

Comment opérationnaliser la gestion des réclamations au CSE ?

-  Durée du stage • **1 jour (7h)**  Tarif • **sur devis**
-  Formateur • **Juriste en droit social**
-  Lieu de formation • **INTRA/INTER**



OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Connaître les principes généraux
- Sensibiliser les salariés sur leurs droits
- Identifier le cadre légal des réclamations
- Savoir présenter une réclamation
- Maîtriser le processus de résolution

PUBLIC VISÉ

- Membres du CSE
- Représentants de proximité

PRÉ-REQUIS

Aucun

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

La formation repose sur une théorie commentée et illustrée par des cas concrets durant le stage. La participation des apprenants est stimulée par des échanges et des cas pratiques et/ou des quizz.

CAS PRATIQUES :

- Présenter une réclamation
- Accompagner un salarié en difficulté

MOYENS TECHNIQUES UTILISÉS



REMISE D'UN COURS ILLUSTRÉ ET COMMENTÉ SUR CLÉ USB



REMISE D'UN CAHIER DE NOTES ET D'UN STYLO



PROJECTION DU COURS AU FORMAT PPT PAR LE FORMATEUR



VISUALISATION DE VIDÉOS LORS DU COURS

MOYENS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

À CHAUD / APRÈS LA FORMATION

- QCM final de 10 questions remis au stagiaire (à chaud)
- Tour de table final - révision en groupe des acquis essentiels

À FROID / SUIVI APRÈS 3 MOIS

À l'issue d'une période de 3 mois, les apprenants pourront évaluer leurs connaissances grâce à un module de révision de leur formation - en e-learning.

- Un test d'évaluation conclut le cours ;
- L'apprenant reçoit une attestation de suivi ;
- En cas de succès au test, un certificat de réussite est envoyé.

SANCTION DE LA FORMATION



Attestation de formation remise à chaque apprenant à l'issue du stage

Nous avons à cœur de suivre l'évolution des apprenants dans la mise en œuvre des enseignements prodigués. Il est essentiel de vérifier que les acquis sont maîtrisés et que les apports sont respectés.



DÉROULÉ DU PROGRAMME

RAPPEL DES MISSIONS PRINCIPALES DU CSE

- A pour améliorer les conditions de travail
- R pour le traitement des réclamations des salariés
- P pour protection de la santé et la sécurité des salariés

CAS PARTICULIER DES « RÉCLAMATIONS » DU CSE

- Définition d'une réclamation « en français »
- Transposition de la réclamation dans l'entreprise
- Saisir un élu pour un salarié qui veut user de son droit à réclamer
- Rédaction et présentation d'une réclamation
- Processus de traitement de la réclamation
- Rappel des obligations de l'employeur en la matière
- Quid des délais à respecter ?
- Quid du registre des délégués du CSE ?

LES RECOURS D'URGENCE

- Alerter l'employeur en cas d'atteinte aux droits des salariés
- Cas du harcèlement moral / sexuel et risques encourus
- Non-assistance des personnes en danger

PRÉVENTION DES SITUATIONS DE CRISE

- Rappel de l'éventail des droits des salariés
- Se repérer dans l'étendue des sources réglementaires
- Sensibiliser les salariés sur leurs droits au quotidien
- S'organiser pour être à l'écoute des salariés
- Savoir analyser une situation donnée sans « juger »

ÉVALUATION DES CONNAISSANCES ET CONCLUSION DU STAGE

- Quizz final et tour de table
- Ouvrages conseillés