

Carrières : gestion des relations clients

Objectifs

Préparer et animer un plan de concertation précédant et accompagnant un projet de demande d'autorisation d'extension ou d'ouverture de carrière.

Gérer tout au long du processus, la communication avec les principaux acteurs concernés : administrations, élus, riverains, associations...

Public Visé

Chefs d'entreprises, responsables d'exploitation, responsable fonciers et environnement.

Durée

14.00 Heures

2 Jours

Pré Requis

Avoir une première expérience de gestion d'une carrière

Parcours pédagogique

1. Les principes

-Méthode globale d'analyse et de compréhension du système local, logique générale

2. L'analyse préalable : plan de recherche d'informations

-Méthode générale et présentation d'un cas

⊕ Connaissances des données de base

⊕ Le plan de recherche d'informations destiné à entretenir une sorte d'observatoire permanent et nourrir les évolutions des actions nécessaires

⊕ Analyse des données de base

⊕ Travaux en sous-groupes

3. L'analyse préalable : analyse stratégique des acteurs

-Préparation d'un programme d'actions de concertation préalable

-Travaux en sous-groupes et restitution

4. La conception d'une stratégie globale

-Réflexion stratégique basée sur la « balance des potentiels »

-Cadrage des plans d'actions, priorités

-Travaux de groupe dans le cadre du cas d'école

5. Principes de communication et d'argumentation

-Attitudes efficaces et outils de préparation des actions de concertation

-Jeu de rôles : préparation et animation d'une réunion contradictoire, commissions, entretiens, etc.

6. Le suivi des actions

-Outils de pilotage, reporting, animation du suivi du projet intégrant la concertation

7. Conclusion et rappel des points clés : règles à respecter

Objectifs pédagogiques

- Préparer un plan de concertation, allant au-delà des obligations réglementaires, et

accompagnant un projet de demande d'autorisation d'extension ou d'ouverture de carrière.

- Repérer les difficultés éventuelles au sein de son environnement sociopolitique et anticiper leurs conséquences.

- Préparer la communication avec les principaux acteurs concernés : administrations, élus,



riverains, associations...

Méthodes et moyens pédagogiques

Apports méthodologiques renforcés par des exercices structurés (travaux en sous-groupes, jeux de rôle) autour de cas reprenant des situations

Méthodes et modalités d'évaluation

- Feuille d'émargement journalière
- Clôture de stage : fiche de satisfaction du stagiaire
- Attestation de stage

Modalités d'Accessibilité

Conditions d'accueil et d'accès des publics en situation de handicap (locaux, adaptation des moyens de la prestation). Veuillez contacter le Référent handicap M.Olivier PRAT 06.84.24.05.76. / olivier.prat@ecirtp.fr

Effectif

De 7 à 12 Personnes



Contactez-nous !

Cédric CHAQUI
Responsable Formation Carrières et Matériaux