

## FORMATION

# Faciliter le dialogue locataires-bailleurs privés par la médiation



Visio  
Présentiel  
Webinaires



**SLiME**

Une solution pour agir  
contre la précarité  
énergétique

**cler**  
solutions

**CEE** Les certificats  
d'économies  
d'énergie

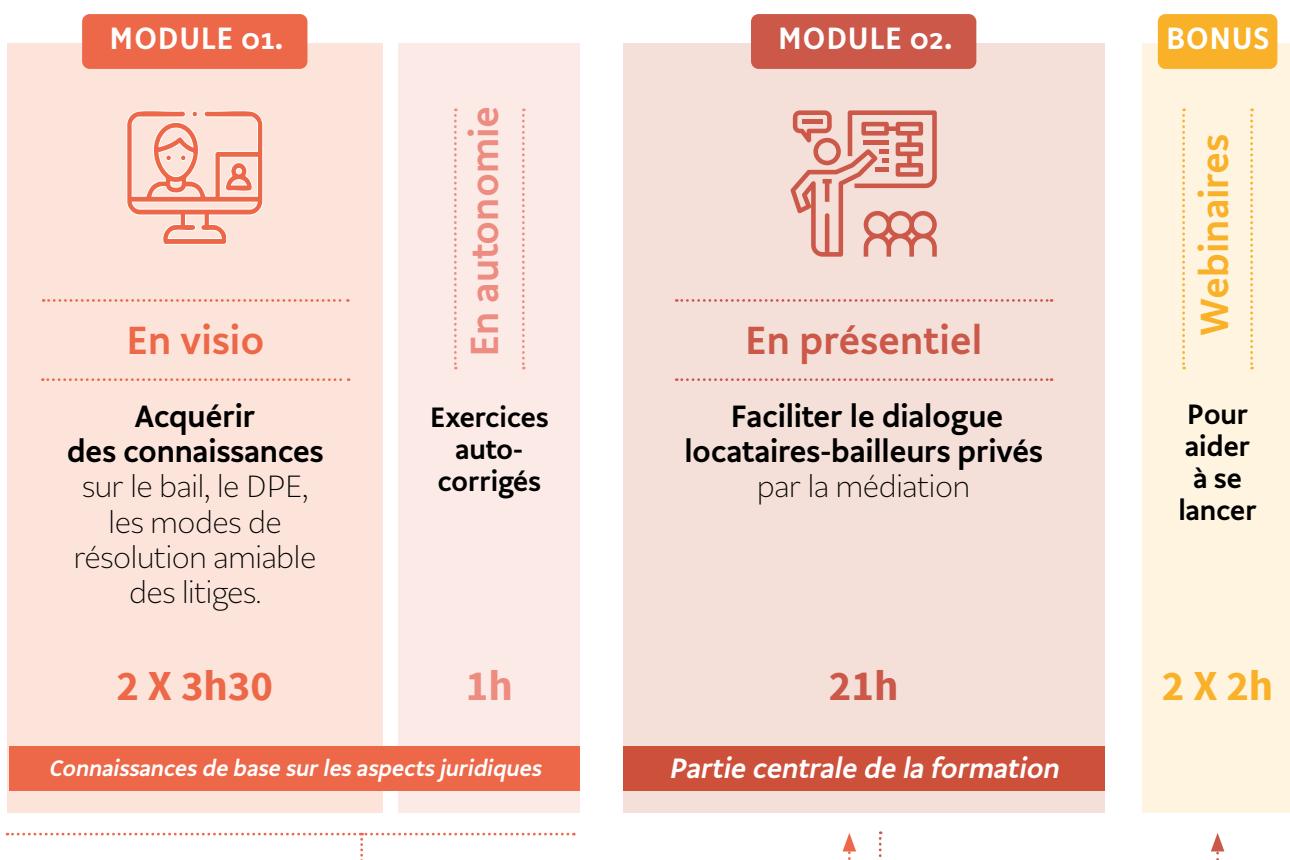
# Une formation en plusieurs parties

**Apporter un bagage de connaissances et de compétences pour faciliter le dialogue entre locataires et bailleurs privés**

Le programme Slime s'adresse à tous les ménages très modestes, quel que soit leur statut d'occupation. Lorsque le ménage est locataire, les échanges pendant le diagnostic socio-technique révèlent parfois un différend avec le bailleur sur les questions énergétiques dans le logement.

Cette formation a pour but d'apporter un bagage de connaissances et de compétences pour faciliter le dialogue entre locataires et bailleurs privés.

Elle permet donc d'ajouter une flèche à son arc pour poursuivre l'accompagnement des locataires du parc privé après le diagnostic socio-technique.



## Public visé et pré requis

Chargé·es de visite ou tout autre personnel mettant en œuvre les soutiens renforcés dans le cadre du programme Slime.



## Effectifs

Formation pour **6 à 15** personnes.



## Durée

**29 heures + 4 heures**  
réparties sur plusieurs semaines

## MODULE 01.



Visio



2 x 3h30

Ce module vise à vous apporter des bases sur la réglementation afin d'identifier les potentiels points non-réglementaires (bail, DPE). Les connaissances acquises vous permettront de mieux orienter les parties (locataire, bailleur) vers un juriste et/ou d'autres acteurs.



### Objectif

Acquérir les connaissances de base pour orienter les bailleurs et/ou locataires vers les structures ad'hoc autour des aspects énergétiques dans le logement, et les informer si besoin.



### Programme

**Les points clés de la loi régissant la location :**  
droits et obligations des parties « focus sur les aspects énergétiques ».

**Le DPE et la rénovation énergétique**

**L'orientation des locataires & bailleurs,**  
les modes de résolution à l'amiable des litiges.

### Principe pédagogique

- Exposé théorique illustré par des exemples
- Support pédagogique avec les fondements juridiques

### A l'issue du module 1

- Évaluation des acquis : **quizz**
- Questionnaire de satisfaction

### Animation du module 1



## EN AUTONOMIE



Visio



1 heure

Il est proposé aux participant·es des exercices auto-corrigés sur le bail afin de mettre en pratique les connaissances acquises lors du module 1.

Gérer un conflit entre bailleur et locataire peut s'avérer difficile. Entre incompréhensions, tensions et émotions fortes, chacun peut vite se sentir dépassé. Pourtant, avec quelques repères clairs, des outils adaptés et une posture sécurisante, il est possible de transformer ces situations délicates en véritables espaces de dialogue.

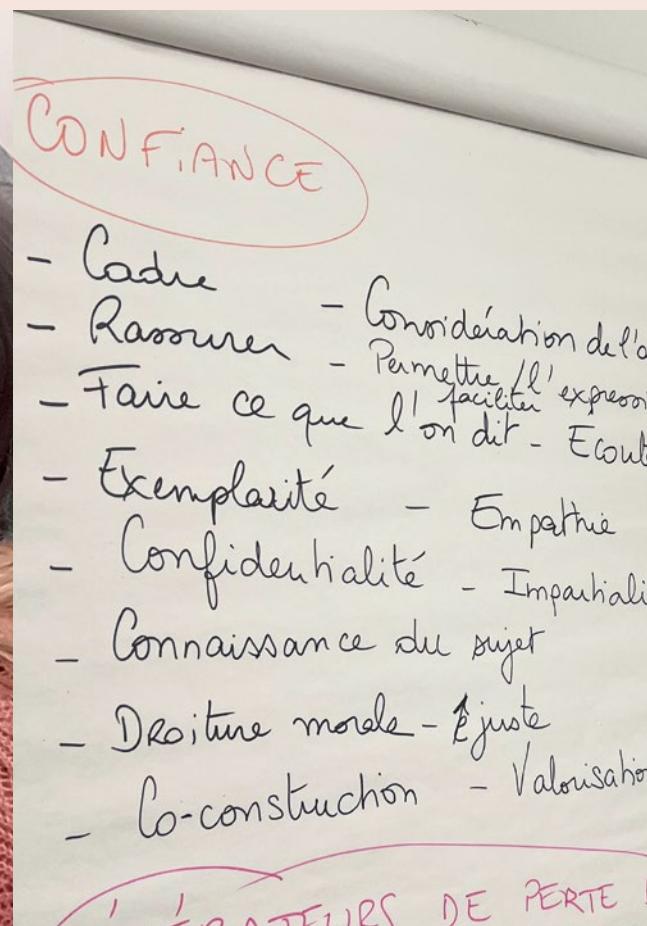
**Au cours de ce module, vous découvrirez comment instaurer un climat d'écoute, désamorcer les tensions et favoriser l'implication des deux parties, même sans être médiateur professionnel. Accessible à tous, cette formation vous donnera des clés concrètes pour mieux vous positionner, faciliter la communication et ouvrir la voie à des solutions constructives.**



## Objectif

S'approprier les clefs théoriques et opérationnelles pour assurer une fonction de médiation et adopter une posture professionnelle face à une situation conflictuelle.

Ce module est réalisé conformément au programme Slime et à la norme métier AFNOR Médiation sociale.





## Programme

### Concepts

- La définition de la médiation sociale.
- Les principes directeurs : aller vers et faire avec.

### Cadre déontologique

- Les principes garantissant le processus de médiation sociale.
- Les principes garantissant la posture de médiateur social.

### Rôle et posture de la fonction de médiation

### Communication en médiation

- La gestion des transactions entre tiers.
- L'empathie, l'assertivité et la congruence.
- L'écoute active.

### Conflit, agressivité et violence

- Les facteurs déclencheurs de réactions agressives.
- Les profils en situation conflictuelle.
- Les composantes du conflit.
- L'escalade conflictuelle.

### Processus de médiation sociale pour apaiser

- L'invitation des parties.
- La « table ronde ».
- La clôture et le suivi des accords.

### Conclusion, bilan de la formation

*À titre indicatif, nous nous réservons le droit d'adapter l'ordre du séquençage pédagogique.*

### Animation du module



Les intervenants sont des professionnels expérimentés en formation pour adultes, spécialistes de la médiation sociale et du programme Slime. Cette double expertise leur permet d'apporter un regard pertinent sur les attentes des participants et au plus proche des réalités de terrain.

### Principe pédagogique

La pédagogie des interventions est centrée sur la participation active des stagiaires, l'alternance entre apports théoriques et pratiques et sur des mises en situation permettant à chacun de découvrir et de s'approprier les outils proposés.

C'est pourquoi, nous portons une attention particulière à l'adéquation des formations aux réalités quotidiennes des participant·es. Le module de formation donne une place centrale au vécu professionnel des stagiaires et à l'apport de connaissances, méthodes et outils transférables au quotidien dans les pratiques professionnelles.

### A l'issue du module 2

- Évaluation des acquis : **quiz auto-évaluation, études de cas.**
- Évaluation de la formation par les stagiaires : **questionnaire de satisfaction et tour de table.**

Le module 2 est suivi de 2 webinaires. Ils visent à faire bénéficier aux participant·es du retour d'expérience des Forges Médiation en matière de médiation dans le cadre d'un Slime.



## Objectif

Aider les participant·es à se lancer.

## Animation du webinaire



## Webinaire 01

### Se préparer à la mise en place d'une médiation

- REX des Forges Médiation : check liste avant de se lancer, prise de contact avec le bailleur, éventuellement courrier au bailleur ;
- expression des participants ;
- identification d'une situation vécue par un·e participant·e à traiter lors du deuxième webinaire.



## Webinaire 02

### Assurer le suivi d'une médiation

- REX des Forges Médiation sur le suivi d'une médiation ;
- échanges sur une situation vécue par un·e participant·e.

# Session 2026

## Module 01 (en visio)

**Dates :** 18 & 19 mars 2026

**Horaires :** de 9h30 à 13h – soit 7 heures

## Webinaires (en visio)

**Dates :** 19 & 20 mai 2026

**Horaires :** de 10h à 12h – soit 4 heures

## Module 02 (en présentiel)

**Dates :** Du 24 au 26 mars 2026

**Horaires :** de 9h30 à 17h30 – soit 21 heures

**Lieu :** Wikivillage, 8 rue Srebrenica, 75020 Paris

# Côté de la formation

DANS LE CADRE  
DU SLIME

**415€**

TTC / PERSONNE

Pour :

- les collectivités qui portent un Slime ;
- leurs partenaires opérationnels à condition d'apporter la preuve qu'ils sont opérateurs.



**1660€**

TTC / PERSONNE

Pour les autres situations.

*Le coût englobe uniquement les frais pédagogiques. Les participant·es et/ou structures devront prendre en charge les repas et les frais de déplacement.*

## Modalités d'inscription

**1** **Compléter**  
le formulaire  
d'inscription.

**2** Cler solutions  
envoie  
**un devis**.

**3** **Signer**  
et **envoyer**  
le devis à  
Cler solutions

**4** **L'inscription**  
**est effective**  
lorsque Cler  
solutions reçoit  
le devis signé.



Pour plus d'information sur la formation, contacter **Christine Da Costa** :  
[christine.dacosta@cler.org](mailto:christine.dacosta@cler.org)

**L'inscription vaut pour l'ensemble des modules.**



La session sera annulée si moins de 6 personnes sont inscrites au 24/02/2026.

Avant la session, un mail est envoyé aux personnes inscrites avec toutes les informations pratiques et les liens pour se connecter aux visios. Après la formation, les participant·es reçoivent une attestation de présence au module 1 & 2.

# Conception de la formation

Cler solutions a fait appel à :



## FRANCE MÉDIATION pour la conception du module 2.

France Médiation est association nationale qui mène des actions en faveur du développement et de la reconnaissance du secteur professionnel de la médiation sociale.



## LES FORGES MÉDIATION pour la conception du module 2 et des webinaires.

Cette association a pour objet de promouvoir la médiation sociale comme un outil pertinent de politique publique pour lutter contre les inégalités sociales, territoriales et de santé. Elle mène les médiations dans le cadre du Slime porté par le département de Loire-Atlantique.



## L'INSTITUT NATIONAL DE LA CONSOMMATION (INC) pour l'élaboration du module 1.

L'INC est un centre d'expertise et d'information au service des consommateurs et de leurs associations.



## L'ADIL 33 pour la production des exercices auto-corrigés sur le bail, à réaliser en autonomie.

Cette formation est coordonnée par Cler solutions dans le cadre du programme Slime.



Une solution pour agir  
contre la précarité  
énergétique

