Cohérences
des Projets et des Hommes

V.2021.08

Troubles de voisinage, la médiation sociale

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

Identifier et catégoriser les situations de troubles de voisinage.
Acquérir la posture permettant de recueillir les faits, de désamorcer les tensions et finaliser des engagements.
Savoir préparer, organiser et piloter une médiation sociale

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

Troubles de voisinage, la médiation sociale

Contenu

Focus « juridique » des troubles de voisinage – Phase amiable et contentieuse

- ✓ Rôle et missions relatifs à la gestion des troubles de voisinage de niveau 1
- ✓ Regrouper les pièces, preuves des troubles manifestes
- ✓ Loi ELAN « Nouveaux troubles pouvant entraîner une procédure contentieuse »
- ✓ Focus sur la phase contentieuse

Volet relationnel et comportemental

Contact avec les locataires : posture, techniques de communication basées sur l'écoute active

Préparer, organiser et mener la médiation sociale

- ✓ Préparation et organisation
- ✓ Donner des marques d'apaisement et savoir se préserver
- ✓ Les étapes de la médiation sociale
- ✓ S'entraîner pour être plus à l'aise et efficace dans ses interventions

Indicateurs de résultats

4 groupes en intra de nov. 2024 à oct. 2026
25 personnes formées
Taux de satisfaction moyen : 91%