



## Logement social Prévention et gestion des situations complexes liées au nouveau contexte sociétal

V20240526

Réf. LS018

### Organisation et fonctionnement

<b>Bénéficiaire</b>	Personnels en contact direct avec les locataires (par ex : gardiens, gestionnaires d'immeubles, personnels d'agence...)
<b>Durée</b>	14 heures (2 jours)
<b>Dates</b>	Définies en fonction de la disponibilité du stagiaire. Dates et jours flexibles
<b>Rythme</b>	2 journées consécutives
<b>Horaires</b>	De 9h à 17h - Pause de 1 heure à midi
<b>Lieu des cours</b>	En présentiel (NLF - Sophia Antipolis ou lieu de travail du stagiaire ou domicile du stagiaire) ou à distance
<b>Modalités et délais d'accès</b>	L'accès à la formation peut être initié par le commanditaire par mail ou téléphone. Nous nous engageons à vous répondre dans un délai de 72 heures. Nous envisagerons la date de début de formation la plus appropriée en fonction de vos besoins, préférences et contraintes. Nous vous préciserons également les objectifs, les compétences acquises et les sources de financement possibles. Nous nous assurerons également que vous remplissiez les pré-requis soit par des tests, soit par un audit téléphonique. Sauf cas particulier et en fonction des disponibilités du stagiaire, du formateur ou selon notre planning interentreprises, le délai pour la mise en place de la formation est habituellement d'un mois (en moyenne)
<b>Certification</b>	Pas de certification
<b>Inter/Intra/particulier</b>	Intra, inter et particuliers.
<b>Tarif</b>	à définir lors du devis en fonction du nombre du stagiaire : Individuel : 70 € HT par heure Jusqu'à 3 stagiaires: 45 € HT par heure (par stagiaire) De 4 à 6 stagiaires : 35 € HT par heure (par stagiaire) De 7 à 9 stagiaires : 30 € HT par heure (par stagiaire) De 10 à 12 stagiaires : 25 € HT par heure (par stagiaire)

### Prérequis

Maîtriser la langue française.

### Accessibilité aux personnes handicapées ou aux besoins spécifiques

Les demandes de formation pour les personnes en situation de handicap sont étudiées au cas par cas afin de s'assurer au mieux de l'adéquation entre la demande et l'offre que nous pouvons apporter. Il est toutefois indispensable de satisfaire aux conditions suivantes : les locaux et équipements choisis par l'apprenant en situation de handicap lui sont adaptés - l'apprenant peut réaliser l'examen de fin de formation (en centre d'examen ou en ligne).

### Objectifs Généraux

Fournir une compréhension approfondie du nouveau contexte sociétal et des différents publics concernés, afin d'adapter la relation locataire en conséquence.

### Objectifs pédagogiques

- Comprendre le nouveau contexte sociétal et connaître les différents « publics »
- Appréhender les évolutions nécessaires pour adapter la relation locataire à ce nouveau contexte sociétal
- Définir les actions à mener pour pouvoir gérer une situation complexe
- Identifier les mécanismes et les outils de communication qui permettront de désamorcer les situations d'agressivité et éviter les situations de violence
- Différencier les différents dispositifs de prévention

### Progression pédagogique - Contenu détaillé de la formation

## **Matinée jour 1**

- **Échanges introductifs entre les participants et le formateur**
  - Tour de table et expression des attentes
  - Mise en place des règles de fonctionnement
  - Quizz d'évaluation des compétences
- **Les évolutions sociétales**
  - Le vieillissement de la population
  - L'impact du confinement lié au « COVID19 » sur la santé mentale
  - Une génération du « tout, tout de suite »
  - L'impact des médias (internet, télévision...)
  - L'augmentation des publics en grande précarité
  - Une société de plus en plus violente ?

**Mise en pratique** : partage d'expériences vécues par les apprenants ou le formateur avec comme objectif pédagogique de valider collectivement les causes et conséquences de chaque évolution et de construire ensemble, les réponses adaptées et partagées.

## **Après-Midi jour 1**

**Mise en situation** : exercice sur la communication avec le jeu du bouche à oreille : 30 minutes

- **Validation du vocabulaire lié à la situation complexe**
  - La définition des termes au sens général : différend, conflit, agressivité, violence
  - La distinction entre agressivité et violence
  - Statistiques autour des faits de violence observés dans le parc HLM
  - Les infractions pénales liées aux injures
  - Les bonnes pratiques et retours d'expérience
- **Se connaître soi-même pour mieux gérer l'autre**
  - Ce qui nous constitue
  - Notre unicité
  - Nos valeurs
  - Nos besoins
- **La gestion émotionnelle du collaborateur**
  - La prise de conscience et l'analyse des émotions
  - La maîtrise de soi: passer de la réaction à la pro-activité
  - Les différents chemins suivis lors du conflit

**Mise en pratique** : travail en 4 groupes de 3 apprenants avec prise en compte par chaque groupe d'une situation complexe et échange sur des situations complexes et retour des apprenants sur « comment ont-ils gérés leurs émotions ? »

## **Matin jour 2**

- **La communication**
  - Etre attentif à l'autre
  - La posture bienveillante
  - Le non verbal
  - Prendre soin de soi
  - Apprendre à dire non
- **La méthode DESC**

**Mise en pratique** : travail en groupes de 4 apprenants avec proposition de 3 cas pratiques à choisir et résoudre une situation complexe en utilisant la méthode DESC.

Mise en situation avec jeux de rôle locataire/bailleur et résolution de la situation.  
Débriefing collectif bienveillant

## **Après-midi jour2**

**Mise en situation** : exercice sur la communication avec le jeu de la dictée graphique : 20 minutes

- **Méthode de gestion de conflit**
  - Ecouter et se taire
  - Reformuler et être empathique
  - On négocie une solution
- **Les dispositifs de prévention**
  - La prévention situationnelle
  - La procédure agression
  - Les dispositifs de coopération (forces de l'ordre, médiation, CLSPD,...)

**Conclusion** :

- Quizz d'évaluation d'acquisition des connaissances
- Tour de table pour évaluer la réponse aux attentes

## **Modalités de formation, moyens pédagogiques, encadrement**

**New Life in France** - BSS - 120 route des Macarons – 06560 Valbonne-Sophia Antipolis

Tél: 09 81 96 37 71 – 06 16 67 62 47 Email :

S.A.R.L au capital de 7 000 Euros – RCS Grasse 513 978 494

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 93 06 06525 06 auprès du préfet de région de PACA.

- L'encadrement pédagogique de la formation est assuré par un formateur expert dans son domaine, tant au niveau pédagogique que par son expérience du terrain. En simplifiant des concepts complexes pour les rendre accessibles, il permettra à chaque bénéficiaire une compréhension optimale et un apprentissage durable.
- La pédagogie mise en œuvre est active et différenciée, les supports d'apprentissage sont variés : manuels, extraits audios, vidéos, outils en ligne... L'école dispose d'un fonds documentaire composé de manuels et d'outils créés à disposition des formateurs pour leurs cours en présentiel ou en distanciel. Le formateur utilisera plusieurs supports pédagogiques : présentation en PPT, utilisation d'un outil collaboratif et de supports vidéo. Des mises en situation permettront une validation pratique des connaissances.
- Le formateur, en présentiel ou en distanciel, sollicite la participation du stagiaire par le recours à un grand nombre d'exercices et de mises en situation pratiques issues de situations concrètes tirées de la vie professionnelle. A distance, le format des cours est adapté à l'outil informatique, le formateur utilise le tableau blanc virtuel, envoie par mail en amont des sessions le matériel pédagogique à utiliser et partage son écran si nécessaire.

### Moyens techniques

- Les moyens techniques à disposition : en présentiel, une salle de réunion équipée, un fonds documentaire, du matériel informatique. L'accès pour les personnes à mobilité réduite est assuré dans une salle au rez-de-chaussée. A distance, un ordinateur et une connexion Internet sont requis pour tous les apprenants.

### Moyens et modalités d'évaluation du stagiaire

#### Evaluation initiale

- Questionnaire de préformation pour évaluer le niveau par rapport aux objectifs pédagogique, mesurer les enjeux et adapter la formation aux besoins des apprenants
- Tour de table le premier jour pour évaluer les attentes

#### Evaluations intermédiaires

- Evaluations en cours de formation lors des exercices de mise en pratique
- Utilisation de quiz tout au long de la formation pour valider l'acquisition des acquis
- L'évaluation de la progression se fera à l'aide de Quizz qui permettront de suivre la progression et sera notifié au collaborateur

#### Evaluation finale

- Evaluation en fin de formation pour valider la compréhension/validation des objectifs pédagogiques par les apprenants

### Moyens et modalités d'évaluation de la formation

- Une feuille de présence est distribuée au stagiaire. Elle doit être signée après chaque session de formation.
- En fin de formation, un questionnaire de satisfaction sera remis au stagiaire afin de permettre à NLF d'évaluer le degré de satisfaction mais également l'atteinte des objectifs envisagés, et les moyens pédagogiques et matériels mis en œuvre. Un certificat de réalisation individuel lui sera également remis. Une attestation de niveau et d'acquisition des compétences sera également remise au stagiaire.

### Indicateurs de résultats

Une fois par an, sur le site Internet et via nos canaux de diffusion, NLF communique sur ses résultats : résultats des enquêtes de satisfaction, évaluation des formations sur Mon Compte Formation et résultats aux certifications passées.

**Pour toute demande d'informations complémentaires ou pour toute demande de devis,  
merci de contacter Pauline Mourrat  
06 16 67 62 47 - [information@newlifeinfrance.fr](mailto:information@newlifeinfrance.fr)**