

LA RELATION ENTRE LES USAGERS ET LES AGENTS DE SERVICE PROPRETE

Formation professionnelle



2 jours

PROPRETÉ-NETTOIEMENT URBAIN

OBJECTIF :

- Connaître et utiliser différentes techniques de communication avec les usagers sur la voie publique et/ou en déchèterie.

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
- Les services de collecte des déchets et de propreté
- Les déchèteries, le balayage manuel et mécanique

Repérage :

- Les clés de la communication
- La communication verbale et non verbale avec l'usager
- Des fondamentaux de la communication ... aux situations conflictuelles
- Apprendre à repérer la naissance d'un conflit
- Rôle de « l'écoute active »
- Les modes de questionnement et de reformulation

Pratique :

- L'information des usagers et la contribution à l'amélioration du tri
- La prévention, la gestion des conflits et des situations difficiles
- Les notions clefs de pédagogie environnementale

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 :

- Méthode mobilisée : La formation est assurée par notre équipe pédagogique, composée d'experts sur chacun des sujets traités
- Forme d'enseignement : présentiel (distanciel si besoin)

PUBLIC :

- Agents des services de collecte (conducteurs et équipiers de collecte)

DURÉE, LIEU :

- 2 jours, session intra-entreprise dans vos locaux

PRÉ REQUIS CONSEILLÉ :

- Salariés dans un service de collecte

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