

LA COMMUNICATION ET LA GESTION DES RIVERAINS DANS LA CONDUITE DE CHANTIERS

Dates et durée à convenir

Lieu à convenir

Contactez nous pour obtenir un devis personnalisé

OBJECTIFS

Être en capacité de :

- Concevoir des dispositifs (gouvernance, outils modalités, instances de dialogue) favorisant l'acceptabilité des riverains dans les phases chantiers de grands projets
- Mettre en œuvre et suivre de tels dispositifs : organisation, rôles et missions, moyens techniques / juridiques / financiers, etc.
- Développer des approches participatives permettant d'impliquer les riverains dans la gestion des nuisances et en assurer les conditions de réussite.
- Ecouter, communiquer et négocier pour informer/ convaincre les riverains et installer la confiance.
- Gérer l'agressivité des détracteurs et les situations conflictuelles.

LES + DE VOTRE FORMATION

- - La formation s'appuie sur l'expérience des formateurs dans la gestion de la communication et des relations avec les riverains dans de grands chantiers (et notamment dans le cadre de la mise en place des chantiers du Grand Paris Express).
- La formation a été conçue et sera mise en œuvre par des experts d'Egis.

PUBLIC CONCERNÉ

Maîtres d'ouvrage des projets d'infrastructure.

BON À SAVOIR

- La formation est structurée autour d'une alternance d'apports méthodologiques illustrés des cas concrets (retour d'expérience, présentations des outils mis en œuvre) et des mises en situation (exercices, jeux de rôle, training) autour de cas concrets.
- Exemple de programme réalisable en 5 jours

PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

Module 1

La gestion de conflit avec des tiers dans la conduite de chantiers

- La préparation pour éviter et maîtriser un conflit (un conflit peut souvent être évité ou au moins anticipé, être en éveil et savoir agir/ réagir, une expérience apprenante);
- L'analyse d'une situation conflictuelle (sa propre perception d'un conflit et ses mécanismes de défense, la juste perception de l'autre et de la situation);
- La gestion même du conflit (écouter mais aussi décoder les signaux faibles, avoir toujours une attitude constructive, être actif et s'affirmer, penser solutions et les argumenter);
- Comportements, attitudes, messages à adopter ou à éviter;
- Médiation, arbitrage, conciliation;
- La sortie du conflit (éviter les situations de blocages, retrouver la coopération).



présentiel ou @learning

Module 2

Principes et dispositifs de concertation / communication en phase chantier

- Impacts et nuisances : Une anticipation difficile à appréhender par les riverains et le public impacté,
- La perception des nuisances : des réponses et canaux adaptés pour chaque profil ;
- L'intervention d'un collectif : Maîtrise d'ouvrage (MOA) et maîtrise d'œuvre (MOE) et entreprises : multiplication des interlocuteurs et des messages. Une coordination à anticiper des publics pluriels : élus du territoire, riverains et habitants, usagers du territoire (automobilistes, usagers des transports en commun, salariés, etc.);
- Une obligation de résultats (coûts et délais) : la communication un facteur de réussite du chantier ;
- Nature du chantier, durée et périmètre des travaux : comment gérer l'attente des riverains (urbanisme de transition, gérer la temporalité du chantier en racontant une histoire ...) et identifier les territoires sensibles.
- Outils et méthodes spécifiques :
- Information et communication préalable : faire comprendre et voir le chantier,
- Identifier les publics sensibles et mesures spécifiques,
- Evaluation partagée des nuisances pour des actions adaptées : mesures de précaution, prévention et compensation,
- Le chantier comme lieu de vie.
- Processus de médiation et de dialogue de proximité : à l'échelle de la ville, du quartier, de la copropriété, etc.
- Implication du tissu associatif local,
- Centralisation des remontées des riverains, mutualisation et réactivité des réponses.



présentiel ou @learning

 **Pré-requis :** Avoir occupé ou occuper un poste en lien avec le thème de la formation