

Mesurer la satisfaction des usagers



Présentiel



Mesurer la satisfaction des usagers

Prix de la formation

1200€

Durée de la formation

1 journée (7h)

Format

Présentiel

Nombre de participants

1 à 12

Prérequis

Aucuns

Public concerné

Tout professionnel intervenant en ESSMS

Approche pédagogique

Salle dédiée, supports projetés, exposés théoriques, études de cas, quizz, mise à disposition des supports et logiciel qualité interactif !

Je m'inscris

Cette formation vous guide dans la construction d'une démarche de **mesure de la satisfaction** adaptée à votre établissement.

Vous **apprenez** à choisir les bons outils d'enquête, à **analyser** les résultats de manière rigoureuse et à **élaborer** un plan d'actions concret et mesurable.

Une approche simple, ancrée dans la réalité du terrain, pour faire de la voix des usagers un **moteur d'amélioration continue** et de **décision collective**.

Les objectifs de la formation

- ✓ **Comprendre** les enjeux de la satisfaction des usagers
- ✓ **Choisir** les méthodes et outils adaptés à son établissement
- ✓ **Concevoir** un recueil structuré et exploitable
- ✓ **Analyser** les résultats et **élaborer** un plan d'actions adapté

Comment financer cette formation ?

Cette formation relève de la formation professionnelle continue. Elle peut être financée directement par votre établissement ou sur fonds propres.

Qualité et satisfaction

Ce programme n'a pas encore été évalué par des apprenants.

Programme de formation

Module 1 • 1 heure

Enjeux et contexte réglementaire

- Clarification des notions : satisfaction, expérience, qualité perçue
- Rappel du cadre réglementaire
- Enjeux éthiques, humains et organisationnels
- Place de la satisfaction dans la démarche qualité et la politique d'établissement

Module 2 • 2 heures

Construire la démarche de recueil

- Définir les objectifs de l'enquête à partir des attentes réelle
- Sélectionner les thématiques à évaluer et cadrer les modalités de recueil
- Choisir les outils adaptés aux publics accompagnés
- Mettre en place une stratégie de diffusion efficace et inclusive

Module 3 • 2 heures

Traiter, analyser et restituer les résultats

- Exploiter les données : analyse quantitative, qualitative et croisée
- Communiquer en interne : équipes, managers, instances
- Communiquer en externe : usagers, familles, CVS, supports variés
- Impliquer l'ensemble des acteurs dans la compréhension des résultats

Module 4 • 2 heures

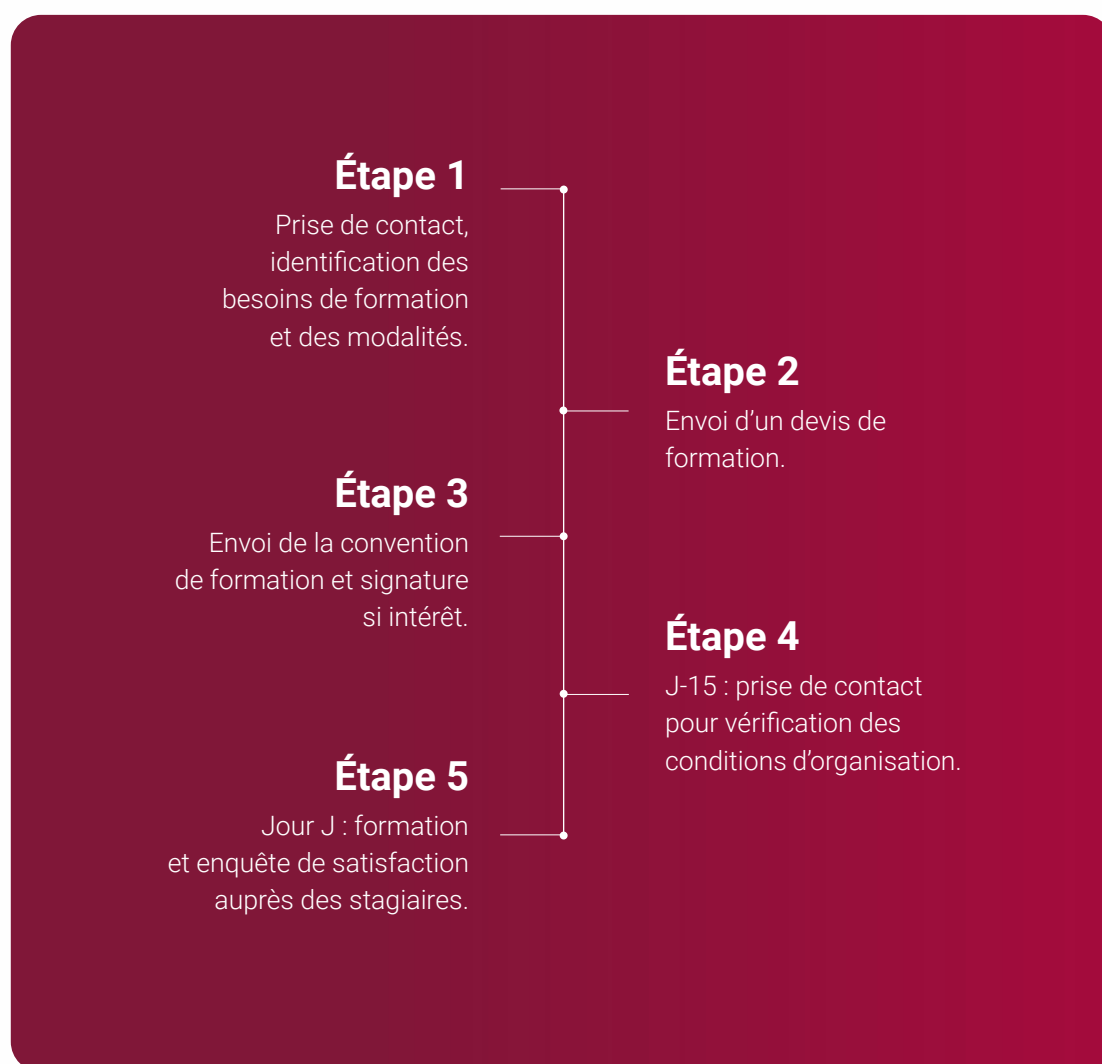
Élaborer et piloter un plan d'actions

- Construire une matrice de priorisation
- Élaborer un plan d'actions réaliste et structuré à partir des résultats
- Intégrer la démarche dans le processus global d'amélioration continue
- Mettre en place un suivi du plan d'actions et mesurer les effets





Modalités d'accès



Les inscriptions sont possibles jusqu'à 15 jours avant le début de la session, sauf adaptation spécifique convenue. Le délai moyen entre la demande et l'entrée en formation est de 2 à 4 semaines.





Modalités de suivi et d'exécution de la formation

- Entretien d'analyse des besoins en amont pour adapter la formation aux attentes du (des) bénéficiaire(s)
- Convocation envoyée en amont de la formation précisant les modalités de déroulement et de suivi de la formation
- Contrôle de la présence en formation via émargement digitalisé
- Enquête de satisfaction à chaud pour noter la formation par les apprenants.

Modalités d'évaluation

- Évaluation de pré-formation en amont pour sonder les attentes et diagnostiquer le besoin avant la session
- Évaluation à froid pour mesurer l'impact professionnel de la formation pour entrer dans une démarche qualité quantitative
- Questionnaire pour les managers des apprenants afin d'évaluer la pertinence de la formation et son impact
- Chaque session donne lieu à une évaluation via un QCM à l'issue de la formation pour évaluer les compétences acquises et ainsi l'évaluation de l'atteinte des objectifs visés

Équipe pédagogique

Nos formatrices et formateurs disposent d'une double expertise : une maîtrise approfondie de leur domaine d'intervention et une solide expérience de terrain dans le secteur concerné. Pour chaque projet de formation, le profil le plus pertinent est sélectionné en fonction du thème abordé et du type d'établissement accompagné.

Attestation de fin de formation

Une attestation de fin de formation et un certificat d'assiduité sont remis aux participants dès lors qu'ils ont suivi l'intégralité de la formation.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap (PSH)



L'ensemble de nos formations est accessible aux PSH. Une analyse est systématiquement réalisée en amont pour adapter les modalités pédagogiques et logistiques si nécessaire. Un référent handicap est mobilisable à tout moment.



Qualineo
Performance



Révélez vos équipes, montez en compétences

FORMATIONS • AUDITS • CONSEILS

[Je m'inscris](#)