

INTITULE DE LA FORMATION

L'ENQUETE DE SATISFACTION AUPRES DES PERSONNES ACCUEILLIES ET ACCOMPAGNEES

OBJECTIFS

L'objectif de cette formation est d'apporter aux équipes les éléments de méthode et les outils leur permettant :

- d'élaborer des questionnaires appropriés et de les faire évoluer en fonction des objectifs de l'enquête
- de mieux organiser leur enquête et de la mener de façon dynamique et peu chronophage
- de traiter facilement et rapidement les réponses sur informatique

PUBLIC

Equipes éducatives des établissements sociaux et médico sociaux, équipes soignantes, équipes administratives.

DUREE

1 jour en durée standard.

Durée personnalisable selon les besoins en approfondissement.

PRE REQUIS

Aucun

LIEU ET ACCESSIBILITE

En Intra : France entière - Formation accessible aux personnes en situation de handicap

PROGRAMME

Module 1 : l'enquête de satisfaction, objectifs et contextes

- L'enquête de satisfaction, pour quoi faire, avec quel objectif, adressée à quel public ?
- Analyse des différentes approches possibles, des ingrédients nécessaires, et des contextes

Module 2 - Elaborer un questionnaire de satisfaction

- Le questionnaire : la création d'un support évolutif, adapté aux objectifs de l'établissement,
- Présentation de la méthode d'élaboration, des principes de formulation et de recueil des données ; présentation des différentes formes de questionnaires utilisables ; stratégie d'enchaînement des thèmes et des questions, degré de précision, questions ouvertes et questions fermées, neutralité et ciblage, anticipation de l'exploitation.

Module 3 - Animer la collecte des données

- L'administration de l'enquête : les différents modes de passation des questionnaires
- Les conditions de passation des questionnaires par les équipes ; méthodes, intérêt et limites ; La mise à disposition auprès du public : conditions à réunir pour une collecte efficace.

Module 4 - Exploiter les résultats

- Le traitement des données : des possibilités simples de traitement informatique
- Mobilisation d'un outil élaboré par Cap Méditerranée, « Cap Enquête » sur Microsoft Excel permettant un traitement rapide des données et une présentation simultanée des résultats mis en forme.
- Prise en main rapide de l'outil, exercices d'application.

INTERVENANT

Consultant, formateur, spécialiste de l'accompagnement personnalisé au sein des ESMS.

MODALITES PEDAGOGIQUES

Interventions magistrales, échanges avec les participants, mises en situation.

SUPPORTS REMIS AUX STAGIAIRES

Note méthodologique

Outil de traitement informatisé des questionnaires développé sur Xcel (Cap Enquêtes)

VALIDATION DU STAGE

Evaluation dynamique des acquis au cours des ateliers.

Remise d'une attestation personnalisée.

PRIX DE LA FORMATION

En intra, 900 € TTC pour 12 stagiaires maximum et frais de déplacement en sus.