



## PROGRAMME DE FORMATION

Gestion des incivilités et troubles de voisinage (épave, chiens dangereux, incivilités...)

### ORGANISATION

---

**Durée :** 14 heures

**Mode d'organisation :** Présentiel

### CONTENU PEDAGOGIQUE

---



#### **PUBLIC VISE**

Toute personne voulant améliorer sa communication avec ses locataires



#### **OBJECTIFS PEDAGOGIQUES**

- Appréhender le cadre juridique et les responsabilités
- Identifier les troubles locatifs et les situations d'incivilité
- Mettre en œuvre une procédure d'intervention adaptée



#### **DESCRIPTION**

**Accueil et recueil des attentes**

#### **Introduction**

- Définitions et caractéristiques des troubles locatifs
- Appréciation des troubles de jouissance
- Analyse des responsabilités. Prise en compte du sentiment d'insécurité

#### **Cadre juridique - Rappel**

- Loi Mermaz du 6 Juillet 1989, Loi DALO
- Codes civil et pénal
- Obligations du bailleur et du locataire
- Usage paisible et jouissance paisible : définition et appréciation

#### **Troubles locatifs : les situations fréquentes**

- Nuisances sonores, animaux domestiques
- Non-respect de la propreté et de l'hygiène



- Occupation des halls et des espaces communs
- Épaves et stationnements illicites

### **Gestion des troubles de voisinage**

- La gestion des troubles : un travail d'équipe
- Phase amiable : rôle du responsable d'immeuble, convocation par le responsable hiérarchique
- Phase précontentieuse : médiation, conciliation par le greffe du tribunal
- Phase contentieuse : les étapes jusqu'à la résiliation du contrat de location
- Constitution du dossier juridique et des éléments de preuve : les attestations à témoigner.

### **Gestion des incivilités**

- Distinction entre incivilités et infractions
- Exemples de désordres constituant des incivilités
- Moyens d'action du bailleur et limites d'intervention
- Exemples et étude de cas.

### **Causes possibles d'accroissement des**

- Incivilités
- Les signes liés au contexte social
- Les signes émis par le bailleur et le personnel
- Les conséquences sur le sentiment d'insécurité.

### **Gestion de l'insécurité**

- Distinguer sentiment d'insécurité et insécurité
- Exemples de situations d'insécurité
- Moyens d'actions du bailleur
- Les relations avec les partenaires
- Exemples et études de cas.

### **Les actions de prévention**

- L'action des bailleurs en direction des résidents
- L'inventaire des mesures possibles
- Quelques exemples d'actions réussies

### **Synthèse et bilan de la formation**



#### **PREREQUIS**

Aucun pré-requis



#### **MOYENS ET SUPPORTS PEDAGOGIQUES**

##### **Moyens pédagogiques**

- Exposé illustré d'exemples concrets
- Cas pratiques dans le secteur du logement social
- Echanges entre pairs
- Un support de formation en version papier sera transmis à chaque stagiaire

##### **Supports pédagogiques**

Le support de formation sera transmis, en format numérique, à chaque stagiaire.



## **MODALITES D'EVALUATION ET DE SUIVI**

### **En amont de la formation**

- Recueil des attentes des stagiaires afin de disposer des informations essentielles au bon déroulé de la formation (profil, niveau, attentes particulières...)
- Auto-positionnement des stagiaires afin d'évaluer le niveau de départ

### **Tout au long de la formation**

- Évaluation des acquis en fonction des objectifs visés avec des questions orales, des exercices, des QCM, des cas pratiques ou mises en situation...

### **A la fin de la formation**

- Auto-positionnement des stagiaires afin de mesurer l'acquisition des compétences
- Questionnaire de satisfaction en ligne