



www.form-att.fr

Le droit

Gestion des réclamations et plaintes des usagers

Objectifs :

- Améliorer les procédures de gestion des réclamations et des plaintes en lien avec l'application des droits des usagers.
- Améliorer l'effectivité de l'exercice des droits des usagers.

Programme :

- Approche graduée de la gestion des réclamations et des plaintes : de la médiation au contentieux.
- Aspects juridiques.
- Approche comportementale : gérer les crises en fonction des situations et des personnalités.
- Acquisition de bonnes pratiques.
- Réparer (de la médiation à l'indemnisation).
- Elaborer des actions pour rendre effectifs, les droits des usagers.
- Evaluer l'amélioration de l'effectivité des droits des usagers au sein de la structure.

Intervenant : Directeur, consultant formateur

Public : Tout public

Durée : 2 jours

Nombre de participants : 12 personnes maximum

FORM-ATT

Tél : + 33 (0)4 91 47 01 45 / Fax : + 33 (0)4 91 42 97 82

GSM : + 33 (0)6 46 08 46 36 / @ : contact@form-att.fr

S.A.R.L. au capital de 10 000€ - RCS 504 872 128

SIRET 504 872 128 00013 - APE 8559A - N° Formateur 93 13 13118 13

Siège social : MJN des Arnavaux - Chemin du Marché d'intérêt National

Bâtiment Administratif - 13323 MARSEILLE Cedex 14