

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 intra

Lieu de la formation :

Sur site

Durée :

1 jour (7 heures)

Nombre de participants :

8 à 15 personnes

Intervenant :

**Conseiller technique de l'ORS-CREAI
Normandie**

Coût de la formation :

1 350 €

*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*

