



**G E S T E A M**  
Bien administrer

## 22 - Les contentieux

1 jour 1 heure et 30 minutes

Programme de formation

### Public visé

Gestionnaire syndic et/ou gérance

Assistant.e de gestionnaire syndic et/ou copropriété

### Pré-requis

#### Prérequis généraux

Le stagiaire doit avoir une bonne connaissance de son métier et de l'administration de biens

#### Prérequis GESTEAM

Avoir suivi le module *Les bases de l'évènementiel*

#### Prérequis autres

Utilisation basique de Word : créer et mettre en forme un document.

### Objectifs pédagogiques

Permettre au stagiaire d'acquérir les connaissances nécessaires pour gérer un contentieux sur GESTEAM

### Description / Contenu

**Formation destinée aux personnels exerçant une activité en syndic et/ou en gérance**

#### Cadre d'utilisation

- Types de contentieux rencontrés
- Graduation des contentieux
- Eléments pris en charges le logiciel

#### Création de la fiche contentieux :

- Saisie des éléments du contentieux : immeuble, débiteur, huissier...
- Rappel sur la création d'une fiche personne et entreprise.

#### Traitement du contentieux :

- Renseignements sur l'état d'avancement de la procédure
- Renseignements sur les voies d'exécution possibles
- Suivi des règlements et du respect d'un échéancier
- Envoi de courriers aux participants.

#### Traitements complémentaires :

- Gestion des protocoles de règlement
- Impression proposées
- Modèles des courriers relatifs aux dossiers contentieux
- Modèles d'agenda, mémo de documents

#### Connexions aux autres modules

- Assemblée : Résolution de vente de lot copropriété
- Carnet d'entretien
- Sinistre : assurance loyers/Charges impayés
- Mutation : citation des contentieux en cours sur le questionnaire Notaire.

- Honoraires : gestion des tarifs applicables aux débiteurs
- Suivi : Avertissement de règlement
- Etapes et événements
- Communication : Gestion des relances utilisateurs

## Modalités pédagogiques

Le formateur s'appuiera sur les connaissances métier préexistantes du stagiaire et alternera séquences théoriques sur les fonctionnalités du logiciel et séquences pratiques au cours desquelles les stagiaires mettront en application les acquis.

Le formateur encouragera les échanges entre les stagiaires et lui-même ainsi que les échanges entre les participants tout en veillant à rester dans le cadre du module de formation.

## Moyens et supports pédagogiques

Option 1 : formation en présentiel

La formation se déroulera avec un vidéoprojecteur et un ordinateur connecté à une copie de la base de données du client ou à une base d'exercice.

Les stagiaires disposeront du programme de formation et des documentations sur différents points abordés seront mis à leur disposition.

Option 2 : formation à distance

La formation se déroulera sur Teams. Le formateur partagera son écran sur lequel les stagiaires verront une copie de la base de données du client ou à une base d'exercice.

Les stagiaires disposeront du programme de formation et des documentations sur différents points abordés seront mis à leur disposition.

## Modalités d'évaluation et de suivi

L'atteinte des objectifs est évaluée par le formateur en séance grâce aux cas pratiques soumis par les participants (ou proposés par le formateur) et aux échanges permanents entre le formateur et les stagiaires rendus possibles par la taille réduite du groupe (7 personnes maximum)