



## Concevoir une démarche quantitative et qualitative de la satisfaction au sein d'un ESSMS

### OBJECTIFS ET COMPÉTENCES VISÉS

- Identifier les fondements de la démarche quantitative et qualitative d'un questionnaire de satisfaction
- Définir les étapes-clés d'une enquête de satisfaction
- Concevoir et exploiter des outils dans le cadre d'une démarche quantitative et qualitative

### PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### CONTENUS

- **Séquence n°1 : L'évaluation de la satisfaction**
  - Les enjeux de la démarche
  - Les formes d'enquête quantitative et qualitative
  - Les outils / ressources mobilisés
- **Séquence n°2 : Les temps forts de l'enquête de satisfaction**
  - Les préalables à l'enquête : équipe projet, responsable de l'enquête
  - Les objectifs de l'enquête
  - Les destinataires de l'enquête
  - La structuration du questionnaire (+ zoom documents en Facile à lire et à comprendre)
  - Le test du questionnaire
  - Les 3 modalités d'administration : avantages et inconvénients
- **Séquence n°3 : L'exploitation et la communication des résultats**
  - Le recueil des données
  - L'analyse
  - Les modalités de communication des résultats

### MÉTHODE ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Exposés théoriques et applications pratiques
- Cas concrets
- Travaux sur ordinateur

### ÉVALUATION

- Questionnaire en amont
- Exercices et supports d'autoévaluation des acquisitions
- Questionnaire de satisfaction (à chaud et à froid)

#### INFORMATIONS PRATIQUES

**Formation organisée en intra ou en inter**

**Lieu de la formation :**

**En intra :** sur site

**En inter :** ORS-CREAI Normandie  
(Hérouville-Saint-Clair)

Une session en inter peut être organisée sur Rouen en fonction des demandes

**Durée :**

1 jour (7 heures)

**Date pour inter :**

7 avril 2022

**Nombre de participants :**

6 à 12 personnes

**Intervenant :**

Conseiller technique de l'ORS-CREAI Normandie

**Personnes concernées :**

Professionnels du secteur social et médico-social, membres des équipes pluridisciplinaires et des équipes de direction, responsables/référents qualité...

**Coût de la formation :**

**En intra :** 1 200 €

**En inter :**

- Contribuant volontaire : 170 € par personne

- Non contribuant volontaire : 230 € par personne