

---

# Programme de Formation

---

## Traiter les réclamations et insatisfactions au quotidien : posture et méthode

---

### Organisation

---

**Durée :** 7 heures

**Mode d'organisation :** Mixte

---

### Contenu pédagogique

---



#### **Public visé**

Personnels administratifs et soignants



#### **Objectifs pédagogiques**

À l'issue de la formation, vous serez en capacité de :

- Identifier les différentes formes d'insatisfaction et de réclamation dans le parcours usager
- Adopter une posture professionnelle adaptée face à une réclamation
- Structurer une réponse adaptée dans le respect de leur rôle
- Assurer la transmission et la continuité du traitement entre professionnels



#### **Description**

1. **Comprendre les réclamations dans le parcours usager**
  - Différence entre insatisfaction, réclamation et plainte
  - Place de la réclamation dans le parcours patient
  - Attentes des usagers
  - Rôle des professionnels dans le traitement
2. Atelier : analyse de situations issues du terrain
3. **Adopter une posture professionnelle adaptée**
  - Accueillir une réclamation sans se justifier ni se défendre
  - Écouter et reformuler
  - Maintenir une posture professionnelle
  - Se positionner dans son rôle
4. Atelier : analyse de situations concrètes
5. **Structurer sa réponse au quotidien**
  - Répondre de manière claire et adaptée
  - Poser un cadre dans l'échange
  - Identifier ce qui relève de son rôle
  - Éviter les réponses inadaptées
6. Atelier : structurer ses réponses à partir de cas réels
7. **Assurer la continuité et gérer les situations sensibles**
  - Identifier les situations nécessitant un relais
  - Articuler les rôles entre professionnels
  - Transmettre les informations de manière pertinente
  - Gérer les situations persistantes sans escalade
- 8.



#### **Prérequis**



Aucun prérequis



### **Modalités pédagogiques**

- Apports contextualisés
- Analyse de pratiques
- Exploitation des situations vécues par les participants
- Ateliers de co-construction
- Approche centrée sur le parcours usager
- Livrable : Boîte à outils de gestion des réclamations dans le parcours usager. Une fiche repère pour analyser les réclamations et structurer les réponses apportées aux usagers.



### **Modalités d'évaluation et de suivi**

- Auto-positionnement amont/aval
- Validation de la boîte à outils
- Questionnaire de satisfaction



### **Informations sur l'accessibilité**

Formation accessible aux personnes en situation de handicap. Un référent handicap est disponible pour adapter les modalités pédagogiques si nécessaire : [contact@larelevesante.fr](mailto:contact@larelevesante.fr)