



# Programme de formation

## Redynamiser le rôle d'agent d'accueil déchetterie

### Le but de la formation

#### Savoir organiser et gérer sa déchetterie

### Les objectifs de la formation

1. Adopter un comportement positif avec les usagers et appliquer les règles de la collectivité
2. Connaître les risques et savoir réagir en cas d'accident ou d'incident
3. Appliquer les bons gestes et bonnes postures lors des manutentions

### Les contenus de la formation

#### Pendant la formation

#### Apports théoriques et mises en situation

#### Adopter un comportement positif avec les usagers et appliquer les règles de la collectivité

- Les comportements qui provoquent des réactions négatives
- Les comportements qui provoquent des réactions positives, qui rassurent
- Les comportements à adopter avec les usagers
- Les règles d'un comportement positif
  - L'accueil
  - La règle des 4 x20
  - Le sourire, le vouvoiement
  - La communication par les gestes
  - L'écoute
  - Les questions
  - La reformulation
  - Savoir utiliser sa voix
  - L'importance de devancer l'utilisateur
  - Agir avec une personne agressive
- Le rôle attendu de l'agent d'accueil
- Le règlement de la déchetterie
- Le devenir des déchets
- La demande d'enlèvement
- Les conséquences d'un mauvais tri



## Connaître les risques et savoir réagir en cas d'accident ou d'incident

A partir d'exposés et de questions réponses, les agents d'accueil vont établir eux-mêmes les principaux risques et pourront prendre connaissance des précautions à appliquer.

- Les risques sur la zone usager
- Les risques sur la zone service
- Risques de manutention
- Risques de chute
- Risque d'incendie
- Risques de pollution
- Risques dus aux machines
- Risques dus aux DMS
- Que faire en cas
  - D'accident DMS
  - Incendie
  - Accident sur la déchetterie

## Appliquer les bons gestes et bonnes postures lors des manutentions

- Faire s'exprimer chaque formé sur ses habitudes en terme de gestes et postures.
- Leur faire découvrir l'impact néfaste sur le corps humain.
- Visionnage du film Gestes et Postures
  - La manutention manuelle
  - L'origine des douleurs
  - Les principes fondamentaux
- L'utilisation des principes dans les manutentions
- Rappel des obligations en termes de sécurité
- Les coûts directs et indirects
- Analyse d'un film fait sur un gardien de déchèterie en pleine manipulation.

## Nos principes d'action

Une formation s'articulant autour d'une partie théorique légère permettant l'acquisition de notions importantes, puis d'une partie pratique sous forme de mises en situation (possibilité de faire cela sur une déchèterie).

Animation de formation à partir des méthodes actives principalement permettant un apprentissage optimal et de méthodes interrogatives sous forme de questionnement, études de cas.

## Évaluation

- Evaluation formative, en cours de formation par le biais des mises en situation.

## Le public concerné

- Tout agent d'accueil de déchèterie en exercice
- Tout nouvel agent d'accueil de déchèterie effectuant son parcours d'intégration.

## Le lieu

- Chez la collectivité
- Déchèterie pour la partie pratique.

## La durée et les horaires

- 1 jour, 9h / 12h30 – 14h / 17h30

## Le formateur

Grégory Merlière, responsable « GM ! Conseil Formation »

- Titulaire d'un Diplôme Universitaire de Responsable Formation (Master I)
- Responsable pédagogique adjoint DURF à la DFC Angers.



GM! Conseil Formation EURL au capital de 3000€  
22 rue Marquise de Barol • 49360 Maulévrier • 06.09.89.35.42  
gmeriere@gm-conseil-formation.fr • www.gm-conseil-formation.fr  
Déclaration d'activité enregistrée sous le n° 52490300149, auprès de la région Pays de la Loire  
N° d'immatriculation : 799 459 573 R.C.S. Angers



P.3