



## Programme de formation

L'écoute des usagers : De la mesure de la satisfaction à l'utilisateur-partenaire

### But de la formation

Construire une relation partenariale avec les usagers et/ou leurs représentants.

### Compétences visées

1. Appréhender les outils de la loi 2002-2
2. Comprendre les nouvelles exigences du rôle du CVS
3. Identifier les facteurs clé de la réussite d'une enquête de satisfaction
4. Connaître les outils d'évaluation de l'expérience usager

### Pré-requis

Aucun

### Liste des référents

Référent administratif : Monsieur Guillaume HATREL

Référent pédagogique : Monsieur Guillaume HATREL

Référent handicap : Monsieur Guillaume HATREL

### Type de public

Directeurs, Membre de l'encadrement, référent qualité

### Équipements nécessaires

Aucun

### Moyens pédagogiques

Supports pédagogiques complémentaires en e-learning

Quiz et QCM en cours de formation

Évaluation à chaud en fin de formation

### Sanction de la formation

Certificat de réalisation



## Méthodes pédagogiques

---

Alternance d'apports conceptuels, méthodologiques et pratiques  
Exercices d'application, études de cas et travaux de groupe  
Analyses réflexives des pratiques professionnelles à partir des cas fournis par les participants  
Personnalisation des exercices d'applications et de simulations à l'établissement (formation intra)

## Durée

---

21 heures (3 jours).

## Programme

---

### Contexte réglementaire et environnemental

- Code d'action sociale et des familles (C.A.S.F.) : Les 7 outils de la loi 2002-2
- Prendre en compte la parole des usagers sous mesure de protection
- Evolutions réglementaires et sociétales

### Le "nouveau" CVS

- Son rôle et ses missions
- Créer un environnement propice à la collégialité
- Rendre le CVS partie prenante de la démarche qualité

### Construire son dispositif d'écoute usager

- Enquête de satisfaction : Les solutions pour la rendre pertinente
- L'expérience usager : Rendre l'utilisateur partenaire et évaluer son parcours avec objectivité
- Plaintes et réclamations : Réussir sa mise en place et sa gestion

### Accessible aux personnes en situation de handicap : oui