



La gestion des troubles du voisinage : adopter les bons comportements

Formation présentielle

Durée : 14 heures

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- ▶ Identifier ou revisiter les situations de trouble de voisinage.
- ▶ S'évaluer dans la confrontation à ces situations.
- ▶ Acquérir ou améliorer ses comportements.
- ▶ Elaborer un plan de progression.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- ▶ Le formateur alternera entre de la transmission de connaissances/compétences et les cas pratiques pour favoriser l'acquisition par les stagiaires.
- ▶ Matériel pédagogique : support de formation PPT.
- ▶ Activité interactive : temps d'échanges avec les participants.

MODALITÉS DE POSITIONNEMENT ET D'ÉVALUATION

Modalités de positionnement :

- ▶ Entretien avec l'équipe pédagogique en amont et le client ou son représentant pour l'identification des besoins des bénéficiaires.
- ▶ Autopositionnement sur des compétences.
- ▶ Recueil des attentes des bénéficiaires par le formateur en début de session.

Modalités d'évaluation des acquis :

- ▶ Pendant la formation, validation des acquis en temps réel par le questionnement et la contribution des stagiaires.
- ▶ En clôture de session, bilan de fin de formation individuel réalisé par le formateur.
- ▶ Evaluation de la satisfaction à chaud.
- ▶ Evaluation du transfert des acquis en situation professionnelle via les évaluations à froid notamment dans le cadre des entretiens professionnels et annuels.
- ▶ Mise en place de mesures correctives si nécessaire.

MODALITÉS ET DÉLAI D'ACCÈS

- ▶ Pour accéder à cette formation, il faut en faire la demande lors des entretiens de développement ou lors de la campagne de recueil des besoins en formation.
- ▶ L'accord hiérarchique est nécessaire.
- ▶ Les délais d'accès sont variables et dépendent du calendrier des formations.

PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

- ▶ Nous sommes disponibles pour échanger avec vous sur vos besoins afin de mettre en place les solutions optimales pour vous accueillir.
- ▶ Merci de nous envoyer un message sur la boîte mail IHC.

PUBLIC

Tous collaborateurs pouvant être en situation de gérer un trouble du voisinage entre locataires

PRÉ-REQUIS

Avoir une ancienneté d'une année dans le poste (validation par le RH société)

INTERVENANT

Formateur expert en gestion locative et relation client

LIEU

Sessions inter : Metz ou Paris
Sessions intra : selon demande

TARIF

Nous consulter

CONTACT

ihc@batigere.fr
03 87 39 57 03

CONTENU PÉDAGOGIQUE

1 / 2

1. Les troubles du voisinage : contexte et environnement

Partage d'expériences :

- ▶ Visite ou revisite du cadre légal, réglementaire, contractuel des troubles de voisinage.
- ▶ Obligations des locataires et contraintes du bailleur.

Sociologie du voisinage · Classification des troubles par catégories :

- ▶ Peut-on dresser un ou des portrait(s) type(s) des auteurs de troubles ? Des plaignants du trouble ?
- ▶ Les cultures ont-elles une influence sur les comportements des auteurs de troubles et la tolérance de ceux là par les voisins ?

2. Comprendre un trouble de voisinage

Appréhender les notions de cadre de référence et d'arguments structurels et fondamentaux :

- ▶ Éviter le piège de la polémique (discussions stériles) dans les situations de troubles de voisinage pour favoriser un débat constructif.
- ▶ Comprendre l'origine des comportements propres au fauteur de trouble, de la ou les victimes du trouble.
- ▶ Identifier ses propres réactivités.
- ▶ Autour de cas issus du vécu des stagiaires, travail en sous groupe autour de techniques de gestion des situations tendues ou conflictuelles, présentées par le formateur.



La gestion des troubles du voisinage : adopter les bons comportements

CONTENU PÉDAGOGIQUE

2 / 2

2. Gérer et traiter le trouble

Autodiagnostic sur son intelligence émotionnelle :

- ▶ Evaluer sa capacité professionnelle à gérer les flux émotionnels des acteurs d'un trouble de voisinage.

Comprendre sa typologie communication :

- ▶ Les neurosciences : communication para verbale, non verbale et subverbale.
- ▶ Appel à expérience du groupe en la matière et discussion sur les significations, l'emploi et l'interprétation que l'on peut en faire dans les situations concrètes de gestion des troubles de voisinage.
- ▶ Les neuro sciences : communication para verbale, non verbale et subverbale.

Le questionnement dirigé :

- ▶ L'hexamètre de Quintilien : s'exercer à la négociation de type coopérative pour une issue plus durable dans une médiation entre fauteur de trouble de voisinage et voisins.
- ▶ Le protocole de résolution de trouble de voisinage. Discussion avec les stagiaires sur ses ajustements en fonction des situations architecturales, géographiques, sociales et culturelles.

Mise en situation :

- ▶ Simulations, jeux de rôle, sur le protocole évoqué ci dessus ou sur des situations de troubles de voisinage vécues ou imaginaires (au téléphone, par entretien de face à face, en réunion).
- ▶ Chaque séquence est conclue par le formateur avec la participation du groupe.
- ▶ Axes de progrès et d'actions personnelles.

PUBLIC

Tous collaborateurs pouvant être en situation de gérer un trouble du voisinage entre locataires

PRÉ-REQUIS

Tous collaborateurs pouvant être en situation de gérer un trouble du voisinage entre locataires

INTERVENANT

Formateur expert en gestion locative et relation client

LIEU

Sessions inter : Metz ou Paris

Sessions intra : selon demande

TARIF

Nous consulter

CONTACT

ihc@batigere.fr

03 87 39 57 03