

# Médiation et rapports locatifs

**2 jours** de formation (14 h)

**380 €** (adhérents)  
**550 €** (non adhérents)

Lyon

Jeudi 17 et vend. 18 mars 2022  
de 9h30 à 17h30

## Public concerné

Professionnels d'associations gestionnaires de logement d'insertion (intervenants sociaux, gestionnaires locatifs), notamment en charge du traitement amiable de dettes locatives

## Pré-requis

Aucun

## Intervenant(s)

**Silvana Bove, coach-certifiée et formatrice, précédemment CESF**

## Approche pédagogique

Apports théoriques et méthodologiques  
Échanges interactifs  
Mises en situation

## Modalité d'évaluation des connaissances

Vérification des acquis tout au long de la formation à partir de mises en situation  
Évaluation à chaud des acquis après la formation

## Accessibilité Handicap

Nous vous invitons à vous rapprocher de la Fapil afin d'étudier les modalités d'adaptation de la formation : [formations@fapil.fr](mailto:formations@fapil.fr) ou 01 48 05 05 75

## Objectifs pédagogiques

- Comprendre les mécanismes relationnels, les impacts psychologiques, physiques, en identifiant les facteurs contribuant à des rapports constructifs.
- Adopter une posture de médiation efficace par la maîtrise de techniques verbales, non verbales et en appliquant le processus de la communication non violente (CNV) de Marshall Rosenberg.
- Mesurer l'importance de la responsabilité de l'institution dans la définition de la procédure amiable

## Programme

- **Les bases d'une communication saine et constructive**
  - › comprendre les mécanismes contribuant à des rapports constructifs (communication verbale et non verbale, écoute active)
  - › prendre en compte les émotions générées par une relation tendue et apprendre à limiter son propre stress
  - › savoir accueillir la colère d'un locataire.
- **La posture de médiation**
  - › définir la posture de médiation dans le milieu de la gestion locative adaptée
  - › s'entraîner à dialoguer de manière positive et responsabilisante avec un locataire
  - › amener son interlocuteur vers une négociation gagnante/gagnante en appliquant une technique de la communication non-verbale
- **Ateliers de mise en pratique autour des dettes locatives et des réparations locatives**
- **La procédure amiable, acteur de réussite contribuant à la démarche de médiation : la place du cadre institutionnel**

# Fiche d'inscription individuelle

fapil

À RETOURNER AVANT LE **MARDI 1<sup>ER</sup> MARS 2022** À :

[formations@fapil.fr](mailto:formations@fapil.fr)

TÉL. : 01 48 05 05 75

**Nom de l'organisme :** .....

Adresse : .....

Code Postal : ..... Ville : .....

Téléphone : .....

Adresse de facturation (si différente) : .....

SIRET / SIREN : .....

**Nom et prénom du stagiaire :** .....

Fonction : .....

Email : ..... Téléphone : .....

Adresse (si différente) : .....

Option végétarienne pour le plateau repas : Oui / Non / Autres précisions : .....

**Contact administratif :** .....

(pour l'envoi des conventions de formation et la facturation)

Fonction : .....

Email : ..... Téléphone : .....

Merci d'informer si le paiement de la formation à la Fapil se fera directement par l'OPCO :  OUI  NON

Le cas échéant, nom de l'OPCO : .....

J'atteste que mon employeur a validé cette inscription au préalable :  OUI  NON

Nom, prénom et fonction de la personne ayant validé l'inscription au sein de votre structure :

.....  
.....

## Médiation et rapports locatifs

Jeudi 17 et vendredi 18 mars 2022

Lieu du stage

Fapil Auvergne-Rhône-Alpes  
245, rue Duguesclin – 69003 Lyon

**Qualiopi**  
processus certifié   
■ RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Déclaration d'activité d'organisme de formation : 11 75 45036 75

La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante :  
**ACTION DE FORMATION**

## 1. Pré-inscription

La pré-inscription vous permet d'être prioritaire au moment de l'inscription définitive. Sauf exception, le nombre de stagiaires par formation est limité à 13 personnes maximum.

Néanmoins, des jauges inférieures peuvent être fixées par la Fapil selon les conditions sanitaires en vigueur ou pour les formations à distance.

Pour les formations « sur demande » (intra), merci de contacter directement le service Formations pour étudier votre projet et réaliser un devis :

**01 48 05 05 75**, [formations@fapil.fr](mailto:formations@fapil.fr)

Les formations en intra sont destinées aux adhérents de la Fapil.

## 2. Inscription

Les plaquettes d'inscription définitives sont disponibles deux mois avant la date de la formation. Elle comportera la date, le lieu et le coût de la formation ainsi qu'une description synthétique des objectifs, du contenu et des modalités pédagogiques. Un programme plus détaillé et des documents supports pourront vous être communiqués par la suite.

La date limite d'inscription est fixée deux semaines avant le début de la formation.

Afin de participer à une formation, veuillez adresser la fiche de pré-inscription au service Formations : **01 48 05 05 75**, [formations@fapil.fr](mailto:formations@fapil.fr)

Les personnes en situation de handicap sont invitées à contacter la Fapil afin d'adapter la formation à leurs éventuels besoins.

## 3. Confirmation et paiement

À réception de la fiche d'inscription, une convention de formation professionnelle, la facture et le programme vous sont envoyés.

La Fapil fournit les documents relatifs à la formation professionnelle, à charge pour les stagiaires de les transmettre à leur organisme collecteur.

Vous devez retourner à la Fapil votre confirmation d'inscription et les frais de la formation doivent être acquittés en totalité dès réception de la facture :

- par chèque, à l'ordre de la Fapil ;
- par virement ;
- par paiement direct de l'OPCO : il convient d'informer la Fapil lorsque cette option est retenue.

## 4. Remplacement et annulation

En cas d'impossibilité d'assister à la formation, un stagiaire inscrit peut se faire remplacer par une personne de la même structure, pourvu qu'elle remplisse les conditions requises (public concerné et pré-requis notamment). Il convient de prévenir la Fapil de ce désistement. Le coût total de la formation sera dû en cas d'annulation de votre part moins de deux semaines avant le stage. Si le nombre minimum de stagiaires n'est pas atteint, la Fapil vous en informe à l'issue du délai maximum d'inscription et rembourse les frais éventuellement déjà versés.

## 5. En amont de la formation

Chaque stagiaire se verra remettre au moins 15 jours avant la formation une convocation précisant la date, le lieu et les horaires de la formation ; doublée d'une information par mail précisant le programme détaillé de la formation, les moyens pédagogiques et le règlement intérieur.

## 6. Le jour de la formation

Le règlement intérieur est affiché dans la salle de formation lorsque celle-ci a lieu en présentiel, à la Fapil. Pour les formations organisées en intra, dans les locaux de l'organisme client, celui-ci devra s'assurer de la conformité des lieux aux règles de sécurité et sanitaires en vigueur.

Une feuille de présence est signée par le stagiaire et le formateur par demi-journée de formation. Lorsque la formation a lieu à distance, l'assiduité sera constatée par un émargement numérique ou un système d'horodatage des connexions, ainsi que par les travaux d'évaluation de fin de formation.

Un temps de présentation du formateur mentionnant ses qualifications et son emploi est obligatoire avant le début de la formation. Les stagiaires sont également encouragés à se présenter. Les stagiaires se voient rappeler le programme détaillé et les moyens pédagogiques. La compréhension du sujet par le stagiaire est validée par le formateur à chaque étape du programme, par des alternances de contenus théoriques et de cas pratiques. Un QCM peut également être proposé.

À la fin de la formation, une fiche d'évaluation de la formation sera remplie par le stagiaire. Elle permet à la Fapil de faire évoluer ses futures formations.

## 7. À l'issue de la formation

Une attestation de présence et une attestation de fin de formation sont délivrées à l'issue de la formation. Un questionnaire pourra être adressé au stagiaire 3 mois après la formation afin d'évaluer la mise en pratique des acquis et transmettre ses commentaires à la Fapil.

## 8. Protection des données personnelles

Les informations à caractère personnel communiquées par l'organisme à la Fapil sont utiles pour la mise en place de nos services de formation ainsi que pour la constitution d'un fichier pour l'envoi des programmes de formation. Elles sont conservées le temps strictement nécessaire à l'accomplissement de la finalité pour laquelle elles ont été collectées. Le cas échéant, les données pourront également être transmises au sous-traitant, dans le strict objectif de mettre en œuvre la formation. Conformément au Règlement européen sur la protection des données personnelles UE 2016/679 (RGPD), le stagiaire peut exercer son droit d'accès aux données le concernant, de rectification, d'effacement, demander une limitation du traitement, s'y opposer ou en demander la portabilité en contactant : [contact@fapil.fr](mailto:contact@fapil.fr) (en mettant RGPD en objet de l'email). Il a également le droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

## 9. Gestion des réclamations

Si vous souhaitez faire part de réclamations vis-à-vis d'une formation de la Fapil, nous vous invitons à écrire au mail suivant : [formations@fapil.fr](mailto:formations@fapil.fr) La Fapil s'engage à vous faire un premier retour dans les 3 jours ouvrés suivant votre email (hormis périodes de fermeture de la Fapil).

## Article 1 : objet et champ d'application du règlement

Le présent règlement s'applique à toutes les personnes participant à une action de formation confiée à la FAPIL par leur employeur.

Le règlement définit les règles d'hygiène et de sécurité, les règles générales et permanentes relatives à la discipline ainsi que la nature et l'échelle des sanctions pouvant être prises vis-à-vis des stagiaires qui y contreviennent et les garanties procédurales applicables lorsqu'une sanction est envisagée.

Toute personne doit respecter les termes du présent règlement durant toute la durée de l'action de formation.

## Article 2 : règles d'hygiènes et de sécurité

Les règles relatives à l'hygiène, la sécurité, les consignes d'incendie, les interdictions relatives à l'introduction de boissons alcoolisées, drogues et autres produits illicites sont celles en vigueur dans l'établissement où se déroule la formation. Il en est de même des règles relatives à l'interdiction de fumer.

## Article 3 : assiduité du stagiaire en formation

### Article 3-1 : Horaires de formation

Les stagiaires doivent se conformer aux horaires fixés et communiqués au préalable par l'organisme de formation. Le non-respect de ces horaires peut entraîner des sanctions.

Sauf circonstances exceptionnelles, les stagiaires ne peuvent s'absenter pendant les heures de stage.

### Article 3-2 : Absences, retards ou départs anticipés

En cas d'absence, de retard ou de départ avant l'horaire prévu, les stagiaires doivent avertir l'organisme de formation et s'en justifier. L'organisme de formation informe immédiatement l'employeur de cet événement.

Tout événement non justifié par des circonstances particulières constitue une faute passible de sanctions disciplinaires.

### Article 3-3 : Formalisme attaché au suivi de la formation

Le stagiaire est tenu de renseigner la feuille d'émargement au fur et à mesure du déroulement de l'action. Il lui sera demandé également d'évaluer la formation.

## Article 4 : tenue

Le stagiaire est invité à se présenter à l'organisme en tenue vestimentaire correcte.

## Article 5 : comportement

Il est demandé à tout stagiaire d'avoir un comportement garantissant le respect des règles élémentaires de savoir-vivre, de savoir-être en collectivité et le bon déroulement des formations.

## Article 6 : sanctions

Tout agissement considéré comme fautif par la direction de l'organisme de formation pourra, en fonction de sa nature et de sa gravité, faire l'objet de l'une ou l'autre des sanctions ci-après par ordre croissant d'importance :

- avertissement écrit par le Directeur de l'organisme de formation ;
- blâme ;
- exclusion définitive de la formation.

Sébastien CUNY, Délégué général

