C0165

GESTION DE PROXIMITE RELATIONS AVEC LES HABITANTS

COMPRENDRE LES CULTURES ÉTRANGÈRES POUR MIEUX COMMUNIQUER

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL

Décrypter les pratiques sociales pour identifier des solutions adaptées

L'exercice quotidien des métiers de proximité requiert de savoir maintenir une relation constructive avec tous les locataires, quels que soient leur appartenance culturelle et les modes de communication ou d'usage du logement. La qualité des relations quotidiennes demande aux acteurs de terrain de mieux comprendre les codes culturels qui facilitent ou bloquent la communication afin d'établir une relation efficace. Cette formation porte à la fois sur la compréhension des cultures étrangères et sur la thématique complexe de la communication interculturelle. Comment se positionner pour éviter les incompréhensions d'origine culturelle ? Comment éviter le piège du particularisme ? Quelles passerelles établir pour construire le dialogue ?

PUBLIC

Conseiller social, responsable d'agence, chargé de clientèle, technicien.

PRÉ-REQUIS

Aucun.

OBJECTIFS

› décoder concrètement les pratiques sociales et culturelles des locataires

› identifier les potentiels d'évolutions culturelles des modes d'habiter des locataires

› appliquer les bases de la communication interculturelle.

PÉDAGOGIE

Le formateur s'appuiera sur l'expérience vécue des participants en faisant alterner témoignages et apports théoriques. Mises en situations professionnelles centrées sur des problématiques d'usages et de gestion.

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

Thierry BEROT-INARD, Consultant-formateur, socio-anthropologue et urbaniste.

DATES DES SESSIONS INTER

les 8 et 9 juin 2026 - Distanciel

les 3 et 4 décembre 2026 - Distanciel

PRIX NET : 1 560 EUROS

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

victoria.esteban@afpols.fr - 06 60 98 97 91

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

La notion de culture et les contextes d'expression

- culture d'origine/culture d'accueil : la question de l'intégration et des mécanismes d'adaptation
- modes de vie de l'autre et points d'achoppement récurrents de la relation bailleur-locataire :
- occupation du logement
- usage des espaces communs
- gestion budgétaire
- entretien du logement
- approche éducative, etc.
- notion de code culturel : échanger sur les valeurs, les comportements verbaux, les gestes et attitudes

La communication interculturelle

- rechercher les conditions de la coopération et les accords possibles
- développer des techniques de communication appropriées
- repérer des ressources extérieures et construire des solutions innovantes
- prendre du recul par rapport à ses repères et cadres de références
- reconnaître et gérer ses stéréotypes et préjugés
- tenir compte de ses émotions et mesurer l'impact du contexte sur la relation
- faire face à des situations de communication perçues comme délicates
- tolérer l'ambiguïté et admettre les points de vue différents

Laïcité et valeurs de la République

- idées reçues sur la laïcité
- notions clés à retenir dans la pratique professionnelle
- se situer dans des contextes de contradiction : conflits de valeur, laïcité...

3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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