

Les Groupes d'Échanges Interinstitutionnels de CapSmile

Comment traiter les plaintes des usagers et de leurs familles et comment gérer les incidents critiques ?



1

Mardi 25 avril 2023 de 09h00 à 16h00 au Domaine Mozet à 5340 Gesves

Les plaintes formulées par les usagers et par leurs familles peuvent porter sur de nombreuses problématiques personnelles liées, par exemple, au respect de leur bien-être ou de leur sécurité. Au-delà de l'importance de traiter individuellement chaque plainte, celles-ci constituent autant d'opportunités de remises en question individuelles mais aussi collectives des professionnels, de leurs pratiques, de l'organisation de leur service ou encore de la collaboration entre professionnels, usagers et leurs proches.

Pour autant, au quotidien, les professionnels peuvent se sentir désemparés face à des plaintes qu'ils estiment parfois non fondées, blessantes ou pour lesquelles ils ne peuvent apporter de solutions satisfaisantes à leur niveau d'intervention.

Par ailleurs, tant les usagers et leurs familles que les professionnels peuvent être victimes, témoins ou auteurs d'incidents critiques (notamment liés à des situations de maltraitance), sans pour autant qu'une plainte n'ait été nécessairement déposée au sein du service. Ces incidents devraient être également traités, tant à un niveau individuel que dans une optique collective, d'intérêt général, pour en limiter les conséquences et le risque de récurrences auprès d'autres victimes potentielles.

Alors, en pratique, comment optimiser la gestion des plaintes et incidents au sein de votre service ? C'est pour partager ensemble des pistes de solutions et l'expérience entre collègues que nous vous invitons à cette journée du 25 avril dont voici les objectifs :

- Rappeler le cadre légal relatif à la gestion des plaintes et des incidents critiques
- Découvrir des outils pour déposer des plaintes, signaler et gérer des incidents critiques
- Echanger sur la gestion des plaintes et incidents critiques dans vos services au quotidien
- Présenter un outil, en facile à lire, destiné aux usagers pour les aider à déposer une plainte

¹ Illustrations : <https://www.aviq.be/autres/reclamation/index.html> et <https://solutionsandco.com/blogue/trucs-astuces-evitez-de-remettre-les-plaintes-en-cause>

En pratique

- **Inscriptions** gratuites mais obligatoires: par mail à m.jourdain@capsmile.be ou via l'Espace adhérent de votre service - Date de clôture des inscriptions : le jeudi 20 avril à 16h00
- **GEI réservé à nos adhérents** (les non adhérents à CapSmile peuvent participer gratuitement à un GEI de leur choix en 2023 : en envoyant un mail à m.jourdain@capsmile.be)
- **Adresse:** Domaine Mozet, rue du Tronquoy 2 à 5340 GESVES - parking aisé (<http://www.mozet.be/>) Possibilité de co-voiturage via : <https://www.togetzer.com/covoiturage-evenement/f9oaxh>
- **Horaire:** de 09h00 à 16h00, avec un accueil-café dès 08h30
- **Repas-sandwich** offert par CapSmile
- **Préparation:** N'hésitez pas à apporter tous supports pédagogiques et autres documents en lien avec la gestion des plaintes et incidents critiques que vous souhaitez partager
- **Plus d'informations :** m.jourdain@capsmile.be – 0483/ 03.05.35

Programme

08h30-09h00 : Accueil-café

09h00-10h30 : Introduction

- **La parole aux usagers** : Synthèse des réponses, anonymisées, à l'échelle interinstitutionnelle, à quelques questions des Livrets Smile relatives aux plaintes et incidents critiques pour relayer les attentes et suggestions des usagers et enrichir les échanges
- **Qu'entend-on par plaintes, doléances, réclamations, incidents critiques...** cadre légal et présentation de procédures et outils pour déposer des plaintes² et signaler des incidents critiques
- **Quelques opportunités pour favoriser la gestion des plaintes et incidents** : Conseil des usagers, personne de confiance (« référent réclamations»), comité de parents, médiateur extérieur...

10h30-10h45: Pause-café

10h45-11h30: Intervention de Caroline Persoons et Pascaline de l'Escaille, juristes et médiatrices agréées ([Asbl Adeos](#) – Médiation et vulnérabilité), qui partageront leur expérience dans la gestion de conflits entre des usagers en situation de handicap et/ou leurs familles et des professionnels des services qu'ils fréquentent.

11h30-12h45: Groupes d'échanges :

- **Comment aider les usagers à communiquer leurs plaintes ?** Présentation d'un outil en facile à lire pour les aider dans cette démarche et échanges sur son adaptation aux spécificités de vos services
- **Et quand la plainte ou l'incident critique ne peut être géré en interne au sein du service :** à qui s'adresser et comment: AViQ, Phare, Respect Senior, UNIA, autres pistes

12h45-13h30: Pause-Repas

13h30-15h30 Groupes d'échanges : La gestion des plaintes et des incidents critiques au sein de vos services : Sur base des différentes informations et des témoignages partagés en matinée, les participants échangeront sur la mise en place au quotidien d'un programme de gestion des plaintes et des incidents (avec quelles stratégies, personnes ressources, communication, quels supports ...)

15h30-16h00 : Conclusions, tour de table et évaluation de la journée

² Ce terme étant employé de manière générique dans ce programme mais sera donc nuancé en GEI