

Gestion des risques, des incidents et des plaintes



Conseils au personnel en matière de traitement des plaintes

Instructions:



Le personnel doit être préparé à mettre en œuvre votre politique en matière de plaintes et de retour d'information. Le personnel susceptible de recevoir des plaintes et d'avoir à y répondre devra se familiariser avec vos principes pour être conforté dans son approche.

La formation du personnel au traitement des plaintes permet de renforcer son engagement et sa confiance dans le système de plaintes tout en démontrant que la direction prend celles-ci très au sérieux.

Vous trouverez ci-dessous un document couvrant l'approche à suivre en matière de plaintes. Il est également disponible sous forme d'animation (voir iPDF pour le lien). Ces deux ressources peuvent être utilisées pour sensibiliser ou former du personnel et peuvent être affichées pour servir de rappel et encourager le suivi des meilleures pratiques.



Conseils au personnel en matière de traitement des plaintes

Ne paniquez pas.

Ne le prenez pas personnellement

Reprenez votre souffle

Tous les organismes qui travaillent avec le public devraient être prêts à accepter un retour d'information sur la façon dont ils pourraient améliorer la qualité des services fournis. En y réfléchissant bien, chacun de nous s'attend à pouvoir signaler son mécontentement à l'égard d'un service reçu.

Une plainte n'est qu'un moyen parmi d'autres de fournir ce retour d'information.

Pour vous aider à gérer votre réaction initiale, mettez-vous à la place de la personne et n'oubliez pas de lui apporter une réponse plutôt que de réagir à sa plainte.

La meilleure approche consiste à donner aux personnes les moyens de s'exprimer, à être attentif à ce qu'elles disent et à tirer des enseignements de leurs commentaires sans s'alarmer outre mesure du fait que vous avez reçu une plainte.

Maintenir la relation avec la personne

In recognition of the relationship you have with the person who has made the complaint, it is important to understand that how you respond to the complaint is just as important as whether or not the complaint is resolved.

Compte tenu de votre relation avec la personne qui a déposé la plainte, il est important de comprendre que la manière dont vous répondez à sa plainte est tout aussi importante que son éventuelle résolution.

Même si vous ne pouvez pas résoudre entièrement la plainte, il est essentiel que la personne qui l'a déposée ait le sentiment d'avoir été écoutée, que son opinion ait été prise en compte et que vous avez fait tout votre possible pour répondre à ses préoccupations. Dans ce cas, le processus est aussi important que le résultat.



Comment répondre à une plainte

Le B.a.-ba de la résolution réussie d'une plainte consiste à suivre ces 4 étapes : Reconnaissance, Réponse, Mesures, Excuses.

Reconnaître

À bien des égards, cette première étape est la plus importante, car elle détermine souvent la suite du processus. Les personnes qui sont sorties de leur zone de confort pour formuler une plainte veulent avoir le sentiment que vous avez compris leur problème et la façon dont la situation les a affectées.

Il n'existe pas de recette magique pour exprimer votre reconnaissance du problème dans toutes les situations, mais certaines bonnes pratiques peuvent aider :

Écoute — Écoutez sincèrement les préoccupations de la personne sans l'interrompre. Recherchez l'intention positive qui se cache derrière la question ou le comportement de la personne.

Empathie — Utilisez votre langage corporel et/ou votre voix pour créer un environnement dans lequel la personne se sentira à l'aise pour parler avec vous. Si vous êtes sur la défensive, votre interlocuteur le ressentira et cela peut nuire à votre interaction.

Admission — Reconnaissez l'impact de la situation sur la personne qui a déposé la plainte. Le cas échéant, reconnaissez les points sur lesquels la réponse du service aurait pu être meilleure.

Réparation — Demandez à la personne qui a déposé la plainte ce qui pourrait être fait pour réparer la situation. Quelle solution souhaiterait-elle voir mise en œuvre ?

Notifier — Informez rapidement et régulièrement la personne des mesures que vous allez prendre en réponse à sa plainte, mais ne vous engagez pas à faire des choses que vous ne pouvez pas.

« La bonne reconnaissance d'un problème, faite avec respect, avec le langage corporel et le ton adéquats, indiquera à la personne que vous n'êtes pas en train de vous opposer à elle et que vous considérez son ressenti comme légitime. Reconnaître un problème consiste à valider les émotions de la personne ». G. Furlong, The Conflict Resolution Toolbox



Répondre

La plupart du temps, les gens veulent savoir pourquoi quelque chose s'est produit, ou pourquoi une décision a été prise. Cela leur permet de comprendre et d'accepter ce qui s'est passé, avant de passer à la résolution du problème.

Votre réponse doit donc comprendre une explication claire de l'événement ou de la décision en rapport avec le problème soulevé.

Prendre des mesures

Les personnes s'attendent à ce que vous résolviez leur problème, ou au moins à ce que vous preniez des mesures pour répondre à leurs préoccupations.

Parfois, il se peut que vous ne puissiez pas apporter de réponse à leurs préoccupations, mais que vous puissiez initier des actions qui aideront à empêcher qu'elles ne se reproduisent. Cela peut être tout aussi important pour la personne, car sa préoccupation est ainsi validée.

Il est utile de convenir d'un plan d'action avec la personne qui a déposé la plainte. Le plan doit inclure des éléments tels que :

- Quelles mesures vont être prises ?
- Qui s'en chargera et quand ?
- Comment les progrès vont-ils être communiqués ?
- Comment allez-vous vérifier que les mesures sont en cours ?

Il peut être utile de faire un suivi avec la personne qui a déposé la plainte pour s'assurer qu'elle est satisfaite des mesures que vous avez prises. Cela peut également être une bonne occasion de lui demander son ressenti sur la façon dont son problème a été traité.

Vos actions ne peuvent pas toujours réparer les torts qui ont été commis, mais elles permettent de montrer que la préoccupation soulevée a été prise au sérieux et que le problème est moins susceptible de se reproduire.

Présenter des excuses

Des excuses, si elles sont justifiées, peuvent constituer la totalité ou une partie du résultat recherché par les personnes qui déposent une plainte.

Réfléchissez à la personne la plus appropriée pour présenter des excuses et à la façon de les formuler. Les excuses n'ont pas besoin d'être particulièrement élaborées ou extravagantes, mais elles doivent être sincères. Des excuses sincères peuvent constituer une étape importante dans la résolution d'une plainte, mais des excuses mal présentées peuvent aggraver la situation.



Les excuses « adéquates » doivent notamment :

- Respecter les délais
- Être sincères
- Être exactes et précises
- Accepter la responsabilité de ce qui s'est passé et de ses conséquences
- Expliquer les circonstances et les causes (sans chercher d'excuses)
- Résumer des mesures clés qui ont été prises suite à la plainte

Présenter des excuses sincères et en temps opportun est un excellent moyen de résoudre les problèmes, de réparer les torts qui ont été commis, de mettre les choses au point et de mettre en œuvre les engagements qui ont été pris.



Garder une trace écrite

Assurez-vous de toujours consigner les plaintes, le résultat recherché et une description des événements. Si vous devez transmettre un rapport, assurez-vous de le faire en temps opportun et de manière confidentielle.