

Gestion des riverains sur chantier : maîtrisez la communication et prévenez les conflits

Lien : https://afrique-formation.com/formation/gestion-des-riverains-sur-chantier-maitrisez-la-communication-et-prevenez-les-conflits

DURÉE
5 jours (35h)

RÉFÉRENCE
INF405

CATÉGORIE
Sécurité, Prévention et Organisation de Chantier

Afrique Formation

🎯 OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- ✔ Comprendre les enjeux de la communication avec les riverains
- ✔ Identifier les parties prenantes d’un chantier
- ✔ Mettre en place une stratégie de communication efficace
- ✔ Réduire les conflits liés aux nuisances de chantier
- ✔ Gérer les réclamations et situations sensibles
- ✔ Améliorer l’acceptabilité des projets de construction
- ✔ Développer une communication transparente et proactive
- ✔ Renforcer la relation avec les collectivités locales
- ✔ Maîtriser la communication de crise sur chantier
- ✔ Améliorer l’image des projets auprès du public

👥 POUR QUI ?

- ✔ Conducteurs de travaux
- ✔ Chefs de chantier
- ✔ Maîtres d’ouvrage
- ✔ Responsables communication
- ✔ Responsables de projets BTP
- ✔ Collectivités territoriales
- ✔ Ingénieurs travaux publics
- ✔ Responsables relations publiques
- ✔ Bureaux d’études et AMO
- ✔ Toute personne impliquée dans la gestion de projets de construction en milieu urbain

Afrique Formation

AFRIQUE FORMATION
La Référence en Afrique pour la Formation



Programme détaillé

1 / Introduction à la gestion des riverains en chantier

- Enjeux sociaux des projets de construction
- Impacts des chantiers sur les riverains
- Notion d’acceptabilité des projets

2 / Identification et cartographie des parties prenantes

- Typologie des riverains
- Analyse des attentes et sensibilités
- Cartographie des acteurs concernés

3 / Stratégie de communication de chantier

- Plan de communication chantier
- Messages clés et canaux de diffusion
- Communication proactive et transparente

4 / Gestion des nuisances de chantier

- Bruit, poussière, circulation
- Mesures de réduction des impacts
- Information et anticipation

Afrique Formation

5 / Outils de communication avec les riverains

- Réunions publiques et concertation
- Affichage chantier et signalétique
- Supports digitaux et réseaux sociaux

6 / Gestion des réclamations et des conflits

- Traitement des plaintes
- Médiation et gestion des tensions
- Procédures de suivi des réclamations

7 / Relations avec les collectivités locales

- Coordination avec les autorités locales
- Cadre réglementaire de communication
- Gestion institutionnelle des projets

8 / Communication de crise sur chantier

- Anticipation des situations sensibles
- Gestion des incidents et accidents
- Plan de communication d’urgence

9 / Suivi et amélioration de la relation riverains

- Indicateurs de satisfaction
- Retour d’expérience
- Amélioration continue

10 / Bonnes pratiques et études de cas

- Retours d’expérience terrain
- Cas de conflits et solutions

Afrique Formation

- Méthodologies éprouvées

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

08 au 12 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
05 au 09 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
31 Mai au 04 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
26 au 30 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca
20 au 24 Sep. 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Afrique Formation

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@afrique-formation.com
Web : https//www.afrique-formation.com

Afrique Formation — Tous droits réservés