
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