



PROGRAMME DE FORMATION

Renforcer la qualité des relations avec les habitants
dans le logement social

ORGANISATION

Durée : 14 heures

Mode d'organisation : Mixte

CONTENU PEDAGOGIQUE



PUBLIC VISE

Médiateur social, agent de proximité.



OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Identifier les composantes de la relation habitant-locataire et bailleur
- Déterminer les facteurs et situations à risque pouvant détériorer la qualité de la relation
- Adapter sa posture professionnelle et sa communication en fonction des interlocuteurs et des situations
- Orienter les habitants-locataires vers les structures et dispositifs adaptés



DESCRIPTION

Accueil et recueil des attentes

Ouverture de la formation et inclusion

- Échanges sur les réponses au questionnaire préalable
- Partage des attentes et des enjeux spécifiques aux activités de la SEMSAMAR
- Installation d'un cadre de formation favorisant l'expression, la confiance et l'implication de chacun

Les enjeux de la relation habitant locataire et bailleur

- Les engagements réciproques entre habitants et bailleur : droits, devoirs et attentes
- La notion de "clients" et de "locataires"
- Les facteurs de satisfaction et d'insatisfaction dans la relation
- L'évolution des situations de vie et du logement : limites des engagements réciproques
- La veille sociale : repérage des fragilités et suivi des situations sensibles



Les bases de la communication

- Les biais cognitifs : analyse filtrée de chaque situation
- Zoom sur les filtres de perception et d'interprétation
- Le schéma de la communication appliqué aux situations de terrain
- La communication proactive pour installer une relation de confiance durable

Posture et techniques d'écoute active

- Se rendre disponible dans la relation
- Écouter pour comprendre : neutralité, disponibilité et non-jugement
- Écoute active, reformulation, clarification et validation
- Les limites de son champ d'intervention et les relais adaptés

Posture relationnelle dans le lien habitant locataire et gestionnaire bailleur

- Adapter sa communication aux différents profils avec l'approche DISC
- Posture communicante : le pouvoir du non-verbal
- Posture commerciale
- Posture assertive : relation bienveillante et échanges cadrés

Maillage partenarial dans l'accompagnement des locataires

- Identifier les acteurs du territoire et leurs champs d'intervention
- Comprendre les modalités de sollicitation et de coordination
- Informer, orienter et faciliter l'accès aux dispositifs adaptés pour les habitants locataires

Synthèse et bilan de la formation



PREREQUIS

Aucun pré-requis

Matériel nécessaire pour les formations à distance :

- Avoir un ordinateur équipé d'une carte son, d'un micro fonctionnel et d'une webcam
- Avoir un accès internet avec un débit permettant la connexion à la classe virtuelle
- Il est recommandé d'utiliser le navigateur Google Chrome

Pour toute question ou demande d'assistance, vous pouvez nous contacter à formation@scet.fr.



MOYENS ET SUPPORTS PEDAGOGIQUES

Moyens pédagogiques

- Apports théoriques contextualisés
- Travaux en sous-groupes et échanges entre pairs
- Mise en situation et étude de cas

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