

LA PREVENTION DES INCIVILITES EN MATIERE DE PROPRETE URBAINE

Formation professionnelle



2 jours

PROPRETÉ-NETTOIEMENT URBAIN

OBJECTIFS :

- Identifier le mécanisme des incivilités sur l'espace public et envers les agents de la propreté,
- Utiliser le cadre réglementaire,
- Mettre en œuvre des dispositifs d'actions opérants pour les limiter au maximum.

PROGRAMME DÉTAILLÉ :

Contexte :

- Évolution des notions d'usager et de service public
- L'image de la collectivité, les droits et devoirs de l'agent ou agente
- Le mécanisme des incivilités sur l'espace public et envers les agents de la propreté
- Le cadre réglementaire

Repérage :

- Les dispositifs d'actions opérants pour les limiter les incivilités au maximum
- L'implication et les initiatives citoyennes
- Des fondamentaux de la communication ... aux situations conflictuelles
- Apprendre à repérer la naissance d'un conflit

Pratique :

- L'information des usagers et la contribution à l'amélioration du tri
- La prévention, la gestion des conflits et des situations difficiles
- L'apport des sciences humaines, cognitives et de la psychologie sociale et environnementale
- Les retours d'expériences

Méthodes et moyens de formation

- Exposés à partir d'un manuel «à trous» qui permet au participant de limiter sa prise de notes.
- Exercices.
- Visites

Vérification des compétences acquises

- Réponse aux questions sur la base de QCM.

ANIMATION :

- La formation est assurée par des professionnels experts-métiers en poste
- Forme d'enseignement : présentiel (distanciel si besoin)

PUBLIC :

- Responsables et agents de propreté des espaces publics

DURÉE, LIEU :

- 2 jours, session intra-entreprise dans vos locaux

PRÉ REQUIS CONSEILLÉ :

- Salariés dans un service de propreté urbaine

- Personnes en situation de handicap, nous contacter pour connaître l'accessibilité à la formation.
- Référentes handicap : cecile.faure@irfedd.org ; lauriane.traore@irfedd.org