Cohérences
des Projets et des Hommes

V.2021.08

Gestion des troubles de voisinage

Public

Personnel en relation directe avec les locataires

Prérequis

Aucun

Durée

1.5 jours soit 10 heures 30

Nombre de stagiaires

4 personnes minimum et 12 personnes maximum

Coût pédagogique

Nous consulter

Objectifs pédagogiques

Diagnostiquer la nature des troubles et connaître les recours à mettre en œuvre
Identifier les interventions possibles
Acquérir la posture permettant de recueillir les faits, de désamorcer les tensions et finaliser des engagements
Transmettre des informations précises, claires et factuelles

Méthodes pédagogiques

Formation-action basée sur le vécu concret des participants, leurs attentes et l'analyse des difficultés ou obstacles rencontrés au quotidien dans l'exercice de leurs fonctions.
Apports théoriques vivants et illustrés d'exemples à partir de situations réelles, le but étant de proposer un éclairage nouveau et une prise de recul.
Une grande place est donnée à l'expression des participants et à la dynamique du groupe permettant d'identifier les points clés et d'élaborer des hypothèses de résolution
Apports conceptualisés dans des supports pédagogiques et permettant la mise à disposition d'outils d'intervention pratiques :

- ✓ Exercices d'application et analyse de cas concrets
- ✓ Mises en situation et débats collectifs

Un support écrit est remis aux stagiaires

Modalités d'évaluation

Test d'auto-positionnement adressé avant et après la formation
Validation des objectifs pédagogiques par une évaluation de fin de formation
Bilan oral et questionnaire de satisfaction à l'issue de la formation
Attestation de formation et certificat de réalisation individuels délivrés après la formation

Gestion locative

Gestion des troubles de voisinage

Contenu

- ✓ Rôle et missions relatifs à la gestion des troubles de voisinage
- ✓ Diagnostiquer la nature des troubles
- ✓ Qu'est-ce que la jouissance paisible ?
- ✓ Regrouper les pièces, preuves des troubles manifestes
- ✓ Loi ÉLAN « Nouveaux troubles pouvant entraîner une procédure contentieuse »
- ✓ Axes de prévention
- ✓ Donner des marques d'apaisement et savoir se préserver
- ✓ Quelle intervention à envisager ?
- ✓ Recevoir le plaignant
- ✓ Recevoir le perturbateur
- ✓ Les principales étapes de l'entretien pour identifier les troubles de voisinage et les qualifier avec objectivité

Indicateurs de résultats

3 groupes en intra de janv. 2024 à nov. 2025
34 personnes formées
Taux de satisfaction moyen : 99%