

Recueillir la parole par questionnaire

CONTEXTE

Les établissements et services doivent recueillir la parole des personnes accompagnées ou de leurs proches dans le respect de leurs droits. En effet, la Haute Autorité de Santé (HAS) a publié un nouveau référentiel et une méthodologie d'évaluation de la qualité des ESSMS dans lesquels les droits et le point de vue des personnes accompagnées sont au centre de la démarche.

Le questionnaire et son analyse répondent à des règles méthodologiques permettant une objectivité et un ancrage dans la démarche qualité de l'ESSMS. En effet, le questionnaire interroge l'ensemble des personnes accompagnées ou de leurs proches sur leurs modalités d'accompagnement dans l'objectif d'être acteur de leur accompagnement.

Le CREAI propose aux professionnels les outils d'élaboration et d'analyse du questionnaire pour les accompagner dans leur démarche de recueil de la parole des personnes accompagnées.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- > S'approprier la démarche et la méthodologie de construction du questionnaire
- > Connaître les règles élémentaires d'interprétation des données statistiques
- > Identifier les modalités de passation du questionnaire en fonction du public et des thématiques abordées
- > Connaître les éléments essentiels de la RGPD

CONTENU

- > Inscription et plus-value d'un questionnaire dans une démarche d'amélioration de la qualité
- > Choix de la méthodologie de recueil des avis
- > Réflexion autour de la notion de satisfaction
- > Lecture des données quantitatives
- > Méthodologie de co-construction et d'analyse du questionnaire
- > La mise en œuvre de l'enquête : la passation, diffusion et recueil des données

PUBLICS DESTINATAIRES ET PRÉREQUIS

Professionnels accompagnant des personnes en situation de vulnérabilité (personnels socio-éducatifs, d'encadrement, médicaux, administrateurs, etc.).

Il n'y a pas de prérequis spécifique pour participer à cette formation.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES (cf. p. 9)

- > Analyse individuelle et collective de documents des stagiaires
- > Exercices et étude de cas pratiques notamment de construction et de correction de questionnaires
- > Projection de diaporama

Ces différentes modalités contribuent à évaluer le positionnement des stagiaires à l'entrée en formation et l'atteinte des objectifs de la formation.



ORGANISATION

- **Durée** : 2 jours
- **Formation en intra**
- **Formation en inter-structures** :
18 et 19 septembre 2025, à Besançon
- **Taille du groupe** : entre 8 et 15 personnes
- **Intervenante** : Lucile AGENOR
- **Tarifs 2025** : 1 080 € à 1 520 € / jour en intra
200 € à 280 € / jour / personne en inter-structures
(conditions tarifaires page 11)