

Chic une plainte : prévenir et résoudre efficacement les plaintes

Au niveau stratégique, la gestion des plaintes est un enjeu de taille qui permet de placer son institution dans la catégorie des organisations apprenantes. De celles qui tirent parti de leur «bugs» pour progresser, faire encore mieux demain ce qu'elle faisait bien hier. Elles sont aussi de ces entreprises où le personnel n'a pas peur de faire connaître ses échecs car il se sait appartenir à une institution qui ne conçoit pas son développement et son respect sans le développement et le respect des personnes qui le composent.

Au niveau organisationnel et individuel, la gestion des plaintes nécessite des compétences relationnelles et communicationnelles chez le/la gestionnaire et/ou dépositaires des plaintes.

Objectifs

Il s'agit:

- de relier le niveau stratégique et opérationnel quant aux enjeux et facteurs des plaintes
- de professionnaliser le traitement de la plainte
- d'outiller les gestionnaires et/ou dépositaires des plaintes au niveau relationnel et communicationnel afin de mieux y faire face
- de développer une culture de l'écoute

Contenu

- La plainte
 - ce qu'est une plainte
 - des représentations négatives aux représentations constructives de la plainte
 - le sens de la plainte
 - typologie des plaintes et des plaignants
- La gestion de la plainte



- Ce qu'est la gestion de la plainte
- Dimension stratégique
- Le processus et les différentes phases

- La communication
- Les lois de la communication
- Les formes de communication
- La communication au service de la gestion de la plainte dans une organisation apprenante

Méthodologie

Cet atelier est vivant, interactif et orienté solution.

Il s'appuie sur l'expérience des participants.

Il repose sur le principe du laboratoire en favorisant l'expérimentation au sein du groupe afin de favoriser l'impact de retour sur le terrain (retour sur investissement).

Les apports théoriques sont articulés autour des situations issues de la réalité professionnelles des participants.

Pour favoriser l'effet pragmatique, des temps de réappropriation collective et individuelle sont prévus.

Public

Les gestionnaires et/ou dépositaires des plaintes au sein de l'organisation.

