

C0345

CULTURE ET EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE

# ASSURER UN ACCUEIL PHYSIQUE DE QUALITÉ

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

## Valoriser l'accueil comme premier vecteur de professionnalisme

Les personnels des bailleurs sociaux ont-ils à faire face, au quotidien, à des situations de plus en plus conflictuelles ? Dans ces moments, la connaissance du secteur est essentielle en plus de compétences relationnelles fondamentales pour aider à apporter une réponse à l'adéquation la plus optimale. Il s'agira toujours de tenter d'éviter qu'une situation ne s'aggrave et que le dialogue puisse continuer à exister entre les représentants du bailleur et les locataires. Il faut, ce faisant, faire œuvre de soin relationnel immédiat autant que de prévention. Les locataires ne sont pas de passage comme dans d'autres secteurs, ils reviennent ou reviendront.

### PUBLIC

Tout personnel amené à accueillir du public.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIFS

- › aborder et faire évoluer les situations conflictuelles de façon positive
- › repérer le conflit le plus tôt possible
- › désamorcer un conflit
- › utiliser les techniques de négociation
- › développer une communication assertive.

### PÉDAGOGIE

Mises en situation et jeux de rôle, tour de table, travail sur les situations relationnelles rencontrées dans l'univers professionnel du logement social.

### 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

Daniel BOURGY ou Ludovic RENZI, Formateurs-consultants en communication, développement personnel et professionnel.

### DATES DES SESSIONS INTER

les 21 et 22 mai 2026 - Distanciel

les 26 et 27 novembre 2026 - Distanciel

les 26 et 27 novembre 2026 - Présentiel à Paris

**PRIX NET : 1560 EUROS**

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS**

nora.diop@afpols.fr - 06 98 64 45 31

### 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

#### Analyse des situations conflictuelles

- inventaire des situations conflictuelles rencontrées dans le contexte du bailleur social
- enjeux des parties en présence (enjeux d'espace, de corps, financier, narcissique...)
- analyse ; des causes : refus, délais dans l'attente de réponses, sentiment de discrimination...
- place et rôle de l'émotion, gestion du stress
- les difficultés tenant au comportement, dans le logement social
- la question de la violence : qu'est-ce qui fait violence à qui ? Qu'en pouvons-nous faire ?

#### Les étapes-clés de la négociation

- expression des points de vue : les faits, le ressenti, les besoins des interlocuteurs
- écoute et reconnaissance de l'interlocuteur (locataire/partenaire/entreprises...)
- savoir contrôler son stress pour gérer l'agressivité, savoir se positionner pour gérer la dominance ou les rapports de force
- s'affirmer et développer son assertivité en face-à-face (agence/loge/parties communes...)
- prendre du recul et donner des marques d'apaisement
- protocole en cas d'agression

#### Récupérer d'un entretien difficile

- éléments de sophrologie :
- respiration
- relaxation
- méditation
- activité physique.

### 3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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