

# LA RELATION AGENTS/USAGERS & LA GESTION DU CONFLIT



INSTITUT RÉGIONAL  
DE FORMATION À L'ENVIRONNEMENT  
ET AU DÉVELOPPEMENT DURABLE

Formation professionnelle



2 jours

PROPRETÉ-GESTION DES DÉCHETS

## 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
- Les droits et devoirs de l'agent ou agente
- Les services de collecte des déchets et de propreté
- Les déchèteries

### Pratique :

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

### 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

### Méthodes et moyens de formation

- Méthode expositive interrogative
- Jeux de rôles
- Etudes de cas, partage d'expérience
- QCM et quizz interactif

### Vérification des compétences acquises

- Réponse aux questions sur la base de QCM

## PUBLIC :

- Agents des services de collecte, déchetterie

## PRÉ REQUIS CONSEILLÉ :

- Aucun

## ANIMATION :

- Formation assurée par nos formateurs experts-métiers
- Forme d'enseignement : présentiel (distanciel si besoin)

## DURÉE, LIEU :

- 2 jours
- Session intra-entreprise dans vos locaux

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

www.irfedd.fr