



RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE

Liberté  
Égalité  
Fraternité



ars  
Agence Régionale de Santé  
Nouvelle-Aquitaine

# code DE BONNES PRATIQUES

## Les essentiels

- ✓ Adopter une attitude positive et bienveillante. Faire attention à sa gestuelle, expressions non verbales...
- ✓ Être à l'écoute : il s'agit d'être aimable et accueillant, pour encourager le dialogue, mais en laissant la personne s'exprimer.
- ✓ Prendre du recul : certaines personnes pourront, malgré la tournure positive des questions, être frustrées et se plaindre longuement. Vous n'êtes pas responsable de ce qui leur arrive.
- ✓ Savoir poser des limites : si la conversation déborde, n'hésitez pas à la recadrer, à réexpliquer pourquoi vous êtes là.
- ✓ Ne pas oublier les règles de politesse telles que *Bonjour, S'il vous plait, Merci*, sans oublier le vouvoiement...

## LUTTONS CONTRE le moustique tigre



Cet outil s'adresse aux agents ou élus des collectivités territoriales réalisant un porte à porte pour sensibiliser les habitants à agir contre le moustique tigre.

- ✗ Ne pas entrer dans le jardin sans y avoir été invité.e (même si le portail est ouvert) et vérifier si un chien est présent.
- ✗ Ne pas déambuler dans l'espace privé de l'administré sans sa présence.
- ✗ Ne pas communiquer d'informations sur les autres visites effectuées chez des particuliers.
- ✗ S'abstenir de commentaires sur l'espace privé de la personne. **L'objectif n'est pas de culpabiliser mais d'aider et d'accompagner.**



## S'adapter à chaque situation

### La personne est réfractaire à la discussion :

- ✓ Ne pas insister, proposer de la documentation (flyers, brochure...) avant de partir.

### La personne accepte la discussion :

- ✓ Demander son nom pour pouvoir le réutiliser dans la suite des échanges.
- ✓ Proposer de faire une démonstration dans son jardin.
- ✓ Demander l'autorisation pour prendre des photos et déplacer des objets (ex : vider les récipients...).

### la personne vous propose de rentrer dans la maison/appartement :

- ✓ Penser à s'essuyer les pieds.
- ✓ S'autoriser à décliner poliment les propositions de boissons ou autres. Pour rappel, la prise d'alcool est à proscrire en intervenant au titre de la commune.



Concernant la tenue vestimentaire, elle devra être définie en amont de la campagne de porte à porte. Pour faciliter le choix d'une tenue appropriée ou non, un dress-code pourra être établi, cela permettra également de mettre en place une identité vestimentaire collective.