



Programme de formation

Accueil des usagers

L'accueil en déchèterie est bien plus qu'un simple échange : c'est un moment clé pour guider les usagers, promouvoir le tri et incarner l'excellence du service public.

Cette formation vous immerge dans les bonnes pratiques d'accueil, de communication et de gestion des conflits, pour faire de chaque interaction un levier de satisfaction et de prévention. Théorie et mises en situation vous permettront d'agir avec professionnalisme et sérénité au quotidien.

Les objectifs de la formation

1. Maîtriser le rôle d'agent d'accueil en déchèterie
2. Adopter la bonne posture, les règles de bases en communication
3. Connaître les phases essentielles du tri
4. Maîtriser la prévention des risques physiques
5. Prévenir et gérer les situations conflictuelles

Les contenus de la formation

1^{ère} demi-journée : Accueil et sensibilisation aux usagers

Connaître sa fonction

Maitriser le rôle d'agent

- Posture de l'agent représentant le service public
- Périmètre des fonctions
- L'exemplarité

L'Accueil : la prise de contact, la qualité d'un bon accueil

Adopter la bonne posture

- 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
 - Savoir dire bonjour

- La règle des 4 x20
- Le sourire, le vouvoiement
- L'importance de devancer l'utilisateur
- Donner le bon rythme
- Le rôle attendu de l'agent d'accueil
- Orienter et informer les usagers

Mise en situation

Pour donner suite aux précédents échanges, nous mettrons en pratique des situations typiques et présenterons quelques situations particulières (*inclusion, prévention des discriminations et préventions des risques*)

- Adopter une posture professionnelle dans l'accueil des usagers
- Savoir accueillir, orienter et informer les usagers avec clarté et courtoisie
- Faire preuve d'exemplarité pour renforcer sa crédibilité
- Connaître les règles essentielles du tri pour adapter sa communication aux différents profils d'utilisateur afin de sensibiliser les usagers au bon tri des déchets

2ème demi-journée : Apprendre à désamorcer une situation conflictuelle sans se mettre en danger

Communication : nos sentiments, l'affectif, optimiser l'échange, respecter quelques règles

A partir d'exposés et de questions réponses, les agents d'accueil vont exposer les situations rencontrées, et ensemble, guidée par le formateur nous aborderons les règles et outils de communication.

- | | |
|---------------------------|---|
| ● L'estime de soi | ● L'estime de l'autre |
| ● Gestion de ses émotions | ● Gestion des émotions de l'interlocuteur |
| ● Gardons le rythme | ● Savoir utiliser sa voix (la prosodie) |
| ● Les questions ouvertes | ● S'adapter à son interlocuteur |
| ● La reformulation | |
| - Outils : | |
| - Ancrage émotionnel | - Se maîtriser |
| - S'en tenir à la règle | - Lâcher prise |
| - Respirer | - Passer la main |

Mise en situation

Pour donner suite aux précédents échanges, nous mettrons en pratique des situations typiques et présenterons quelques situations particulières (*inclusion, prévention des discriminations et préventions des risques*)

- Percevoir et analyser les situations conflictuelles rencontrées sur le terrain

- Identifier les sources fréquentes de tension ou de conflits
- Partage des outils concrets pour désamorcer les tensions (gestion émotionnelle, lâcher prise, maîtrise de soi)
- Savoir quand et comment lâcher prise et solliciter l'appui ou l'aide de son encadrant

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, en salle afin de corriger en temps réel les écarts, puis sur déchèterie si possible pour confirmer les acquis et établir un axe de progrès. 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

- Quiz à l'entrée en formation.
- Mises en situation.
- Quiz fin de formation.
- Evaluation à froid à 3 mois.
- Attestations de présence.
- Feuille de présence.
- Certificats de réalisation.

Le public concerné

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

PRE-REQUIS :

- Aucun

Informations complémentaires

- Programme accessible aux personnes en situation de handicap : nous [consulter](#)
- Délai d'accès pour inscription : 1 mois.

Le lieu

- Chez la collectivité
- Déchèterie pour la partie pratique.

La durée et les horaires

- Durée: 1 jour, en 2 demi journée
- Horaires: Selon votre organisation

Le formateur

Laury Lecomte, Consultant/ formateur depuis 20 ans

Domaines d'interventions :

- Management / développement personnel
- Prévention des risques professionnels.

Damien Esnou, Consultant/ formateur depuis 6 ans

Domaines d'interventions :

- Management / développement personnel
- Prévention des risques professionnels.

Pour nous joindre : 06.09.89.35.42, gmerliere@gm-conseil-formation.fr