

## 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

### → Public concerné

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

### → 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

### → Evaluation

- Questionnaire en amont
- Exercices et supports d'autoévaluation des acquisitions
- Questionnaire de satisfaction

### Informations pratiques...

#### Organisation de la formation :

En inter

#### Lieu de la formation :

ORS-CREAI Normandie, Hérouville-Saint-Clair -  
Une session peut être organisée sur Rouen en  
fonction des demandes

#### Durée :

1 jour (7 heures)

#### Dates pour inter :

26 septembre 2024

#### Nombre de participants :

8 à 12 personnes

#### Intervenant :

Conseiller technique de l'ORS-CREAI  
Normandie

#### Coût de la formation :

- Contribuant volontaire : 180 € par  
personne
- Non contribuant volontaire : 245 € par  
personne

*Si vous avez des besoins particuliers pour assister  
à nos formations, merci de contacter  
notre référente Handicap au 02 31 75 15 20  
ou par mail à [formation@orscreainormandie.org](mailto:formation@orscreainormandie.org).*

