

FORMATION LA RELATION ENTRE USAGERS ET AGENTS DES SERVICES DÉCHETS ET PROPRETÉ

Faire face aux situations rencontrées sur la voie publique et en déchèterie pour sensibiliser le public à la prévention et la valorisation des déchets

ORGANISME DE FORMATION



CONTACT

PERRAIN Sylvie

oikeo@orange.fr
contact@oikeo.fr
<https://www.oikeo.fr/>
Tél. : 03 28 40 93 97



CALENDRIER DES SESSIONS

Sur le site internet : <http://keoform.fr>



OBJECTIF GLOBAL

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



MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternances de repères et d'études de cas. Test d'assertivité et sur les comportements privilégiés en cas de conflits. Quizz sur les enjeux de la prévention et la valorisation des déchets. Mises en situation.



PROGRAMME SYNTHÉTIQUE

- L'image de la collectivité, les droits et devoirs de l'agente ou agent,
- La notion d'usagers,
- La communication verbale et non verbale avec l'utilisateur,
- 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 environnementales.



INDICATEURS DE RÉSULTATS

Taux de satisfaction CNFPT 2023 : 4.11/5 pour 37 participants formés
Taux de satisfaction CNFPT 2024 : 4.12/5 pour 23 participants formés du 1er janvier au 30 avril 2024

CODE DE LA FORMATION

CNFPT - SX7GD

PUBLICS CONCERNÉS



agentes et agents de collecte des déchets, de déchèterie, de propreté des espaces publics (propreté urbaine), techniques polyvalents et polyvalentes

PRÉ-REQUIS



Aucun

DURÉE



2 jours (12 heures)

NOMBRE DE PARTICIPANTS



10 à 18

MODALITÉS D'ÉVALUATION



Tests comportementaux
Quizz sur la prévention et la gestion des déchets
Mises en situation

INTERVENANT.E.S



Sylvie PERRAIN