

## Formation EQ2 : Évaluer la satisfaction des personnes accompagnées et des parties prenantes

🕒 1 jour

📅 Dernière modification le 13 août 2024

### Présentation

La participation active des personnes accompagnées, et de leurs représentant légaux, dans la démarche d'amélioration de la qualité du service rendu nécessite d'apprécier leur niveau de satisfaction et de recueillir leurs propositions.

Vous souhaitez mesurer la qualité du service rendu et la qualité des prestations que vous délivrez auprès des personnes accompagnées et des parties prenantes.

### Objectifs de la formation

- ✓ Structurer méthodologiquement le recueil des points de vue des personnes accompagnées et des parties prenantes concernant la nature et la qualité des prestations délivrées
- ✓ Construire des outils de mesure de la satisfaction
- ✓ Valoriser les résultats du recueil de la satisfaction et en faire des leviers d'amélioration

### Public

- ✓ Directeurs généraux, directeurs d'établissements, chefs de services, responsables qualité, référents qualité, professionnels

### Pré-requis

Participation à l'accompagnement des usagers.

### Programme

#### Le recueil de la satisfaction, un outil de l'amélioration continue

- Les enjeux de la satisfaction et de son évaluation
- Les principes d'écoute des personnes accompagnées et parties prenantes
- Les différents outils de mesure de la satisfaction : avantages et inconvénients
- Les différentes formes de recueil

#### L'organisation de l'évaluation de la satisfaction : les différentes phases

- Le périmètre du recueil de la satisfaction
- La méthode de recueil de la satisfaction
- La définition du plan de traitement des résultats
- Le suivi des évolutions de la satisfaction

#### L'élaboration d'une enquête de la satisfaction

- Les règles de construction et de passation d'une enquête de satisfaction
- Le traitement des données et des résultats
- L'analyse des résultats
- L'analyse des résultats.
- L'identification du plan d'amélioration

Communiquer quoi, à qui, quand, comment?

- ✓ Les suites données au recueil de la satisfaction
- ✓ Les types de diffusion des résultats (informations orales, écrites, individuelles, collectives...)

## Les plus de la formation

- ✓ Méthode pédagogique expositive et participative.
- ✓ Exercices de mise en situation, cas pratiques sur thématique
- ✓ Diaporama et support apprenant, utilisation de paper board, vidéo projecteur, utilisation d'outil d'évaluation en ligne

## Évaluation

- ✓ La validation des acquis se fait tout au long de la formation à travers des exercices d'application et des études de cas
- ✓ Un questionnaire d'évaluation des acquis est remis à chaque participant au terme de la formation

## Formations complémentaires

- ✓ Construire et mettre en œuvre une politique de gestion des risques - EQ7
- ✓ Piloter la démarche d'amélioration continue de la qualité et de prévention des risques - EQ10

### Dates

#### En inter - Présentiel:

- ✓ 3 avril 2025 à Paris

#### En inter - Distanciel:

- ✓ Pas de session prévue prochainement

### Tarifs

#### En inter - Présentiel

##### Adhérents

**357 €** nets de taxes par personne.

##### Non-adhérents

**470 €** nets de taxes par personne.

## Formation disponible en intra

Une formation intra c'est :

- ✓ Une analyse précise de votre demande
- ✓ Une proposition détaillée de formation
- ✓ Une formation planifiée en concertation avec le centre de formation

Sur devis seulement.

Organisme de formation enregistré  
sous le numéro 11 75 54735 75.  
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.

[nexem.fr/formation](http://nexem.fr/formation)  
[formation@nexem.fr](mailto:formation@nexem.fr)  
Tél : 01 55 45 33 02