

Proximité : Résolution des conflits de voisinage et gestion des tensions terrain

Dans le logement social, les conflits de voisinage (nuisances, incivilités, tensions locatives) et les situations de tension sont fréquents et peuvent dégénérer sans une intervention adaptée. Ces situations, souvent liées à des incompréhensions, des différences culturelles ou des problèmes de cohabitation, nécessitent une gestion proactive pour préserver la tranquillité des résidents et éviter l'escalade.

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 %

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

PUBLIC

- Agents de terrain
- Gardiens
- Gestionnaires de proximité
- Chargés de secteur

NIVEAU D'EXPERTISE

Fondamentaux

MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Jeux de rôle et mises en situation terrain
- Études de cas réels anonymisés
- Pédagogie active et participative
- Débriefing collectif et partage de pratiques
- Quiz pédagogique de validation des acquis

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)

Objectifs pédagogiques

- Savoir intervenir efficacement face aux conflits entre locataires, adopter une posture professionnelle adaptée et désamorcer les situations de tension au quotidien.
- Sécuriser ses interventions et savoir relayer les situations complexes

Programme de la formation

Comprendre les conflits de voisinage

- Rappel du cadre juridique : troubles de voisinage, jouissance paisible, obligations du bailleur et procédures applicables en cas de situations graves
- Typologies : nuisances, incivilités, tensions locatives
- Origines et facteurs déclencheurs
- Mécanismes d'escalade et signaux d'alerte

Posture professionnelle terrain

- Neutralité et positionnement professionnel
- Trouver la bonne distance : autorité / écoute
- Se protéger dans les situations sensibles : posture professionnelle, gestion des échanges agressifs, sécurisation des interventions et relais avec le management ou les partenaires

Techniques de désescalade

- Écoute active et reformulation
- Techniques de communication non violente (CNV)
- Gestion des émotions en situation tendue
- Désamorcer un conflit sans l'aggraver
- Initiation à la médiation de premier niveau

Gestion des situations concrètes

- Conflits entre locataires
- Troubles de voisinage répétés
- **Cas sensibles** : tensions fortes, refus de dialogue
- Études de cas et mises en situation
- Conflits impliquant un locataire à l'origine des troubles

Coordination et relais

- Identifier les bons interlocuteurs
- Organiser le suivi des situations
- Travailler en équipe et sécuriser les interventions

A noter

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

ACCESSIBILITÉS

Accessibilité :

Toutes les salles que nous choisissons pour les formations en présentiel sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. Pour toute question sur les conditions d'accessibilité de la salle, demande d'accessibilité de la salle, demande d'accessibilité complémentaire, en présentiel comme en distanciel : n'hésitez pas à contacter notre référent handicap Colette BOUKRIS au 01.42.29.57.50 ou cboukris@habitat-social.com

Restrictions alimentaires :

Si vous souffrez d'allergies, merci de nous en informer dès l'inscription afin que nous en informions le Chef

Nos prochaines sessions

16/11/2026 au 20/11/2026

