

ASSURER UNE PRÉSENCE ACTIVE DE PROXIMITÉ



Aller à la rencontre des habitants.



Être attentif à son environnement, repérer un besoin et être visible.



Créer des opportunités d'échanges.

PREVENIR ET GERER LES SITUATIONS CONFLICTUELLES



Il vaut mieux payer votre facture dès à présent.

Apporter des solutions avant qu'un conflit ne se déclare.



Régler le conflit en temps réel.



S'assurer que le conflit ne recommence pas.

INFORMER, SENSIBILISER ET/OU FORMER



Démonstrations pour faire évoluer les comportements.



Sensibiliser aux bons comportements.



Être le lien entre habitants et institutions et informer.

PARTICIPER A UNE VEILLE SOCIALE TERRITORIALE



Échanger avec les habitants et recueillir des informations.



Constater les dégradations et les signaler.



Noter les actes d'incivilité.

11/03/2022 Les 8 registres d'interventions DB 03-22 Rédigé par DK Validé par RT V1

METTRE EN RELATION AVEC UN PARTENAIRE



Je vous invite à contacter votre fournisseur EDF pour régler votre facture.

Inviter les habitants à contacter les partenaires.



J'ai perdu ma carte de transport.

Orienter l'utilisateur selon son problème.



Il faut vous rendre à l'agence commerciale Divia.

S'assurer que la personne a bien été prise en charge.

LEVER LES IMCOMPREHENSION ENTRE LES PERSONNES ET LES INSTITUTIONS



Expliquer les démarches.



Je ne sais pas quel titre de transport prendre.

Apporter une solution au problème de l'utilisateur.



Ceci est votre avis d'imposition pour l'année 2019.

Expliquer les documents et courriers.

FACILITER LA CONCERTATION ENTRE LES HABITANTS ET LES INSTITUTIONS



Enquête auprès des habitants pour recueillir de l'information.



Participer à des réunions pour favoriser le dialogue entre habitants et institutions.

FAVORISER LES PROJETS COLLECTIFS SUPPORTS DE MEDIATION ET FACTEUR DE LIEN SOCIAL



Mobiliser les habitants autour d'événements organisés par les partenaires.



Organisation d'actions collectives au profit des habitants.

11/03/2022 Les 8 registres d'interventions DB 03-22 Rédigé par DK Validé par RT V1