

Les nouveaux métiers de la propreté urbaine

La médiation

par les agents de la propreté urbaine

La médiation

Les enjeux de la médiation

- Amener les **usagers** à modifier leur comportement
 - pour diminuer l'intervention curative
- Amener les **agents** de la collectivité à prendre conscience de leur capacité à faire modifier les comportements des usagers
 - par le dialogue
 - par le rappel du mode d'emploi
- Amener les **élus et les directions** à adopter une nouvelle logique pour améliorer la propreté urbaine
 - En passant du tout curatif à des actions de prévention de la salissure

La médiation

Comment mener des actions de médiation en matière de propreté urbaine

- Rechercher l'adhésion du plus grand nombre d'agents
 - par une présentation valorisante du dispositif de médiation
 - par un engagement sur une formation adaptée
- Engager l'action de médiation uniquement avec des agents volontaires
 - la médiation ne doit pas être perçue comme une contrainte
- Mettre en place une formation spécifique
 - apprendre à intervenir positivement auprès des usagers en évitant toute forme de conflit
 - préparer un argumentaire
 - prévoir le traitement des objections

La médiation

Les conditions de la réussite

1. Ne pas « sur-mobiliser » les agents

- Limiter les actions par agent à une demi-journée par mois
 - ✓ soit 2,5 % de son temps de travail
- Définir un planning précis des interventions
 - ✓ Par thématique : mois encombrant, mois déjections canines, mois mégots, ...
 - ✓ Par « point noir » selon les difficultés identifiées avec les IOP
 - ✓ Par quartier avec les conseils de quartier

La médiation

Les conditions de la réussite

2. Définir clairement le processus de médiation

- Situation d'accueil
 - ✓ Bienvenue, voici le mode d'emploi
- Situation d'interpellation (possesseurs de chiens, fumeurs)
 - ✓ Privilégier des éléments facilitateurs
 - ✓ Questionnaire, dépliant, dispositifs spécifiques, ...
- Situation de communication avec le voisinage (encombrants)
 - ✓ Disposer des outils de communication appropriés
 - ✓ Courriers, affiches, mode d'emploi, etc.

La médiation

Les conditions de la réussite

3. Encadrer la médiation avec de l'évaluation

- Evaluer les résultats obtenus
 - ✓ Avec des relevés IOP avant et après la médiation
- Se doter d'outils de suivi
 - ✓ Mesures quantitatives : nombre de contacts
 - ✓ Mesures qualitatives : perception de l'action

La médiation

Les conditions de la réussite

4. Rendre compte des résultats
 - Obligation de justifier l'utilité de la démarche
 - ✓ auprès des autres services
 - ✓ auprès des élus
 - ✓ auprès des conseils de quartier
 - ✓ auprès des citoyens
5. Rendre visible les médiateurs
 - ✓ c'est une posture assumée de la collectivité

La médiation

La formation à la médiation

1. S'approprier les techniques de communication pour engager un dialogue positif et efficace
 - Identifier son propre mode relationnel
 - Acquérir des attitudes d'affirmation et de maîtrise de soi
 - Renforcer sa capacité à argumenter et à traiter les objections
 - Mieux connaître ses propres réactions en situation de conflit
 - Repérer les situations à risque pour limiter l'expression de l'agressivité
2. Travailler l'argumentaire et le traitement des objections