

La gestion des troubles de voisinage : la médiation sociale

Les troubles de voisinage peuvent avoir des conséquences graves mettant en péril l'équilibre social et économique d'un immeuble : conflits entre locataires, départ de locataires, logements vacants... En outre, le bailleur doit légalement assurer au locataire la jouissance paisible du logement. Or force est de constater une recrudescence importante des troubles de tout ordre (hygiène, animaux, violence, squatt, épaves, bruit, ...) parfois liés aux troubles de santé mentale. Cette formation va permettre aux participants d'analyser les causes des différents troubles, de les prévenir et d'y apporter une réponse sous l'angle médiation sociale, reconnue comme un mode efficace de résolution des tensions.

Contact & Inscriptions

Tél. : 01 42 29 57 50

inscription@habitat-social.com

Coordination pédagogique

François Martinelli

fmartinelli@habitat-social.com

Durée
14 heures

Mode d'organisation :
Mixte

SATISFACTION 95%

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

Objectifs pédagogiques

- Connaître ou revisiter les situations de trouble de voisinage
- Améliorer son efficacité et comportement dans le traitement des troubles de voisinage grâce à la médiation sociale

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

Jour 1 matin :

- Qu'est ce que la médiation et que peut elle apporter de concret au collaborateur dans les troubles de voisinage ?
- Que disent la Loi, les règlements... ? Les obligations du bailleur et du locataire
- Partage d'expériences :
- Peut-on dresser un ou des portrait(s) type(s) des auteurs de troubles ? Des plaignants du trouble ?
- Les cultures ont-elles une influence sur les comportements des auteurs de troubles et la tolérance de ceux là par les voisins ?

Jour 1 après midi :

- Jeu de reprise permettant de comprendre les raisons personnelles ou collectives du fauteur de trouble dans ses comportements de désinvolture, d'incompréhension de ses voisins, de déni, d'agressivité ...

Egalement de la victime du trouble dans ses comportements de plainte, de fuite, d'intolérance, d'agressivité...

- Quels sont les messages à éviter, les comportements du collaborateur susceptibles de générer incompréhension, agressivité ?
- Jeux collectifs permettant à chaque stagiaire de s'exercer sur l'écoute des personnes dans une situation de trouble, le questionnement dirigé au service d'une médiation ;

PUBLIC

Médiateurs, Conseillers sociaux, Personnel chargé des relations avec les locataires, Personnel de proximité

NIVEAU D'EXPERTISE

Fondamentaux

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Cette formation favorise la pratique : des simulations et jeux de rôle sont privilégiés à partir de situations vécues, ainsi que le partage d'expérience entre stagiaires (travaux en sous-groupes). Le formateur propose également des auto diagnostics et des méthodes concrètes. 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.

MODALITÉS TARIFAIRES

Tarif HT : 1.400 € (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

Jour 2 matin :

- Auto diagnostic sur la maîtrise de ses propres réactivités dites « primaires » (agacement, conseils hâtifs, actions irréfléchies...) ou « secondaires » (réflexion paralysante, laisser-aller...).
- Qu'est ce que « l'intelligence émotionnelle » ? Comment s'en servir dans une médiation sur un trouble de voisinage ?
- Protocole de médiation : exposé d'un protocole de médiation que le formateur illustre au fur et mesure par des exemples concrets et anecdotes que les stagiaires sont invités à renforcer par leur vécu.

Jour 2 après midi :

- Jeu de reprise sur les préférences sensorielles permettant de comprendre comment l'on communique et de réaliser que d'autres personnes puissent être plus auditives, plus visuelles, plus tactiles ;
- En situation de médiation comment ne pas « perdre son fil » lors de discussions tendues ? Exercice sur une technique de « fil rouge ».
- Séquences d'entraînement : simulations, jeux de rôle sur des situations de trouble de voisinage tirées de la réalité.
- Elaboration avec le formateur d'un plan d'action personnel.

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

05/10/2026 au 06/10/2026