

Questionnaire de satisfaction : comment recueillir la parole des usagers (2022)

Durée : 2 jour(s) (14,00 heures)

OBJECTIFS GENERAUX 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.

PUBLIC :

Professionnels des structures du secteur social et médico-social.

PREREQUIS :

Aucun prérequis.

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.

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

Objectifs pédagogiques du J1 :

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

Jour 2 :

- Réveil pédagogique
- 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 du J2 :

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

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'ÉVALUATION :

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

MODALITES D'INSCRIPTION :

Modalités d'inscription :

Inscription en ligne obligatoire.

Coût de la formation :

Contributeur : 310 €/participant

Non contributeur : 410 €/participant

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 :

Contributeurs au CREAI : 1160€ par jour

Non-contributeurs 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'Études, 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