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.

Programme édité le 21/11/2026

Contact & Inscriptions
Tél. : 01 42 29 57 50
inscription@habitat-social.com

Coordination pédagogique
François Martinelli
fmartinelli@habitat-social.com

Durée	Mode d'organisation :
14 heures	**Mixte**

SATISFACTION MOYENNE
91 %
Moyenne des notes attribuées au module par les participants, exprimée sur 100, sur les 12 derniers mois glissants. Source : Dendreo.

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

PRÉREQUIS
aucun

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.
Un support pédagogique sera remis à chaque participant. Les participants mettront en œuvre une méthodologie de résolution de cas à partir de leur expérience. Le formateur enrichira cette démarche par des apports méthodologiques et juridiques.
Support de formation accessible sur votre extranet participant.

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 fauteurs de troubles ? Des plaignants du trouble ?
- Les cultures ont-elles une influence sur les comportements des fauteurs 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 ;

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.

Reconnaissance de la formation

Formation professionnelle continue non certifiante. Une attestation individuelle de formation ou un certificat de réalisation est remis à l'issue de la formation.

Modalités et délais d'accès

Inscription en ligne sur www.habitat-social.com ou par bulletin adressé à inscription@habitat-social.com. Accès à la session choisie sous réserve des places disponibles. Accusé de réception sous 48 heures ouvrées. En INTRA, les dates sont convenues avec le client.

Financement

Financement par l'employeur ou le client. Une prise en charge peut être sollicitée auprès d'un OPCO ou d'un autre financeur, selon ses critères et après son accord. Cette formation n'est pas proposée au titre du CPF. Conditions de règlement et de prise en charge : CGV disponibles sur www.habitat-social.com.

Positionnement

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

Calendrier des sessions

Dates et disponibilités : www.habitat-social.com ou 01 42 29 57 50.

11/03/2027 au 12/03/2027
03/06/2027 au 04/06/2027
14/10/2027 au 15/10/2027

SATISFACTION ET EVALUATION

- Évaluation des acquis en lien avec les objectifs pédagogiques.

Un QCM ou des exercices seront remis à chacun des participants afin de mesurer leur apprentissage et les connaissances acquises lors de la formation. Des temps d'échanges et de questionnement permettront de vérifier la bonne compréhension des stagiaires. Des QUIZZ d'évaluation seront organisés également en cours et fin de stage.

- Évaluation de l'action de formation en ligne sur votre espace participant.
- Suivi des présences tout au long de la formation.

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