

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:

2 avril 2026 à Paris

En inter - Distanciel:

Pas de session prévue prochainement

Tarifs

En inter - Présentiel

Tarifs 2026

Adhérents

365 € nets de taxes par personne.

Non-adhérents

475 € 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
formation@nexem.fr
Tél : 01 55 45 33 02