C0146

GESTION LOCATIVE ET SOCIALE IMPAYÉS ET CONTENTIEUX

LA GESTION AMIABLE DES CONTENTIEUX DANS LE LOGEMENT SOCIAL

1 JOUR (7 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

Résoudre les différends locatifs par des solutions amiables

La loi de modernisation de la justice du 18 novembre 2016 renforce l'usage des modes alternatifs de règlement des différends. L'objectif est d'éviter la saisine d'une juridiction et de parvenir à un accord coconstruit avec son contradicteur. La loi de programmation pour la justice 2018-2022 comporte des dispositions ayant pour objectif de développer davantage la culture du règlement amiable des différends. Initié dans le cadre des articles 56 et 58 du Code de procédure civile, l'obligation de médiation, de conciliation ou de procédure participative est obligatoire. Avec des impacts positifs pour les équipes : diminution des situations d'agressivité pour le personnel de proximité et d'agences, reprise de la communication, solution amiable négociée, 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.

PRÉ-REQUIS

Aucun.

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 et former les équipes internes.

PÉDAGOGIE

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

ÉVALUATION

Chaque stagiaire sera questionné en amont, pendant et à l'issue de la formation pour identifier ses attentes, vérifier ses acquis et évaluer sa satisfaction globale de la formation.

ANIMATION

Françoise CALANDRE EHANNO, Avocate formatrice experte en résolution de conflits, médiation.

DATES DES SESSIONS INTER

le 27 mai 2027 - Distanciel

le 28 octobre 2027 - Présentiel à Paris

le 28 octobre 2027 - Distanciel

PRIX NET : **830 EUROS**

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

justine.homawoo@afpols.fr - 06 58 75 61 46

EN INTRA

Ce stage peut être organisé en intra ou adapté sur mesure dans votre organisme ou dans votre région.

DEMANDE DE DEVIS : intra@afpols.fr

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.