

## Questionnaire de satisfaction : comment recueillir la parole des usagers (2021)

Centre Régional d'Études, d'Actions et d'Informations  
EN FAVEUR DES PERSONNES EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ • GRAND EST

**SIÈGE SOCIAL** : Cité Administrative Tirlet • 5 rue de la Charrière • Bât. 3 • 51036 CHÂLONS EN CHAMPAGNE CEDEX  
TÉL. : 03 26 68 35 71 • E-MAIL : chalons@creai-grand-est.fr • SITE : [www.creai-grand-est.fr](http://www.creai-grand-est.fr)

**ANTENNE LORRAINE** : 1 rue du Vivarais • 54500 VANDŒUVRE-LÈS-NANCY  
TÉL. : 03 83 37 90 81 • E-MAIL : nancy@creai-grand-est.fr

**ANTENNE ALSACE** : 80 avenue du Neuhof • 67100 STRASBOURG  
TÉL. : 03 88 41 86 37 • E-MAIL : strasbourg@creai-grand-est.fr



## Table des matières

CONTEXTE.....	3
OBJECTIFS DE LA FORMATION.....	3
PROGRAMME ET OBJECTIFS.....	3
PUBLIC.....	4
INTERVENANT PRESSENTI.....	4
MODALITES PEDAGOGIQUES.....	4
MOYENS PEDAGOGIQUES.....	4
MOYENS PERMETTANT D'APPRECIER LES ACQUIS DE LA FORMATION.....	4
EVALUATION DE LA FORMATION.....	4
SANCTION DE LA FORMATION.....	5

## 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. Ainsi les personnes accompagnées ont la possibilité d'exprimer – entre autres - un avis sur l'organisation interne et la vie quotidienne, les projets d'accompagnement, les partenariats créés ou encore les documents institutionnels tel que le règlement de fonctionnement

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.

Du côté 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 » dans les équipes professionnelles.

Le questionnaire de satisfaction est une forme de recueil de la parole. 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 ?

Le questionnaire de satisfaction est une forme de participation et de recueil de la parole des personnes accompagnées et de leur famille. Néanmoins, cet outil – construit selon des règles méthodologique – doit être penser au sein d'une démarche qualité globale.

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

La loi 2002-2 rénovant l'action sociale et médico-sociale consolide les droits des personnes accompagnées et leur participation au fonctionnement du service ou de l'établissement. 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.

## PROGRAMME ET OBJECTIFS

### 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
- Savoir lire les données quantitatives
- La méthodologie de la construction du questionnaire

*Objectifs pédagogiques poursuivis pour les stagiaires :*

- Comprendre les indicateurs nécessaires à la lecture des données statistiques
- S'approprier la démarche et la méthodologie de construction du questionnaire

## Jour 2 :

- 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 des besoins de l'utilisateur
- Exploitation des résultats : identifier les données pertinentes
- Les techniques d'analyse des résultats : le traitement des données quantitatives et qualitatives

### Objectifs pédagogiques poursuivis pour les stagiaires :

- Identifier le public et les modalités de passation du questionnaire de satisfaction
- *Connaitre les éléments essentiels du RGPD*

## **PUBLIC**

Professionnels des structures du secteur social et médico-social.

## **INTERVENANT PRESENTI**

Mme Lucile AGENOR, conseillère technique

## **MODALITES PEDAGOGIQUES**

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

## **MOYENS PEDAGOGIQUES**

- Vidéo projecteur
- Remise des documents support
- Références bibliographiques

## **MOYENS PERMETTANT D'APPRECIER LES ACQUIS DE LA FORMATION**

- Quizz et autoévaluation des professionnels sur leur positionnement
- Correction de questionnaires

## **EVALUATION DE LA FORMATION**

L'intervenant vérifiera régulièrement la pertinence de la formation au regard de la théorisation et de l'appropriation de la démarche, cette évaluation est essentiellement qualitative.

L'évaluation finale de la formation se déroule sur la base de recueil des impressions de chaque participant à partir d'un questionnaire d'évaluation – anonyme.

Un compte rendu écrit est adressé au commanditaire et reprend essentiellement les renseignements recueillis par le questionnaire.

Un questionnaire d'évaluation de l'impact de la formation, sera adressé à la Direction de la structure dans les 6 mois suivant la fin de la formation.

## **SANCTION DE LA FORMATION**

Un émargement aura lieu à chaque séance. Une feuille de présence sera établie par le CREA Grand Est et sera signé par demi-journée par les participants et le formateur.

La formation donnera lieu à l'établissement d'une attestation de formation nominative dont les titulaires pourront se prévaloir.



**Centre Régional d'Études, d'Actions et d'Informations**  
EN FAVEUR DES PERSONNES EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ ■ GRAND EST

**SIÈGE SOCIAL :** Cité Administrative Tirlet ■ 5 rue de la Charrière ■ Bât. 3 ■ 51036 CHÂLONS EN CHAMPAGNE CEDEX  
TÉL. : 03 26 68 35 71 ■ E-MAIL : [chalons@creai-grand-est.fr](mailto:chalons@creai-grand-est.fr) ■ SITE : [www.creai-grand-est.fr](http://www.creai-grand-est.fr)

**ANTENNE LORRAINE :** 1 rue du Vivarais ■ 54500 VANDŒUVRE-LÈS-NANCY  
TÉL. : 03 83 37 90 81 ■ E-MAIL : [nancy@creai-grand-est.fr](mailto:nancy@creai-grand-est.fr)

**ANTENNE ALSACE :** 80 avenue du Neuhof ■ 67100 STRASBOURG  
TÉL. : 03 88 41 86 37 ■ E-MAIL : [strasbourg@creai-grand-est.fr](mailto:strasbourg@creai-grand-est.fr)

**RIB :** CRÉDIT MUTUEL 15629 02901 00034545440 69 ■ **IBAN :** FR76 1562 9029 0100 0345 4544 069  
ORGANISME DE FORMATION N°21510001051 ■ **MEMBRE DE LA FÉDÉRATION DES CREAI**