

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

Tarif

Inter : 280 €
Intra : 1 100 € pour 7h00 de formation
Nous consulter pour plus de précisions

Public / pré-requis

- Présidents, directeurs généraux, direction, chefs de service
- Pas de connaissances initiales nécessaires
- Minimum 6 personnes / maximum 12 personnes

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)

Méthodes et modalités d'évaluation

- En amont de la formation : un test d'auto-positionnement et évaluation des attentes spécifiques est transmis au stagiaire
- En cours de formation : une évaluation des acquis est réalisée par l'intervenant.e en cours et en fin de formation par des cas pratiques, jeux de rôles, exercices, tour de table etc...
- En fin de formation seront transmis au stagiaire :
 - un questionnaire final qui permettra d'évaluer les connaissances acquises
 - un questionnaire de satisfaction à chaud qui permettra d'évaluer la satisfaction
 - un questionnaire de satisfaction à froid à 6 mois pour apprécier l'impact de la formation sur le poste de travail

Intervenante

Virginie ALDIAS,
Consultante formatrice, affaires juridiques

PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Les stagiaires en situation de handicap sont invités à contacter l'URIOPSS (formation@uriopss-pacac.fr) afin d'organiser leur accueil et, dans la mesure du possible, leur prise en charge pédagogique. Le cas échéant, l'URIOPSS s'appuie sur un réseau de partenaires pour répondre aux besoins exprimés, ou orienter si nécessaire vers les dispositifs ou acteurs spécialisés.

