



Comment relever le défi des plaintes !

Bien comprendre et circonscrire le mandat

- Un environnement particulier et sensible
 - ▶ Importance d'un tel mécanisme
 - ▶ Connotation souvent péjorative des plaintes
 - ▶ Habilités particulières
 - ▶ Grande visibilité
- Quelles sont vos rôle et responsabilités à titre de directeur ou directrice des plaintes ?
- Quel est le mandat de votre Direction et ses limites ?

Un incontournable : établir votre crédibilité

- Vos premiers gestes seront analysés, interprétés, commentés. Tout ce que vous ferez sera déterminant pour votre crédibilité. La vôtre et celle de votre Direction !
- Demeurez strict sur l'essentiel, souple sur le processus et les moyens adoptés
- Clarifier les attentes à votre égard et les besoins
- Attention de ne pas critiquer le travail de votre prédécesseur
- Avant de mettre en branle de nouveaux projets, s'assurer d'avoir une vision globale de la situation
- Savoir s'adapter à votre nouvelle situation



Observer, écouter et comprendre

Votre arrivée est un moment privilégié pour réévaluer :

- ✓ l'équipe;
- ✓ La structure;
- ✓ Le processus de gestion des plaintes;
- ✓ Les pratiques.

4

Exemple d'éléments à prendre en considération :

- L'équipe dispose-t-elle des compétences et des personnes en quantité adéquate pour réaliser le mandat qu'on lui a confié;
- S'informer des activités en cours et quelles personnes sont impliquées;
- Observer les interactions entre les employés : qui sont les acteurs clé et les gens d'influence;
- Le processus fait-il l'objet de critiques de la part d'autres unités administratives;
- Quels sont les irritants de la part de la clientèle ? Des employés ?

Revenu

Québec 

Prendre le rythme de votre nouveau poste

- Pré-diagnostic de la situation : faire une bonne lecture de la situation
 - Savoir où se situe votre équipe – votre perception de celle-ci
 - Objectifs envisagés
 - Moyens réalistes
- Établir les priorités d'action : optimiser le processus
- Évaluer les pratiques et façons de faire

5

LA PATIENCE EST DE MISE !!!

Les décisions prises par la suite n'en seront que plus crédibles.

Créer des liens

S'allier les acteurs stratégiques

- Pouvoir d'enquête ou pouvoir décisionnel ou pouvoir d'influence
 - Asseoir sa légitimité : appui de la haute direction
- Un poste de relations pour :
 - Obtenir des informations;
 - Véhiculer des informations;
 - Obtenir des appuis; et
 - Servir les intérêts de votre Direction
- Tisser des liens et entretenir des relations saines avec tous les dirigeants
- Développer un réseau de personnes dans le même domaine

Faites-vous connaître !

Donner le ton et la direction

- Définir une vision qui guide l'action : fixer le cap qui permettra à chacun d'orienter ses efforts au quotidien
- Porter un message positif en cohérence avec vos valeurs et celles de l'organisation
- Démontrer votre volonté d'agir et votre capacité d'écoute en réglant des petits irritants qui traînent depuis longtemps
- Fixer des objectifs clairs
- Faire les bons choix
- Annoncer la mise en place d'un processus de changement plus élaboré où chacun aura l'occasion d'y contribuer

Influencer l'avenir

- Affichez vos couleurs
- Annoncer et amorcer les changements : le personnel doit comprendre la nature et les motifs des changements proposés et y contribuer
- Assurer le leadership attendu

8

**Agir avec votre équipe pour créer une direction des plaintes
crédible et efficace !**

Insuffler le changement parce que le changement change...