



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