificités

### 2. L'eau dans la construction et ses impacts

- ✓ Présence et circulation de l'eau dans le bâti
- ✓ Conséquences sur la structure et les matériaux

### 3. Les déperditions énergétiques

- ✓ L'isolation thermique : obligations et réglementations en vigueur
- ✓ Le confort thermique : enjeux et bonnes pratiques

### 4. La ventilation des logements

- ✓ Les systèmes de ventilation : interactions avec la condensation
- ✓ Avantages et limites des différentes solutions

### 5. Le chauffage

- ✓ Les systèmes de production de chaleur : types de chaudières et équipements associés
- ✓ Les émetteurs de chaleur : caractéristiques et performance

### 6. L'électricité

- ✓ Le fonctionnement des installations : normes et conformité
- ✓ La norme C 15-100 : évolutions réglementaires récentes
- ✓ Défauts et pathologies courantes des installations électriques

### 7. La plomberie

- ✓ L'alimentation en eau : principes et contraintes techniques
- ✓ Problématiques fréquentes et dispositifs de sécurité

### 8. L'eau chaude sanitaire (ECS)

- ✓ Les systèmes de production d'eau chaude : options disponibles
- ✓ Sécurité et prévention des risques sanitaires

## 9. L'installation de gaz

- ✓ Les équipements et raccords
- ✓ Dispositifs de sécurité et bonnes pratiques

## 10. Menuiseries et serrurerie

- ✓ Portes, fenêtres et systèmes de fermeture : isolation et occultation
- ✓ Dégradations et solutions de maintenance
- ✓ 11. Diagnostic et rédaction d'un rapport technique
- ✓ Méthodologie en 4 étapes
- ✓ Mise en pratique : études de cas et analyse de photos

### Mise en pratique :

#### **Approche des principales pathologies, désordres et mises en situations :**

Différentes mises en situation sont prévues en fin de formation qui permettront de déterminer les bonnes clés de lecture de chacune des situations.

Le stagiaire sera face à différentes situations ou des appels de locataires mettent en avant un problème technique et/ou un désordre dans leur logement.

Il reviendra au stagiaire de déterminer avec exactitude l'ouvrage concerné, poser les bonnes questions pour éviter le déplacement d'un technicien non adapté, et mettre à l'écrit un descriptif exhaustif du problème rencontré.

La bonne appréciation d'une situation urgente sera également appréciée en fin de module.