

BAILLEURS SOCIAUX : GÉRER SAINEMENT LES RELATIONS LOCATAIRES

Savoir-être et savoir-faire à mieux gérer les conflits locatifs

1 JOUR, 7 HEURES

IMMOBILIER ET LOGEMENT
SOCIAL

CODE :
LS29

Objectifs de la formation

- Analyser en décomposant les situations conflictuelles typiques entre locataires et bailleurs sociaux
- S'approprier des outils et méthodes pour gérer et réguler ses propres émotions
- Appliquer des techniques de communication pour mieux cerner les besoins des locataires
- Elaborer des réponses constructives et collaboratives en proposant des solutions réalisables et adaptées

Parmi nos formateurs

- MAILHES Grégoire
Formateur,

Public concernés

- Gestionnaires immobiliers ; Personnel des services de gestion locative, de recouvrement et contentieux ; Personnel de maintenance et de sécurité ; Chargé administratif des bailleurs sociaux ; gardiens

Critères d'admission

- Cette formation entre dans le champ d'application des dispositions relatives à la formation professionnelle continue car considérée comme une action d'adaptation et de développement des compétences des salariés.

Prérequis

- Aucun prérequis n'est nécessaire
- Les stagiaires sont invités à apporter leurs propres cas concrets

Tarifs

- Tarif Session en présentiel : 1 060,00 €HT

Dans l'environnement dynamique du logement social, la collaboration et la compréhension mutuelle sont essentielles. Reconnaisant la complexité des interactions entre bailleurs et locataires, il est nécessaire de disposer des outils et des compétences pour aborder les différences avec confiance et efficacité.

Conçu spécifiquement pour les professionnels du logement social, notre formation vise à transformer les défis en opportunités pour renforcer les relations entre bailleurs et locataires. Mettant l'accent sur l'aspect opérationnel pour gérer et réguler ses propres émotions, ainsi que sur les techniques de communication non violente et efficace, cette formation propose une stratégie pratique pour favoriser un

environnement professionnel sain et productif pour les bailleurs sociaux.

Observer les faits des conflits dans le contexte du logement social

- Analyse des situations conflictuelles typiques entre locataires et bailleurs sociaux
- Eviter les interprétations et jugements dans les conflits avec les locataires : attitude de neutralité
- Comment appliquer une posture appropriée face aux locataires

ILLUSTRATION Présentation de différents vidéos sur des situations conflictuelles, suivie d'observations notées par les stagiaires et d'une discussion en plénière

EXERCICE Compléter une fiche pratique en notant les exemples de conflits, et en répertoriant les situations qui suscitent insatisfaction et colère chez les locataires

Identifier et gérer ses émotions dans les conflits locataires-bailleurs

- Reconnaissance et gestion des émotions primaires dans les interactions locataires-bailleur
- Prise en compte de la responsabilité sur nos émotions
- Appliquer les outils appropriés pour gérer ses émotions de manière efficace

MISE EN SITUATION Jeux de rôle simulant des états émotionnels dans les différentes situations conflictuelles entre locataires-bailleur, pour pratiquer les outils de gestion des émotions appropriés

EXERCICE Sur la fiche pratique, les stagiaires élaborent une grille associant états émotionnels et outils de gestion adaptés

Identifier et interpréter les besoins des locataires pour désamorcer les conflits

- Décrypter les besoins des locataires en interprétant les signaux émotionnels sans les messages communiqués, souvent à l'origine des tensions
- Appliquer l'art de l'écoute active et de l'empathie dans la résolution de conflits

ATELIER Les stagiaires présentent leurs propres cas concrets (en individuel ou en binôme), les interlocuteurs pratiquent l'écoute active et proposent des réponses adaptées, suivi d'une discussion en plénière

EXERCICE Enrichir la fiche pratique par l'identification des caractéristiques de l'écoute active, ainsi que des besoins variés des locataires

Elaborer une réponse constructive et collaborative

- Reformuler sous forme de question, en prenant en compte des points de vue des locataires et du bailleur
 - Comment exprimer clairement ses contraintes
 - Développer un argumentaire qui favorise la résolution plus durable de conflits et satisfaisante pour les deux parties
 - Approche gagnant-gagnant dans la résolution de conflits : proposer des solutions réalisables et mutuellement avantageuses
-

MISE EN SITUATION Simulations d'interactions entre locataires et bailleur en cas de conflit, où les stagiaires appliquent les techniques pour élaborer des réponses constructives

EXERCICE Finaliser la fiche pratique avec un résumé des méthodologies clés et une élaboration des réponses professionnelles et viables, adaptées à divers scénarios

Evaluation des acquis de la formation

Dates

Paris

04/03/2025

02/06/2025

15/09/2025

20/11/2025

Modalités pédagogiques, d'évaluation et techniques

■ Modalités pédagogiques:

Pour les formations synchrones-présentiel ou classes virtuelles (formations à distance, en direct), les stages sont limités, dans la mesure du possible, à une douzaine de participants, et cherchent à respecter un équilibre entre théorie et pratique. Chaque fois que cela est possible et pertinent, des études de cas, des mises en pratique ou en situation, des exercices sont proposées aux stagiaires, permettant ainsi de valider les acquis au cours de la formation. Les stagiaires peuvent interagir avec le formateur ou les autres participants tout au long de la formation, y compris sur les classes virtuelles durant lesquelles le formateur, comme en présentiel peut distribuer des documents tout au long de la formation via la plateforme. Un questionnaire préalable dit 'questionnaire pédagogique' est envoyé aux participants pour recueillir leurs besoins et attentes spécifiques. Il est transmis aux intervenant(e)s avant la formation, leur permettant de s'adapter aux publics. Pour les formations en E-learning (formations à distance, asynchrones), le stagiaire peut suivre la formation à son rythme, quand il le souhaite. L'expérience alterne des vidéos de contenu et des activités pédagogiques de type quizz permettant de tester et de valider ses acquis tout au long du parcours. Des fiches mémos reprenant l'essentiel de la formation sont téléchargeables. La présence d'un forum de discussion permet un accompagnement pédagogique personnalisé. Un quizz de validation des acquis clôture chaque parcours. Enfin, le blended-learning est un parcours alternant présentiel, classes virtuelles et/ou e-learning.

■ Modalités d'évaluation:

Toute formation se clôture par une évaluation à chaud de la satisfaction du stagiaire sur le déroulement, l'organisation et les activités pédagogiques de la formation. Les intervenant(e)s évaluent également la session. La validation des acquis se fait en contrôle continu tout au long des parcours, via les exercices proposés. Sur certaines formations, une validation formelle des acquis peut se faire via un examen ou un QCM en fin de parcours. Une auto-évaluation des acquis pré et post formation est effectuée en ligne afin de permettre à chaque participant de mesurer sa progression à l'issue de la formation. Une évaluation à froid systématique sera effectuée à 6 mois et 12 mois pour s'assurer de l'ancrage des acquis et du transfert de compétences en situation professionnelle, soit par téléphone soit par questionnaire en ligne.

■ Modalités techniques FOAD:

Les parcours sont accessibles depuis un simple lien web, envoyé par Email aux stagiaires. L'accès au module de E-learning se fait via la plateforme 360Learning. La durée d'accès au module se déclenche à partir de la réception de l'invitation de connexion. L'accès aux classes virtuelles se fait via la plateforme Teams. Le(a) stagiaire reçoit une invitation en amont de la session lui permettant de se connecter via un lien. Pour une bonne utilisation des fonctionnalités multimédia, vous devez disposer d'un poste informatique équipé d'une carte son et d'un dispositif vous permettant d'écouter du son (enceintes ou casque). En ce qui concerne la classe virtuelle, d'un microphone (éventuellement intégré au casque audio ou à la webcam), et éventuellement d'une webcam qui permettra aux autres participants et au formateur de vous voir. En cas de difficulté technique, le(a) stagiaire pourra contacter la hotline au 01 70 72 25 81, entre 9h et 17h ou par mail au logistiqueformations@infopro-digital.com et la prise en compte de la demande se fera dans les 48h.