

Informations sur les intervenants :

Module Médiation par la CNV

 Marie-Pierre Roignant	Formatrice certifiée en Communication NonViolente (CNV) , par The Center for NonViolent Communication, organisation mondiale qui promeut l'apprentissage et le partage de la CNV
	Formée à la médiation CNV par l'institut Emergence information : https://www.institutemergence.com/
	Experte agréée en Sociocratie par The Sociocratie Group.

Plus d'informations : <https://ganit-cooperation.fr/>

Marie-Pierre Roignant exerce son activité au sein de la **coopérative Chrysalide**. Elle a été salariée d'un Espace Info Energie.

Module juridique

L'action de formation sera animée par plusieurs membres de l'équipe juridique de l'**Institut national de la consommation** :

 Patricia Foucher	Cheffe du service juridique, économique et de la documentation de l'Institut national de la consommation, elle suit les sujets relatifs au commerce au traitement et à la résolution des litiges notamment par la médiation de la consommation, les problématiques et enjeux liées aux données personnelles.
 Bouchra Gorfti	Juriste et formatrice en droit de la consommation et logement
 Virginie Potiron	Juriste responsable des secteurs immobilier, logement, copropriété, construction et rénovation à l'Institut national de la consommation

Pour en savoir plus : <https://www.inc-conso.fr/>

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

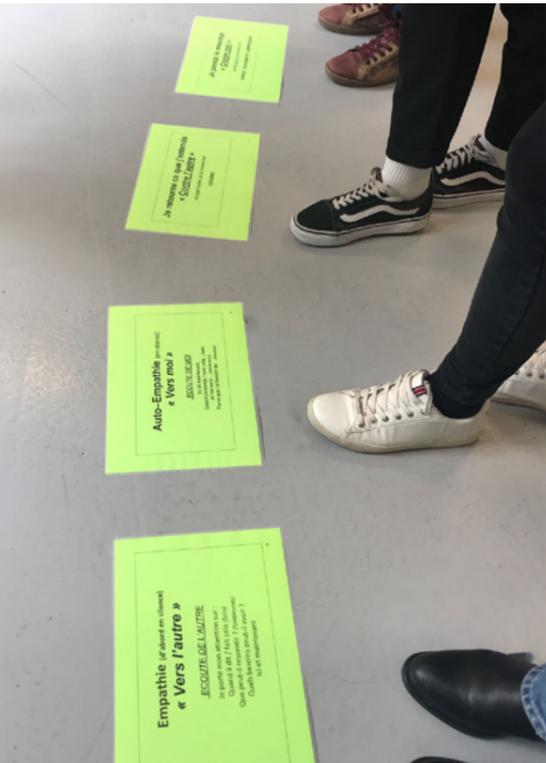


FORMATION

Conduire des médiations extra judiciaires locataires / bailleurs avec l'approche de la Communication NonViolente (CNV)



Introduction



La formation « Conduire des médiations extra-judiciaires avec l'approche de la CNV » a été conçue sous le pilotage du CLER – Réseau pour la transition énergétique, par une diversité d'acteurs :

- **une formatrice certifiée en Communication NonViolente** (Marie-Pierre Roignant, médiatrice CNV) pour son expertise en médiation
- **deux professionnelles de terrain** qui réalisent des médiations auprès de ménages en situation de précarité énergétique.
- **l'Institut national de la consommation** pour son expertise juridique (Patricia Foucher, Bouchra Gorfti, et Virginie Potiron)

Elle est composée de deux modules :

1. **Module juridique** : apports sur la réglementation, les partenariats et collaborations à développer, les dispositifs d'aides aux propriétaires bailleurs (2 demi-journées en distanciel)
2. **Module Médiation par la CNV** : apports sur la posture du médiateur, la conduite d'une médiation CNV (2 x 2 jours en présentiel)

POUR QUI ?



Professionnel·le en charge de l'accompagnement des ménages en situation de précarité énergétique

et qui ont/auront en charge la conduite de résolutions alternatives de litiges entre locataires et bailleurs privés dans le cadre du Slime.

Formation pour 8 à 12 participants.

PRÉREQUIS



Il est demandé une expérience de 6 à 12 mois minimum dans l'accompagnement des ménages en situation de précarité énergétique.

Un entretien avec le CLER - Réseau pour la transition énergétique sera prévu en amont de l'inscription pour s'assurer de l'adéquation des objectifs et du contenu de la formation aux besoins des personnes souhaitant s'inscrire.

01. MODULE JURIDIQUE

Les objectifs généraux

Il s'agit de donner aux futurs médiateurs les connaissances de base pour orienter les médiateurs (bailleurs, locataires) vers les structures *ad hoc*, autour des aspects énergétiques dans le logement, et les informer si besoin.

Les objectifs opérationnels

A l'issue de la formation, les stagiaires seront en mesure :

- **d'identifier la législation applicable au bail d'habitation** (résidence principale) ;
- **d'identifier les points clés du contrat de location** autour des aspects énergétiques et du Diagnostic de Performance Énergétique (DPE) ;
- **de répondre aux questionnements** du bailleur et du locataire et de les orienter vers les structures *ad hoc*.

La pédagogie

- Exposé théorique illustré par de très nombreux exemples
- Support pédagogique avec les fondements juridiques

Évaluation des acquis

- Quizz proposé aux stagiaires pour évaluer leurs acquis.
- Questionnaire de satisfaction anonymisé remis à chaque participant à l'issue de la formation.



Le contenu du module

Matinée 1



Accueil et « tour de table »

Les points clés de la loi régissant la location résidence principale – droits et obligations des parties « focus sur les aspects énergétiques »

- Quelques principes fondamentaux de la Loi n° 89-462 du 6 juillet 1989
- Les points clés de la location Loi n° 89-462 du 6 juillet 1989
- Le contrat type et la remise des annexes
- Les obligations du bailleur et du locataire
- Le loyer
- Les charges récupérables
- Les réparations locatives
- Amélioration de la protection des bénéficiaires du chèque énergie ou d'une aide du Fonds de solidarité pour le logement équipés d'un compteur Linky en cas d'impayé – suspension/coupage d'électricité

Matinée 2



Accueil et « tour de table »

Les DPE et la rénovation énergétique

- Les DPE
- Les DPE et la location
- L'impact des DPE sur la vente

Les aides financières pour le bailleur

L'orientation des locataires et des bailleurs, les modes de résolution à l'amiable des litiges

- Pourquoi recourir aux modes de résolution à l'amiable des litiges ?
- Quels sont les principaux modes de résolution à l'amiable des litiges ?
- Quels modes de résolution à l'amiable des litiges pour quels litiges ?
- Quid de l'intervention dans le cadre du programme Slime ?

O2. MODULE MÉDIATION PAR LA COMMUNICATION NON VIOLENTE

Les objectifs généraux

Il s'agit de donner aux futurs médiateurs les connaissances de base nécessaires à la conduite d'une médiation entre bailleurs privés et locataires, basée sur l'approche de la CNV, de manière à pouvoir les adapter à leurs contextes professionnels et aux situations de conflits rencontrés.

Dans cette perspective, la formation vise à faire découvrir :

- les étapes du processus de CNV ;
- ce qu'est une médiation CNV, son intention ; et ses spécificités ;
- le processus de médiation CNV ;
- les compétences du médiateur CNV.

La formation vise également à offrir un cadre sécurisant pour expérimenter la posture de médiateur CNV et la conduite de médiations.

Les objectifs opérationnels

A l'issue de la formation les stagiaires seront en capacité de :

- **clarifier leur intention en amont** de la conduite d'une médiation CNV ;
- **offrir une qualité de présence** en créant un climat de confiance permettant à chaque médiant (bailleur, locataire) de s'exprimer et d'être entendu dans son vécu ;
- **utiliser le processus de la médiation CNV** ;
- **exercer les compétences du médiateur CNV** pour favoriser l'émergence des besoins de chaque médiant afin de porter à leur connaissance les dispositifs d'aides y répondant et auxquels ils pourront décider de recourir ;
- **conduire les étapes d'une médiation CNV** ;
- **identifier leurs pistes d'amélioration** pour conduire des médiations CNV.

La pédagogie

La pédagogie est active et participative. Elle s'appuie sur une alternance entre :

- **des apports de connaissances** par le formateur pour intégrer les concepts ;
- **des exercices** pour pratiquer les outils ;
- **l'expérimentation** d'une conduite de médiation.

Un dossier pédagogique est transmis par le CLER-Réseau pour la transition énergétique à chaque personne inscrite par voie numérique, une semaine avant la formation

Les modalités d'apprentissage sont alternées (travail individuel, en sous-groupe ou groupe complet), afin de permettre à la fois l'intégration personnelle et l'enrichissement par les échanges avec les autres.

Évaluation des acquis

Exercices tout au long des journées permettant la co-construction de l'évaluation des acquis et l'ajustement permanent du contenu par la formatrice.

Questionnaire de satisfaction anonymisé remis à chaque participant à l'issue de la formation dont une copie sera transmise au CLER - Réseau pour la transition énergétique.



Le contenu du module

JOUR 1

Matin



Accueil - Présentation de la formation : objectifs et programme
Représentation des participants sur le conflit (Échanges et apports)

Présentation de la médiation

(Échanges et apports)

- Les représentations des participants sur la médiation
- Le code de déontologie de la médiation
- Le processus de médiation CNV et ses spécificités

Après-midi

Les compétences du médiateur CNV

Se donner de l'empathie pour conserver sa posture de médiateur CNV en situation de stress

Mise en pratique du processus CNV

dans le cadre d'un entretien individuel avec un locataire ou un propriétaire bailleur

INTERSESSION de 3 à 4 semaines

JOUR 3

Matin



Accueil et présentation du programme
Partage du vécu pendant l'intersession avec le processus CNV (Mise en pratique)

Présentation et mise en pratique des étapes et des outils de la médiation bailleur/ locataire avec l'approche de la CNV

- Identifier l'objet du conflit et les problématiques du bailleur et du locataire
- Accueillir le vécu émotionnel de chaque partie
- Favoriser la reconnaissance mutuelle des besoins du bailleur et du locataire
- Soutenir la recherche d'accords répondant aux besoins de chacun

Les différentes formes d'entretiens leurs objectifs, leurs outils

le 1^{er} contact, les entretiens individuels, les séances plénières (Apports théoriques et échanges)

JOUR 2

Matin

Les compétences du médiateur CNV (Suite)

- Assurer une qualité d'écoute grâce au maintien de sa posture de médiateur (Mise en situation)
- Capitalisation sur les leviers pour conserver sa posture de médiateur

Rappels pédagogiques du processus

(Mise en pratique)

Après-midi

Les compétences du médiateur CNV

L'écoute empathique du bailleur et du locataire (Mises en pratique et apports)

- Ce que n'est pas l'empathie : nos habitudes d'écoute
- Les modes d'écoute CNV au service de la médiation



Clôture de la première partie du module

Après-midi

L'écoute empathique d'un bailleur ou locataire

lors d'un entretien individuel (Mise en situation)

Compétences du médiateur CNV

Poser et maintenir le cadre pour assurer la sécurité de chacun : l'expression authentique du médiateur

Simulation d'une médiation à partir d'un exemple de situation de conflit entre un bailleur et un locataire

JOUR 4

Suite de la simulation de la médiation



Clôture du module 2 : bilan des apprentissages individuels, et identification des pistes d'évolution des pratiques

Agenda 2024

Durée de la formation
5 jours répartis
sur plusieurs semaines.



SESSION 1

Module juridique en distanciel :

Dates : 20 et 22 février 2024

Horaires : 9h30 - 13h

Module Médiation par la CNV :

Dates : 29 février - 1^{er} mars
& 28 - 29 mars 2024

Horaires : accueil café des participants à 8h45
Formation de 9h à 12h30/13h, puis 14h à 17h30
(incluant une pause déjeuner). Déjeuner collectif.

Lieu : Montreuil (93)

SESSION 2

Module juridique en distanciel :

Dates : 14 et 16 mai 2024

Horaires : 9h30 - 13h

Module Médiation par la CNV :

Dates : 23 - 24 mai & 13 - 14 juin 2024

Horaires : accueil café des participants à 8h45
Formation de 9h à 12h30/13h, puis 14h à 17h30
(incluant une pause déjeuner). Déjeuner collectif.

Lieu : Bordeaux (33)

SESSION 3

Module juridique en distanciel :

Dates : 10 et 12 septembre 2024

Horaires : 9h30 - 13h

Module Médiation par la CNV :

Dates : 19 - 20 septembre
& 10 - 11 octobre 2024

Horaires : accueil café des participants à 8h45
Formation de 9h à 12h30/13h, puis 14h à 17h30
(incluant une pause déjeuner). Déjeuner collectif.

Lieu : Montreuil (93)

SESSION 4

Module juridique en distanciel :

Dates : 5 et 7 novembre 2024

Horaires : 9h30 - 13h

Module Médiation par la CNV :

Dates : 14 - 15 novembre
& 5 - 6 décembre 2024

Horaires : accueil café des participants à 8h45
Formation de 9h à 12h30/13h, puis 14h à 17h30
(incluant une pause déjeuner). Déjeuner collectif.

Lieu : Montreuil (93)

Tarif par personne

1500€

TTC / PERSONNE

Le coût total de la formation est fixé à 1500 euros TTC / personne. Les frais de la formation sont éligibles à un cofinancement par le programme Slime+ à hauteur de 75%. Le cofinancement par le programme Slime+ sera directement appliqué au moment de la facturation.

DANS LE CADRE
DU SLIME

375€

TTC / PERSONNE

Le tarif pour les collectivités qui pilotent un Slime est donc de 375 euros TTC / personne, soit 25% du coût total de la formation (5 jours). Pour bénéficier de ce tarif, leurs partenaires opérationnels devront fournir au CLER-Réseau pour la transition énergétique une copie de la convention (ou du contrat de prestation) qui les lie à la collectivité, afin de prouver que la structure assure les soutiens renforcés dans le cadre du Slime.

Modalités d'inscriptions

- 1 Organisation d'un entretien préalable (en distanciel). Suite à cet entretien préalable, une convention de formation sera transmise.
- 2 L'inscription à la formation sera effective à réception de la convention de formation complétée et signée par la collectivité ou le partenaire opérationnel.
- 3 Les inscrits reçoivent leur convocation à la formation avec les détails pratiques (liens de connexion, salle, ...) et un dossier pédagogique.



Les personnes souhaitant s'inscrire à cette formation doivent envoyer un mail à :

Christine Da Costa : christine.dacosta@cler.org

L'inscription vaut pour les deux modules.



DATES LIMITES D'INSCRIPTION :

SESSION 1
20 janvier 2024

SESSION 2
14 avril 2024

SESSION 3
10 août 2024

SESSION 4
5 octobre 2024

La session sera annulée si le nombre d'inscrits n'atteint pas 8 participants à la fin des délais d'inscription.

Des attestations de présence seront établies par le CLER - Réseau pour la transition énergétique et transmises à chaque collectivité (ou partenaire opérationnel) à l'issue de la formation.