



Programme de formation

Gestion de conflits sur la déchèterie avec l'outil DISC

Travailler en déchèterie, c'est bien plus que gérer les flux de déchets : c'est aussi être au contact quotidien d'usagers aux attentes, besoins et comportements variés. Parfois, ce rôle peut mener à vivre des situations de tensions ou de conflits, qu'il est essentiel de savoir désamorcer pour maintenir un climat de respect.

Cette formation vous propose des outils pratiques et concrets pour comprendre les mécanismes du conflit, réagir de manière adaptée, et prévenir les escalades.

Le but de la formation

Gérer des conflits sur la déchetterie.

Les objectifs de la formation

1. Appréhender au mieux les conflits avec les usagers de déchèterie
2. Développer des attitudes et comportements efficaces face aux incivilités

Axes de travail

- Améliorer l'écoute, la compréhension et les demandes des usagers
- Apaiser les situations délicates

Les contenus de la formation

Les profils DISC

L'outil DISC :

Il s'agit d'une analyse comportementale qui permet de mieux se connaître, mieux se comprendre, et mieux comprendre les autres et leurs besoins dès lors qu'ils entrent en relation avec autrui ou avec soi. Cette analyse est basée sur le modèle du DISC de Marston. Celui-ci décrit 4 grands styles comportementaux (Dominance, Influence, Stabilité et Conformité), chacun d'eux étant représenté par une couleur à des fins mnémotechniques.

L'analyse DISC Styles © met en avant le comportement de base et le comportement adapté de chacun. Le modèle DISC permet alors de comprendre comment nous nous adaptons à notre milieu professionnel

et avec les gens qui nous entourent. Il décrit nos forces et nos limites suivant les situations. Mais surtout, il permet d'améliorer notre mode de communication, notre efficacité au travail.

- Présentation de la méthode DISC® : principes et origines
- Les 4 typologies de comportement : "dominance", "influence", "stabilité", "conformité"
- Les besoins et attentes des différents profils

Reconnaitre le profil comportemental d'un usager et développer son agilité relationnelle

- Identifier les indicateurs comportementaux (mots, voix) pour connaître les profils des usagers
- Connaître et reconnaître la dynamique de ses interlocuteurs (ses attentes, ses besoins)
- Identifier et accepter les besoins de l'autre
- Adapter sa communication au profil de l'usager
- Développer des rapports constructifs tout en préservant la qualité de la relation

Anticiper les Besoins et attentes de l'usager selon son style comportemental

- Positionnement par les couleurs du DISC
- Désamorcer les tensions ou les désaccords
- Canaliser un interlocuteur bavard, gérer un usager impatient ou agressif

Demi-journée : Pratique

- Séquence en situation réelle sur poste de travail, simulation des situations vécues, mise en application des apports en salle. Exercices et jeux de rôle en situations professionnelles des participants

Gérer les situations délicates

- Désamorcer les tensions.
- Canaliser un interlocuteur bavard.
- Calmer un mécontent, un agressif.
- Gérer un usager impatient.

Pratique & Sketching

- Simulation des réceptions des usagers filmé et débriefé
- Simulation des situations difficiles et actions correctives

Nos principes d'action

- Simulations sur ces 10 exemples directement sur une déchèterie pour se sentir plus à l'aise. Réaction du groupe à chaque fois.
- Entraînement soutenu.

- Une formation s'articulant autour d'une partie théorique légère permettant l'acquisition de notions importantes, puis d'une partie pratique filmée où les agents d'accueil s'entraîneront directement dehors (sur une déchèterie ou autre).

Le + de la formation

- Document de synthèse de la formation ainsi que les vidéos de simulations seront envoyés aux participants en fin de session.
- Projection PowerPoint
- Mises en situation
- Études de cas / Pratique directe

Évaluation

- Évaluation à l'issue de la formation QCM
- Évaluation à chaud par questionnaire direct en ligne en cours de formation
- Attestation de stage
- Feuille de présence
- Certificat de réalisation
- Évaluation à froid : à 3 mois.

Le public concerné

Gardiens de déchèterie en relation avec les usagers.

PRE-REQUIS :

- Aucun

Informations complémentaires

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

Le lieu

- Dans les locaux du client et sur une déchèterie pour la pratique.

La durée et les horaires

- 1 jour, 9h / 17h00 soit 7 heures

Le formateur

Ozias Fouti Ozias FOUTI : Formateur relation client, certifié DISC et Intelligence émotionnelle, Formateur GM ! Conseil Formation.

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