

## Médiation : outils et cadre juridique pour la gestion locative

Face aux conflits croissants dans le logement social, cette formation propose aux professionnels de maîtriser la médiation pour gérer efficacement les troubles de voisinage. L'enjeu est de réduire les recours judiciaires, préserver l'harmonie entre locataires et personnel, et offrir une solution rapide et amiable aux problèmes tels que nuisances sonores, violences et incivilités. À travers cette formation, les participants comprendront les bases juridiques de la médiation et ses évolutions législatives récentes pour répondre efficacement aux conflits.

### Contact & Inscriptions

Tél. : 01 42 29 57 50

[inscription@habitat-social.com](mailto:inscription@habitat-social.com)

### Coordination pédagogique

François Martinelli

[fmartinelli@habitat-social.com](mailto:fmartinelli@habitat-social.com)

Durée

**7 heures**

Mode d'organisation :

**Mixte**

**SATISFACTION 89%**

Taux de satisfaction des participants de ce module sur les 24 derniers mois

### PUBLIC

Médiateurs, Chargés de clientèle, pré-contentieux, contentieux

### NIVEAU D'EXPERTISE

Fondamentaux

## Objectifs pédagogiques

- Analyser les différentes situations de troubles pouvant conduire à une médiation et déterminer le type de médiation le plus approprié
- Connaître les textes relatifs à la médiation et la jurisprudence
- Etre capable de les transposer dans l'exercice de la mission de médiateur en respectant la politique d'entreprise et contribuer à la qualité de service auprès des locataires

**E-start :** ****Vous vous engagez dans votre formation. Connectez-vous sur votre espace participant et complétez votre questionnaire préparatoire. Votre formateur reçoit vos objectifs de progrès.****

**E-Coach :** ****Votre parcours de formation se poursuit dans votre espace extranet participant. Connectez-vous pour accéder aux ressources ( supports...) et faciliter la mise en œuvre de vos engagements dans votre contexte professionnel.****

## Programme de la formation

### MOYENS PÉDAGOGIQUES

Les participants mettront en œuvre une méthodologie de résolution de problèmes à partir de leur expérience.

Le formateur enrichira cette démarche par des apports méthodologiques, relationnels et juridiques. Un exemple d'une médiation sera présenté par le formateur pour la pratique et mesurer les apprentissages et les connaissances acquises lors de la formation. Les participants pourront se munir de tous documents qui leur seraient nécessaires. Un support pédagogique sera remis à chaque participant.

### SATISFACTION ET EVALUATION

- L'évaluation des compétences sera réalisée tout au long de la formation par le participant lui-même (auto-évaluation) et/ou le formateur selon les modalités de la formation.
- Évaluation de l'action de formation en ligne sur votre espace participant.
- Suivi des présences et remise d'une attestation individuelle de formation ou d'un certificat de réalisation.

### I. Introduction

- D'où vient la médiation ? (bref tour d'horizon)
- Distinction avec les autres modes alternatifs de règlement des conflits (conciliation, médiation, droit collaboratif, procédure participative, arbitrage)
- Les dernières évolutions législatives en faveur des modes amiables (Décret du 11 mars 2015, Loi du 18 novembre 2016)
- La jurisprudence relative à la médiation
- Les raisons du développement de la médiation
- Définitions
- Les principes essentiels régissant la médiation (confidentialité, volonté, impartialité, absence de contradictoire...)

### II. Le contrat de location et les obligations du bailleur

- Les obligations du bail et du règlement intérieur
- L'importance de la communication de l'information aux locataires
- La clause de médiation insérée dans un contrat (conséquences, effets)

### III. Les différents types de médiation

- La médiation judiciaire
- La médiation conventionnelle
- Les autres types de médiation

### IV. Les situations spécifiques

- Les bruits et tapages
- Le squatt
- Les épaves

#### MODALITÉS TARIFAIRES

Tarif HT : 750 € (TVA 20%)

**Tarif spécial inscription 1 mois avant : -10%**

sont inclus : les supports pédagogiques (en présentiel : les petits-déjeuners les repas et pauses-café )

#### ACCESSIBILITÉS

Pour toute demande liée à une situation de handicap, ou toute question liée à l'accessibilité de nos formations, n'hésitez pas à contacter notre référent handicap Colette BOUKRIS au 01.42.29.57.50 ou [cboukris@habitat-social.com](mailto:cboukris@habitat-social.com)

- Les antennes paraboliques
- Les animaux
- Les violences verbales entre locataires et envers le personnel de l'organisme
- Les violences physiques entre locataires et sur le personnel de l'organisme
- Etc...

#### V. La constatation des troubles de voisinage et incivilités

L'établissement des preuves :

- Directes
- Preuves par tiers

#### VI. Le traitement des troubles et incivilités

- Le traitement civil gracieux (décret du 20 janvier 2012) : la médiation, la conciliation, etc...

#### A noter

En amont et en aval de la formation, le positionnement pédagogique sera effectué à l'aide d'un questionnaire d'auto-positionnement.

#### Nos prochaines sessions

**08/10/2026 au 08/10/2026**