

formation à destination des animateurs tri-prévention



MODULE 2

Initiation aux techniques de communication orales dites de face-à-face

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- **Améliorer l'efficacité du message** dispensé auprès de la population pour **initier le passage à l'acte** (trier plus et mieux ses recyclables, jeter moins),
- **muscler l'argumentaire des agents** pour répondre à des questions récurrentes sur le sujet afin de légitimer le geste de tri et celui de la prévention,
- **gagner en confiance** pour accroître sa **capacité à convaincre l'autre**.

DURÉE

1 journée - Groupe de 10 personnes maximum.

CONTENU

Savoir repérer le public auquel on s'adresse

Repérage des typologies de publics à sensibiliser :

- **au niveau collectif** : définition du type d'habitat, des données sociologiques des zones d'intervention (pour le porte-à-porte ou des animations en pied d'immeuble),
- **au niveau individuel** : évaluation du degré d'implication de l'habitant par rapport au tri des déchets et analyse des causes de réticences au tri des déchets ménagers (parcours domicile-contenant de tri,...).

Quels objectifs pour quel message ?

Analyse des documents d'information et des résultats de la collectivité pour cibler le message.



Décryptage des techniques de communication orales dites de face-à-face

- **Décomposition d'un entretien phase par phase** : présentation, questionnement, développement et argumentation, écoute active, conclusion de l'entretien.
- **La sensibilisation en porte-à-porte et le positionnement de l'agent** : l'équilibre entre le langage (discours technique) et le comportement (apparence, sourire, positionnement de la voix).

Construction collective d'une liste de questions récurrentes sur le tri des déchets et construction de l'argumentation

Exemples : « *Je ne trie pas, je n'ai pas de place dans ma cuisine / je ne trie pas, je paie déjà des impôts,* » etc...

5 - Jeux de rôles

Mises en situation et débriefing.

TARIF SUR DEMANDE :

contact@l-et-m.com - T : 03 84 73 69 19

Organisme de prévention enregistré sous le n°43390082839 auprès du Préfet de la région Franche-Comté.

L&M et associés
Siège : Lieu-dit "au Velours"
rue François Arago
39 800 Poligny

environnement



conseil
stratégies

édition



Agence indépendante d'études, de communication et de formation au service de la gestion des déchets (tri, prévention et développement durable).



communication



formation



T : 03 84 73 69 19
F : 03 84 73 69 10
contact@l-et-m.com
www.l-et-m.com