



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**

🎯 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



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

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

- 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

 21 au 25 Sep. 2026

 Présentiel -

 16 au 20 Nov. 2026

 Présentiel -

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

Réservation & Renseignements

 **Téléphone** : +212 522 247 210

 **Email** : contact@afrique-formation.com

 **Web** : <https://www.afrique-formation.com>