



Objectifs Pédagogiques

- Apporter une réponse adaptée à la demande de l'utilisateur dans la limite de la définition du service
- Pratiquer les différentes techniques de communication avec l'utilisateur en situation de travail

Outils pédagogiques

Diaporama – Echanges- Jeux de rôles- Travail en sous-groupe-Manuel bilan remis a posteriori pour limiter la prise de note
Modalités évaluation acquis: QCM initial et final

Formation destinée

Aux agents des services déchets/collecte/Gestion de l'eau et assainissement/espaces verts... en contact avec les usagers.

Eléments de Programme

- Travail en petits groupes sur les problèmes rencontrés dans la relation avec les usagers. Synthèse et classement

- **Rappel ou découverte du contexte de travail**

Problèmes générés par l'incompréhension de la nature du service : notion de service public, service non-marchand, différence entre client et usager...

Problèmes générés par la méconnaissance de la loi : principe du pollueur-payeur, de subsidiarité...

- **Techniques de communication positive comme solution**

Bonnes pratiques relationnelles : les clés de la communication positive – les bonnes attitudes-

Savoir susciter la coopération : importance de l'Ecoute Active et des éléments de langage

- **Prévention et gestion des situations conflictuelles**

Savoir repérer un conflit – Attitudes et comportements appropriés – Stratégies de sortie de conflits

- **Application aux situations de contact avec l'utilisateur**

Jeux de rôle : accueil, énoncé des consignes de tri ou collecte, réponse aux questions techniques, réponse aux opinions, refus de consignes, injures et menaces.

- **Bilan** : Les problèmes exposés au début ont-ils été résolus ?

Analyse des marges de progrès de chacun.

PRE-REQUIS : Aucun

- Formation accessible aux personnes en situation de handicap
- Admissibilité : 2 à 3 mois en moyenne après Conventionnement.
- Tarif Intra : 1098 € / jour + Frais Formateur
Tarif Inter : 650 € /pers/ 2 jours



DUREE : 2 Jours

Formatrices : Nataly BOLIS, Formatrice depuis 2013 diplômée DUFA-Master Communication - Directrice coopérative CFME-Urb ou Carine Muller, Formatrice spécialisée

