2024-PRAT-1-13-INTRA

Questionnaire de satisfaction : conception et mise en œuvre

Durée : 2 jour(s) *(14,00 heures)*

OBJECTIFS GENERAUX DE LA FORMATION :

Le questionnaire de satisfaction fait partie des modalités de recueil de la parole des usagers et/ou de leur famille. Le questionnaire et son analyse répondent à des règles méthodologiques permettant une objectivité et un ancrage dans la démarche qualité de l'ESSMS. C'est un des outils pouvant donner une réelle place à la parole des personnes.
Cette formation a pour but d'accompagner les professionnels d'ESSMS à identifier les objectifs associés à la participation des personnes, et à ajuster, compléter, créer un questionnaire de satisfaction. Il s'agira également de réfléchir aux modalités de passation et à l'utilisation des résultats.

PUBLIC :

Professionnels des structures du secteur social et médico-social.

PREREQUIS :

Envisager la mise en œuvre effective d'un questionnaire de satisfaction au sein de l'ESSMS

CONTEXTE :

La participation des personnes accompagnées par les services et établissements sociaux et médico-sociaux est explicitement précisée dans la loi de 2002-2 rénovant l'action sociale et médico-social. La participation fait partie du fonctionnement de l'établissement ou du service. La participation consiste à donner la parole aux personnes pour contribuer à la prise de décision. Cette définition dévoile à la fois le caractère actif de la participation, et ses impacts dans l'accompagnement des personnes. Dans ce sens, la participation œuvre à l'amélioration du cadre de vie et du fonctionnement des services et établissements sociaux et médico-sociaux. Elle contribue à la citoyenneté et la participation sociale des personnes accompagnées.
La participation des personnes accompagnées est un principe régulièrement réaffirmé, dans les lois encadrant différents secteurs (2005 pour le handicap, 2022 pour la protection de l'enfance), les Recommandations de bonnes pratiques professionnelles de l'HAS, et les orientations stratégiques portées par les politiques publiques en général. Du coté des services et des établissements sociaux et médico-sociaux, la participation des personnes accompagnées contribue à la mise en œuvre d'une démarche qualité grâce aux analyses réflexives sur leurs pratiques et leur offre de service. L'enjeu actuel du secteur consiste désormais à instaurer et entretenir une « culture qualité », renforcée par la mise en œuvre du référentiel d'évaluation de la HAS en 2022.
Le questionnaire de satisfaction est une forme de participation et de recueil de la parole des personnes accompagnées et de leurs familles. Si sa fonction est invariante, les enjeux sont multiples : comment rendre accessible un questionnaire de satisfaction ? Quelle exploitation utile des résultats ? Comment éviter des réponses biaisées par la conception du questionnaire ? Comment mesurer une satisfaction ?

PROGRAMME :

Jour 1 :

- Mettre en place une démarche d'évaluation : quel contexte et quelle plus-value ?
- Les différents types d'outils : savoir choisir son outil d'évaluation, pourquoi le choix du questionnaire
- Réflexion autour de la notion de satisfaction
- Comprendre les données quantitatives
- La méthodologie de la construction du questionnaire
- Savoir recueillir la parole et l'objectiver
- La mise en œuvre de l'enquête : la passation, diffusion et le recueil de données
- Identification et ajustement aux besoins des personnes accompagnées
- Exploitation des résultats : identifier les données pertinentes
- Les techniques d'analyse des résultats : le traitement des données quantitatives et qualitatives
- Définition d'un plan d'action pour l'élaboration du questionnaire de satisfaction (quel objectif ? Comment choisir les variables ? qui construit le questionnaire ? Comment ? Sur quelles temporalités ?)

Objectifs pédagogiques du Jour 1 :

- *Comprendre les indicateurs nécessaires à la lecture des données statistiques*
- *Identifier le public et les modalités de passation du questionnaire de satisfaction*

- *Connaitre les éléments essentiels du RGPD*
- *S'approprier la démarche et la méthodologie de construction du questionnaire*
- *Identification des dimensions et variables structurant le questionnaire de satisfaction*
- *Rédaction des modalités de mise en œuvre de la participation des personnes accompagnées*
- *Construction effective d'un questionnaire de satisfaction et test avec les personnes accompagnées*

Jour 2 (au moins 3 mois après le J1) :

- Retour sur la mise en œuvre du questionnaire de satisfaction
- Lecture en groupe du questionnaire de satisfaction
- Retour sur les éléments à discuter, à modifier
- Définition des modalités de passation (en présentiel ? si oui, dans quel lieu ? en distanciel ? Avec aide si nécessaire (et qui) ? Période de test ? etc.)
- Définition des modalités de restitution des résultats aux personnes accompagnées et à leurs familles

Objectifs pédagogiques du Jour 2 :

- *Analyser et compléter le questionnaire de satisfaction créé par l'équipe*
- *Définir ou ajuster les modalités de passation et de restitution*
- *Finaliser le questionnaire de satisfaction*
- *Se projeter sur l'utilisation des résultats*

MODALITES PEDAGOGIQUES :

- Apports théoriques et méthodologiques de construction du questionnaire
- Exercice de construction et correction de questionnaires
- Echanges et mises en situation
- Cas pratiques

MODALITES D'EVALUATION :

- Quizz et autoévaluation des professionnels sur leur positionnement
- Correction de questionnaires
- Le questionnaire construit et / ou finalisé lors de la formation
- Construction d'une grille et analyse du questionnaire de satisfaction

MODALITES D'INSCRIPTION :

Cette formation est proposée uniquement en intra.
Contactez-nous par mail (accueil@creai-grand-est.fr) pour réaliser cette formation dans votre structure (ou par téléphone au 03.26.68.35.71)

Tarifs (y compris la partie en e-learning) :
23900€ pour les non-contribuants
2320€ pour les contribuants au CREAI
Les formations inter sont organisées dans nos locaux à Châlons-en-Champagne (51), Vandoeuvre-lès-Nancy (54) ou Sélestat (67)
Horaires : 9h-12h30 et 13h30-17h

COÛT DES FORMATIONS INTRA :

Contribuants au CREAI : 1160€ par jour
Non-contribuants au CREAI : 1450€ par jour
(pour un groupe de 15 personnes maximum)

PROGRAMME COMPLET ET INSCRIPTION EN LIGNE : https://catalogue1-creai-grand-est.dendreo.com

Contact Formations INTRA : ✆ 03.26.68.35.71 ▪ ✉ accueil@creai-grand-est.fr

Contact Formations INTER : ✆ 03.83.37.90.81 ▪ ✉ comm@creai-grand-est.fr

CREAI Grand Est ▪ Centre Régional d'Etudes, d'Actions et d'Information en faveur des personnes en situation de vulnérabilité

Siège : 5 rue de la Charrière – Cité Administrative Tirlet – Bât. 3 – 51036 Châlons-en-Champagne Cedex

Antenne Lorraine : 1 rue du Vivarais 54500 Vandoeuvre-lès-Nancy

Antenne Alsace : 5 avenue de la Gare – Centre d'Affaires le 1840 – 67600 Sélestat

Déclaration d'activité enregistré sous le n° 215100010-51