



Prévenir les contentieux et les situations conflictuelles

La gestion des plaintes et insatisfactions

Contexte

- Les plaintes et insatisfactions font partie des droits des usagers. Au cœur de la démarche de bientraitance, leur gestion est un formidable levier d'amélioration de l'accompagnement des usagers et de la cohésion d'équipe. Car tout l'enjeu réside dans la prévention des conflits et dans leur gestion transparente afin d'en tirer bénéfice au quotidien.
- Dans une société où la parole se libère et où les avis s'expriment plus facilement, gérer ces plaintes et insatisfactions devient incontournable.

Objectifs

- Comprendre l'importance de la gestion des plaintes et réclamations pour améliorer l'accompagnement des usagers
- Prévenir les contentieux et situations conflictuelles ainsi que leurs conséquences
- Apprendre à communiquer avec les différents acteurs
- Mettre en place un dispositif de gestion des plaintes et des réclamations

Programme

- Plaintes, insatisfactions, réclamations, contentieux**
 - Définitions
 - Pourquoi organiser leur recueil
 - Mise en place d'une culture de l'écoute,
 - Transparence et démarche de bientraitance,
 - Moyen d'information et outil de progression.
 - Comment les analyser et dans quels buts ?
 - Les différentes modalités de traitement
- Comment prévenir et résoudre les litiges et conflits**
 - La relation avec le plaignant
 - Désamorcer le conflit par l'échange
 - Adopter un discours adapté : comment être en phase avec son interlocuteur ?
 - La relation avec l'équipe
 - L'enquête interne
 - Adapter son comportement pour mobiliser l'équipe
 - Les modalités de résolution
 - La traçabilité
 - Le maintien du lien entre l'utilisateur et les professionnels après un conflit
- Spécificités**
 - La problématique des réseaux sociaux et des avis sur internet
 - La discordance d'appréciation entre l'utilisateur et son entourage
 - La saisine du défenseur des droits
- Ateliers pratiques : analyse de cas concrets et de jurisprudence**

Date(s) :

Inter : date à fixer en fonction des sollicitations

Intra : date(s) à fixer avec l'adhérent

Lieu :

Inter : URIOPSS - Marseille

Intra : dans vos locaux ou dans les locaux de l'URIOPSS

Durée :

Inter : 1 jour – 7 heures

Intra : selon vos besoins

Coût :

Inter :

Dirigeants salariés : 280 €

Dirigeants bénévoles : 198 €*
A partir du 2ème inscrit bénévole :

99 €/personne

Intra : selon la durée

Public :

Présidents, directeurs généraux, direction, chefs de service
12 personnes maximum par groupe

Méthodes pédagogiques :

- Apports de connaissances
- Recueil des attentes des participants en amont
- Évaluation des acquis tout au long de la formation (quizz, études de cas, mise en situation professionnelle, jeux de rôle, débriefing)

Intervenante :

Virginie ALDIAS,
Consultante formatrice, affaires juridiques