

Comment traiter au mieux les réclamations au CSE ?

Formation destinée aux entreprises de moins de 50 salariés et de plus de 50 salariés. Lors de cette formation, les apprenants découvriront les mécanismes juridiques qui fondent une réclamation au travail. Puis, à l'appui d'exercices types et d'un cas pratique en situation réelle, ils auront à traiter des réclamations de leur prise en charge à leur résolution. Ils apprendront à adopter la bonne posture vis-à-vis de la personne représentée que vis-à-vis du décideur chargé de solder la réclamation dont il aura connaissance. Sont également abordées les demandes d'anonymisation, la confidentialité des données et la communication à titre préventif des litiges qui ont cours au sein de l'entreprise.

Durée: 7.00 heures (1.00 jours)

Profils des stagiaires

- Élus du personnel (CSE)
- Représentants de proximité
- Président de CSE (et collaborateurs)

Prérequis

- Aucun pré-requis nécessaire pour suivre cette formation

Objectifs pédagogiques

- Savoir identifier une réclamation d'une simple observation
- Adopter la bonne posture de l'accueil à la résolution d'une réclamation
- Être capable de rédiger et transmettre une réclamation
- Être en mesure d'accompagner la résolution d'une réclamation
- Savoir rendre compte aux salariés des problématiques en cours

Contenu de la formation

- SAVOIR IDENTIFIER UNE RÉCLAMATION D'UNE SIMPLE OBSERVATION
 - Différences entre faire observer et réclamer
 - Quels sont les déterminants d'une observation ?
 - Quelles sont les composantes d'une réclamation ?
 - Quels sont les mécanismes juridiques liés aux réclamations ?
- EXERCICE N° 1
 - Repérer dans les situations proposées, celles qui expriment une simple observation de celles qui soulignent une réclamation
- EXERCICE N° 2
 - Aider le salarié à clairement exprimer sa demande selon sa situation en l'orientant vers le choix qui semble le plus approprié à son besoin
- ÉVENTAIL DES DROITS INDIVIDUELS ET COLLECTIFS RÉGISSANT LES RELATIONS DE TRAVAIL
 - Sources constituant des droits propres aux salariés
 - Accès pour les délégués aux réglementations endogènes à l'entreprise
 - La boîte à outils du délégué (fiches pratiques, sites utiles, application...)
 - Contribuer à l'éveil des salariés à propos de l'ensemble de leurs droits

- EXERCICE N° 3
 - Trouver une information juridique liée à l'observation ou à la réclamation du salarié
- ADOPTER LA BONNE POSTURE DE L'ACCUEIL À LA RÉOLUTION D'UNE RÉCLAMATION
 - Modéliser le protocole de recours à un délégué par tout réclamant potentiel
 - Comment créer un lien de confiance avec les salariés et leurs délégués ?
 - Travailler son sens de l'écoute bienveillante en adoptant la bonne posture
 - Accueillir une demande en faisant preuve de neutralité et d'impartialité
 - Obligations de l'employeur averti d'une réclamation
 - Distinguer les situations appelant à alerter pour atteinte aux droits des personnes
 - Poursuites possibles pour les cas de non-assistance à personne en danger
- EXERCICE N° 4
 - Repérer pour chaque cas présenté, les postures jugeantes, partiales de celles qui à l'inverse sont neutres et impartiales
- EXERCICE N° 5
 - Parmi les situations présentées, lesquelles justifient d'alerter l'employeur pour atteinte aux droits des personnes
- ÊTRE CAPABLE DE RÉDIGER ET DE TRANSMETTRE UNE RÉCLAMATION
 - Travailler sur la construction d'une réclamation
 - L'importance de rédiger une réclamation intelligible et exploitable
 - Éviter les écueils de l'affect et des données parasites
- CAS PRATIQUE (MISE EN SITUATION)
 - À partir d'un échange type entre un salarié et son délégué, rédiger une réclamation transmissible à l'employeur en vue de sa résolution
- ÊTRE EN MESURE D'ACCOMPAGNER LA RÉOLUTION D'UNE RÉCLAMATION
 - Informer le réclamant des conséquences frappant le traitement d'une réclamation
 - Rôle du délégué dès la transmission d'une réclamation
 - S'assurer du traitement d'une réclamation dans l'intérêt du salarié
 - Délais de traitement d'une réclamation
- EXERCICE N° 6
 - Identifier l'ensemble des étapes constituant le processus de résolution d'une réclamation
- SAVOIR RENDRE COMPTE AUX SALARIÉS DES PROBLÉMATIQUES EN COURS
 - Aviser le réclamant de l'issue de sa demande
 - Inscription de la décision de l'employeur dans le registre spécial
 - Expliquer les autres recours le cas échéant
- TEST DE CONNAISSANCES À L'ISSUE DU COURS
 - Qu'avez-vous retenu - questionnaire de 20 questions et corrigé après exécution
 - Décluser (ce que j'ai retenu, compris)

Organisation de la formation

Equipe pédagogique

Formateurs en droit du travail, spécialisés dans les relations individuelles et collectives

Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets
- Quiz en salle
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaire d'évaluation de la formation.

INGENIUM CONSULTANTS

104 ALLÉE DU BOIS DE LA TAILLETTE

95180 MENU COURT

Email: infos@ingeniumconsultants.fr

Tel: 01 79 75 22 26



- Attestation de réussite