

PROGRAMME DE FORMATION

Gérer les situations conflictuelles avec les locataires (incivilité, troubles de voisinage)

(référence D01)

Objectifs

- Repérer et diagnostiquer la nature des troubles de voisinage
- Identifier les interventions possibles et leurs limites
- Gérer les situations conflictuelles et désamorcer les tensions

Public

Personnel de proximité

Prérequis

Etre en relation avec les locataires et connaître les problématiques courantes rencontrées en logements sociaux

Méthodes et support

Alternance d'apports théoriques, d'analyses de cas, de jeux de rôle et d'exercices basés sur les situations professionnelles concrètes rencontrées par les participants. Un support de cours sera remis à chaque participant

Durée

2,00 jour(s)
14:00 heures

Informations complémentaires

Intervenant

Formation animée par un consultant spécialisé en immobilier social

Parcours formation

- Habitat social

Point fort

Une formation qui vous fournira des réflexes pour savoir gérer et mieux vivre les situations difficiles avec les locataires



A noter

Cette formation est adaptable à vos demandes spécifiques, dans le cadre d'une session intra-entreprise

Pour tout renseignement complémentaire : formation@scet.fr

Contenu

Le contexte et le cadre juridique

- Les obligations du bailleur et du locataire
- Les enjeux et les responsabilités de chacun

Les troubles de voisinage

- L'appréciation des troubles de jouissance
- Les moyens d'action du bailleur
- Le contexte culturel, religieux
- Études de cas : les nuisances sonores, les odeurs, les épaves et stationnements illicites

Incivilité, agressivité, conflit, violence

- Typologie de l'incivilité, conflit et violence
- Les moyens d'action du bailleur
- Études de cas : les actes de salissures, les dépôts d'objets, les comportements provocateurs

Les situations difficiles à traiter

- Les chiens dangereux
- Le rassemblement dans les halls
- Les violences physiques

Les actions possibles

- Modèles actuels de résolution des conflits
- Les partenaires et ressources internes ou externes
- Le rôle et les limites d'action de chacun
- Le signalement
- La plainte
- La pétition

Le rôle du personnel de proximité

- Ecouter, questionner
- Orienter, conseiller
- Constater, alerter

Comprendre la relation clientèle

- Favoriser les échanges
- Repérer les obstacles à l'écoute
- Positionnement individuel et comportements collectifs
- Prendre en compte la situation culturelle et familiale du locataire
- Garder son calme face au mécontentement d'un locataire
- Prendre du recul par rapport à une situation difficile
- Mises en situation et analyse de cas



www.scet-formation.fr

SCET - 52, rue Jacques Hillairet 75612 PARIS cedex 12

SA au capital de 26 608 000€ RCS Paris 562 000 349 SIRET 562 000 349 02188

SCET Formation - Tél. : + 33 (0) 1 53 44 06 14 ou 06 42 – courriel : formation@scet.fr

Activité enregistrée sous le n° 11754199575 auprès du préfet de la région Ile-de-France - *Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat*

