Référence *BS1* / Session inter 2027

Manager efficacement une équipe de proximité dans le logement social

Manager efficacement une équipe de proximité dans le logement social – Inter à Lyon en présentiel

Durée de la formation : **14h00**

Période de formation : **2 jours : 17 et 18 juin 2027 ou 7 et 8 octobre 2027**

Formule : **Inter, à Lyon en présentiel**

Tarif : **1 290 € HT par participant**

Objectifs de la formation :

- Adapter son management aux métiers de terrain et aux contraintes de proximité.
- Donner du sens aux priorités de service et responsabiliser les collaborateurs.
- Animer les temps collectifs, déléguer et suivre l'activité sans micro-management.
- Gérer les écarts de performance avec exigence, équité et respect.

Public concerné

Responsables d'agence, responsables de secteur, managers de gardiens, chefs d'équipe et managers de proximité.

Prérequis

Exercer ou prendre prochainement une fonction d'encadrement.

Méthode pédagogique

- Apports courts alternés avec analyses de pratiques.
- 70 % d'entraînements : études de cas, jeux de rôle, simulations et travaux en sous-groupes.
- Débriefing critérié après chaque mise en situation et transposition aux procédures du bailleur.
- Livret d'outils et plan d'actions individuel.

Méthode d'évaluation

Positionnement initial, quiz, observation des mises en situation à partir d'une grille critériée, production d'un plan d'actions et autoévaluation finale. Les objectifs sont évalués tout au long des deux journées.

Pour aller plus loin

Chaque participant repartira avec un plan d'actions individuel à 30 jours conçu durant la formation afin d'ancrer les bonnes pratiques dans le temps.

CAPTIVE
FORMATION

Contenu de la formation

Jour 1

9h00 – 9h30 | Accueil, cadrage et positionnement
- Présentation des objectifs, règles de fonctionnement et programme.
- Tour de table ciblé : attentes, situations difficiles et indicateurs de réussite.

Mise en situation : *Quiz de positionnement et collecte d'une situation réelle par participant.*

Matin – clarifier sa posture et son cadre managérial

9h30 – 10h45 | Sous-thème 1 – Repères, concepts et grille de lecture
- Identifier les attentes spécifiques envers un manager chez un bailleur social.
- Distinguer rôle, responsabilité, autorité et exemplarité.

10h45 – 11h00 | Pause

11h00 – 12h30 | Sous-thème 2 – Techniques opérationnelles et première application
- Diagnostiquer son style de management et ses effets sur l'équipe.
- Poser un cadre clair : règles, priorités, marges de manœuvre et indicateurs.

Mise en situation : *Autodiagnostic de posture à partir de quatre situations : retard d'intervention, conflit entre gardien et agence, surcharge d'un collaborateur et consigne non appliquée.*

12h30 – 13h30 | Pause déjeuner

13h30 – 14h00 | Réactivation des acquis
- Synthèse participative du matin et réponse aux questions.
- Lien avec les procédures et contraintes du bailleur.

Après-midi – mobiliser et responsabiliser

14h00 – 15h15 | Sous-thème 3 – Méthodes et outils de mise en œuvre
- Formuler des objectifs opérationnels reliés à la qualité de service.
- Déléguer avec un niveau de contrôle adapté à l'autonomie.

15h15 – 15h30 | Pause

15h30 – 16h30 | Sous-thème 4 – Entraînement contextualisé
- Conduire un brief d'équipe court et mobilisateur.
- Reconnaître les contributions et traiter les signaux de désengagement.

Mise en situation : *Jeu de rôle « brief du lundi » : annoncer trois priorités de service, répartir les urgences et vérifier l'adhésion en 10 minutes.*

16h30 – 17h00 | Ancrage et évaluation de la journée
- Quiz de consolidation et feedback croisé.
- Formalisation d'un engagement de mise en pratique.

Jour 2

9h00 – 9h30 | Retour sur le jour 1 et objectifs du jour 2
- Réactivation des points clés et partage des prises de recul.
- Présentation des compétences travaillées pendant la journée.

Matin – piloter l'activité et les coopérations

9h30 – 10h45 | Sous-thème 1 – Analyse de la situation et critères de décision
- Arbitrer entre urgences locatives, entretien du patrimoine et tâches administratives.
- Fluidifier la coopération entre agence, gardiens, centre de relation clients et prestataires.

10h45 – 11h00 | Pause

11h00 – 12h30 | Sous-thème 2 – Étude de cas et mise en application

- Utiliser des rituels de suivi simples et utiles.
- Réguler la charge et prévenir les zones de flou organisationnel.

Mise en situation : *Cas fil rouge : arbitrer simultanément une panne d'ascenseur, une visite de sécurité et une absence non remplacée ; construire le tableau de décision.*

12h30 – 13h30 | Pause déjeuner

13h30 – 14h00 | Consolidation

- Correction collective du cas du matin.
- Identification des points de vigilance opérationnels.

Après-midi – agir dans les situations sensibles

14h00 – 15h15 | Sous-thème 3 – Outils de traitement et points de vigilance

- Mener un entretien de recadrage factuel et constructif.
- Donner un feedback qui fait progresser.

15h15 – 15h30 | Pause

15h30 – 16h30 | Sous-thème 4 – Simulation de synthèse

- Décider et expliquer une décision impopulaire.
- Élaborer son plan d'actions managérial à 30 jours.

Mise en situation : *Simulation filmée d'un recadrage avec un gardien qui ne renseigne plus les outils de suivi ; feedback sur les faits, le cadre et l'accord obtenu.*

16h30 – 17h00 | Évaluation et plan d'actions

- Quiz final et autoévaluation des acquis.
- Plan d'actions à 30 jours, engagements et évaluation de la formation.

Points forts de la formation

Chaque intervenant certifié à la méthode CAPTIV'® bénéficie d'une compétence opérationnelle de référence en communication interpersonnelle et communication non verbale appliquée.

Cette formation est essentiellement construite sur l'action et les cas pratiques dans une logique d'amélioration continue afin de permettre aux participants d'ancrer les bonnes pratiques et d'obtenir les premiers résultats mesurables dès l'issue de la formation.

Nos dispositifs de formation sont adaptés aux personnes en situation de handicap grâce à :

- Un accueil à temps partiel ou discontinu si nécessaire.
- Une durée de formation établie sur mesure.
- Une évaluation adaptée des connaissances et des compétences.
- Une accessibilité logistique répondant aux normes en vigueur.

Contact service clients +33 (0)6 58 02 25 06 – mdominguez@captive-formation.com

Captive Formation – 20 bis Rue Paul Bert 69150 Décines.

www.captive-formation.com