

Relation exemplaire aux usagers - BONNES PRATIQUES

Satisfaction des usagers

- Créer une journée à l'intention des usagers (événement);
- Communiquer régulièrement à travers différents médiums (gazette, reportage audio ou vidéo, infolettres, etc.);
- Former l'ensemble des employés en contact avec les usagers aux principes fondamentaux de la communication non violente.

Priorisation des demandes sur la liste d'attente

- Posséder une procédure et un outil de priorisation des demandes et des affectations;
- Intégrer des outils et des plateformes collaboratives via la suite Microsoft (ex : Teams et Planner) pour assurer une bonne coordination des affectations;
- Automatiser des relances et suivis avec un CRM (Gestion de la relation client);
- Automatiser les rappels et les confirmations de rendez-vous;
- Utiliser un outil de système de gestion des horaires (ex : Maya);
- Automatiser la communication avec les employé·es (notifications, rappels);
- Uniformiser les suivis auprès des usagers;
- Centraliser l'information des usagers.

Code d'éthique et règles de conduite

- Communiquer et mobiliser l'équipe à l'importance du code d'éthique et à son respect en toutes circonstances;
- Tenir un registre des incidents en lien avec le code d'éthique;
- Mettre en place une démarche de qualité pour corriger les dysfonctionnements;
- Mettre en place des sessions d'échanges de pratiques entre employé·es pour viser une amélioration continue;
- Établir une collaboration harmonieuse et efficace avec l'ensemble des parties prenantes impliquées et responsables du bien-être de l'utilisateur.

Revision #4

Created 29 July 2025 01:44:20 by Admin

Updated 14 October 2025 19:14:22 by Admin