

Manager de proximité dans le secteur des bailleurs sociaux



Objectifs généraux

- Renforcer les compétences managériales spécifiques aux équipes du logement social.
- Développer un management de proximité alliant performance, cohésion et qualité de service rendu aux locataires.
- Acquérir des outils de communication et de pilotage adaptés au contexte du bailleur social.
- Savoir gérer les situations difficiles, les conflits et les émotions au sein d'une équipe de terrain.

Informations pratiques

Nombre de participants : Maximum 12 personnes.

Prérequis : Occuper ou être en situation de prise de poste de manager de proximité dans une structure de logement social.

Public cible : Chefs d'équipe, responsables de secteur, chargés de site, gardiens principaux, responsables maintenance ou tout professionnel en situation d'encadrement opérationnel dans un organisme de logement social.

Lieu de formation : Intra ou inter-entreprise – en présentiel ou en distanciel selon les besoins.

Délais et modalités d'accès

- Inscription possible jusqu'à **15 jours avant la date de démarrage** de la session.
- Accès facilité via inscription par mail ou formulaire en ligne.
- Convocation transmise par mail avec plan d'accès et informations logistiques.

Formateur : Formateur expert en management et en logement social – CV disponible sur demande.

Méthodes pédagogiques

- Alternance d'apports théoriques, d'exemples issus du terrain, d'échanges d'expériences et de mises en pratique.
- Conformément à l'ADN **MR FORMATION**, nos ateliers reposent sur la **Ludo-pédagogie** : jeux de rôle, quizz, simulations, études de cas réels issus du logement social.
- Remise d'un **support de synthèse** des bonnes pratiques élaborées lors de la formation.

Modalités d'évaluation

- Évaluation des acquis en cours de formation : tests, exercices, mises en situation.
- Évaluation de satisfaction « à chaud » en fin de session.
- Feuilles d'émargement signées par demi-journée.

☐ **Accessibilité :** Pour le bon déroulement de la formation, nous vous remercions de signaler tout **besoin d'adaptation** lié à une situation de handicap ou autre. MR FORMATION s'engage à adapter le dispositif pour garantir un **accès équitable à la formation**.

Résumé de la formation (2 journées consécutives / 14h)

1

Identifier son rôle et sa mission de manager dans le logement social

Durée : 2h30

Objectif opérationnel : Clarifier les missions, responsabilités et leviers du management de proximité dans un environnement de service public et social.

2

Développer une posture managériale adaptée et inspirante

Durée : 2h30

Objectif opérationnel : Adopter une posture juste entre autorité, écoute et exemplarité.

3

Communiquer efficacement avec son équipe et sa hiérarchie

Durée : 2h

Objectif opérationnel : Utiliser les techniques de communication managériale pour motiver et mobiliser son équipe.

4

Animer et motiver une équipe au quotidien

Durée : 2h30

Objectif opérationnel : Favoriser la cohésion, la responsabilisation et l'autonomie des collaborateurs.

5

Gérer les tensions, les émotions et les conflits sur le terrain

Durée : 2h30

Objectif opérationnel : Acquérir des outils concrets pour désamorcer les situations difficiles.

6

Consolider sa pratique et élaborer un plan d'action managérial

Durée : 2h

Objectif opérationnel : Identifier les points forts, axes de progrès et formaliser un plan d'action personnel post-formation.

Déroulé pédagogique détaillé (Jour 1 : Le rôle et les postures du manager de proximité / 7h)

Séquence 1 – Identifier son rôle et sa mission de manager dans le logement social (2h30)

Objectifs opérationnels :

- Définir le périmètre du management de proximité dans le contexte des bailleurs sociaux.
- Comprendre les enjeux de la qualité de service locataire et du management d'équipe de terrain.
- Identifier les compétences clés du manager de proximité.

Contenus détaillés :

- Les spécificités du management dans le logement social : missions de terrain, proximité avec les locataires, cadre institutionnel.
- Distinction entre rôle technique et rôle managérial.
- Les attentes de la hiérarchie, de l'équipe et des usagers.
- Les outils de pilotage quotidien : reporting, priorisation, coordination interservices.

Méthodes pédagogiques : Apports théoriques illustrés d'exemples réels (réorganisation de secteur, gestion de conflits locataires/gardiens). Jeu de rôle : "Mon rôle vu par mes collaborateurs".

Évaluation : Auto-diagnostic individuel du rôle de manager.

Séquence 2 – Développer une posture managériale adaptée et inspirante (2h30)

Objectifs opérationnels :

- Analyser son style de management et son impact sur les équipes.
- Identifier les leviers de motivation adaptés aux profils terrain.
- Adopter une posture juste entre proximité et autorité.

Contenus détaillés :

- Les différents styles de management (directif, participatif, délégitif...).
- La notion d'exemplarité et de cohérence managériale.
- La gestion de la distance hiérarchique dans les équipes de terrain.
- Exercices d'auto-positionnement.

Méthodes pédagogiques : Études de cas issus du secteur (ex. gestion d'un agent d'entretien démotivé, relations avec le service technique). Atelier ludique : "La boussole du manager".

Évaluation : Restitution orale et feedback collectif.

Séquence 3 – Communiquer efficacement avec son équipe et sa hiérarchie (2h)

Objectifs opérationnels :

- Maîtriser les fondamentaux de la communication managériale.
- Savoir donner un feedback constructif et recadrer sans démotiver.
- Adapter sa communication selon l'interlocuteur (agents, direction, partenaires).

Contenus détaillés :

- Techniques d'écoute active et de reformulation.
- Méthode DESC pour le recadrage.
- Préparer et conduire un entretien individuel ou collectif.
- Gestion de la communication ascendante avec la direction.

Méthodes pédagogiques : Simulations d'entretiens et analyse de vidéos pédagogiques. Jeu de rôle : "Recadrer sans braquer".

Évaluation : Grille d'observation et feedback croisé.

Déroulé pédagogique détaillé (Jour 2 : Animer, fédérer et gérer les situations difficiles / 7h)

Séquence 4 – Animer et motiver une équipe au quotidien (2h30)

Objectifs opérationnels :

- Identifier les leviers de motivation au sein d'équipes opérationnelles.
- Mettre en place des rituels managériaux motivants.
- Savoir déléguer efficacement.

Contenus détaillés :

- Comprendre les facteurs de motivation : reconnaissance, autonomie, sens du travail.
- Les réunions d'équipe : un outil d'animation et de cohésion.
- Les clés d'une délégation réussie.
- Focus bailleurs sociaux : comment valoriser le travail de terrain (propreté, sécurité, lien social).

Méthodes pédagogiques : Brainstorming collectif, atelier "Réunion idéale", quiz interactif.

Évaluation : Étude de cas : plan d'animation d'une équipe sur 1 mois.

Séquence 5 – Gérer les tensions, les émotions et les conflits sur le terrain (2h30)

Objectifs opérationnels :

- Identifier les causes fréquentes de tension dans les équipes ou avec les locataires.
- Adopter des techniques de gestion émotionnelle.
- Savoir intervenir de manière assertive et apaisante.

Contenus détaillés :

- Typologie des conflits : interpersonnels, organisationnels, avec les usagers.
- Gestion des émotions : colère, peur, frustration.
- Outils de médiation et communication non violente.
- Cas concrets : altercation agent/locataire, mésentente entre gardiens.

Méthodes pédagogiques : Mises en situation filmées, débrief collectif, outils de CNV.

Évaluation : Observation des postures managériales en jeu de rôle.

Séquence 6 – Consolider sa pratique et élaborer un plan d'action managérial (2h)

Objectifs opérationnels :

- Identifier ses axes de progrès personnels.
- Formaliser un plan d'action à 3 mois.
- Favoriser la mise en œuvre des acquis en situation professionnelle.

Contenus détaillés :

- Retour d'expérience collectif.
- Élaboration du plan d'action individuel.
- Synthèse des outils vus pendant la formation.
- Bilan et évaluation "à chaud".

Méthodes pédagogiques : Atelier "mon plan d'action concret", co-développement, partage d'expériences.

Évaluation : Grille d'auto-évaluation et validation du plan d'action par le formateur.