

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