

C0146

1 JOUR

GESTION LOCATIVE ET ACTION SOCIALE IMPAYÉS ET CONTENTIEUX

LA GESTION AMIABLE DES CONTENTIEUX DANS LE LOGEMENT SOCIAL

ENJEUX

Différentes lois récentes ont renforcé l'usage des modes alternatifs de règlements des différends. Ces évolutions ont eu des impacts positifs pour les équipes dans la diminution des situations d'agressivité pour le personnel de proximité et d'agences et la réduction des instances judiciaires. Chaque bailleur doit désormais appréhender la relation avec ses clients, ses partenaires, ses salariés à l'aune de ces nouvelles exigences.

PUBLIC

Responsable ou collaborateur de direction juridique. Collaborateur en charge de la gestion des contrats prestataires. Responsable ou collaborateur en service de gestion locative.

OBJECTIFS

- › se repérer dans les différents modes de règlement amiable des différends (médiation, médiation-arbitrage, conciliation et procédure participative)
- › gérer la relation conflictuelle avec ses locataires, accédants, fournisseurs, salariés, etc. au moyen d'un mode alternatif de règlement des différends
- › informer/former les équipes internes.

PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Apports théoriques et méthodologiques. Cas et exercices pratiques. Échanges avec les participants.

PRÉ-REQUIS

Aucun.

ANIMATION

Françoise CALANDRE, Consultante experte en résolution de conflits, médiation et Christine GRILLE, Juriste et formatrice en gestion locative et Contentieux

DATES CLASSE VIRTUELLE

16 mai 2025

19 septembre 2025

DÉROULÉ & CONTENU

1 AVANT

- À la rencontre de votre formateur
- Quels objectifs souhaitez-vous atteindre grâce à cette formation ?

2 PENDANT - EN GROUPE

- **Introduction**
 - › les modes alternatifs aux règlements des différends (définitions) et contexte juridictionnel
- **La place des modes amiables de résolution des différends (MARD) dans le logement social**
 - › pour quels types de litiges ?
 - › comment les mettre en place dans l'organisation ? (centralisation / décentralisation en proximité)
- **Les différences et les similitudes entre la conciliation (y compris la Commission Départementale de Conciliation) et la médiation**
- **Le statut du médiateur et du conciliateur**
 - › les compétences requises
 - › la déontologie, la confidentialité, l'impartialité et la neutralité
- **Le rôle de l'avocat dans les modes alternatifs de règlement des différends**
- **Les étapes du processus de médiation et de conciliation**
 - › les entretiens de préparation, les réunions plénières, les apartés
 - › la roue de Fiutak
- **Les étapes de la procédure participative**
 - › la phase conventionnelle
 - › la phase judiciaire
- **La forme et la valeur juridique des accords de médiation**
 - › l'acte sous seing privé, homologation judiciaire, transaction, acte d'avocat
 - › l'autorité de la force jugée ou la force exécutoire
 - › la valeur juridique des procès-verbaux de conciliation.

3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

- Qu'ai-je retenu de ma formation ?
- Les ressources pédagogiques qui m'accompagnent

PRIX NET : 830 EUROS - 7 h de formation

Ce prix comprend l'accès à notre plateforme de formation ESPACE47.

Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS : Patricia SIVAKUMAR - 06 64 41 09 26. patricia.sivakumar@afpols.fr

Personne en situation de handicap : contacter Cécile CROQUIN - 06 76 72 65 07. referenthandicap@afpols.fr