



Préconisations pour la mise en œuvre d'un questionnaire satisfaction intervenant(e)s

Utiliser un questionnaire de satisfaction intervenant(e), c'est inscrire l'équipe dans une démarche d'amélioration continue des pratiques ETP tout en répondant aux évaluations annuelles et quadriennales de l'ARS. Cet outil est au service de la dynamique de l'équipe. Cette démarche est sous la responsabilité du coordonnateur du programme.

> Construction du questionnaire

- Définir à quel **moment**, les intervenants remplissent ce questionnaire
- Le recueil est **individuel** et sur un **temps indépendant** (délais de restitution, non collectif, hors réunion d'équipe ...)
- Version **papier** ou **numérique**
- La construction du questionnaire est décidée **en équipe**
- Savoir **limiter** le nombre de questions choisies, **cibler** un nombre de questions permettant un temps raisonnable de remplissage, d'analyse et de restitution
- Attention : avoir un petit nombre de **questions ouvertes** (bien cibler le choix de ces questions)
- Choisir des **modalités de réponses adaptées** selon les questions (score chiffré, échelle de Likert, smiley, EVA, question ouverte...)
- **Fréquence** de passation du questionnaire : à convenir en équipe et selon fréquence des sessions (au moins 1 fois/an)
- Récupération et analyse des questionnaires par le **coordonnateur**

> Présentation du questionnaire aux intervenants

- Temps dédié aux objectifs de l'évaluation de la satisfaction des intervenants
- Choix du mode de recueil et du mode de restitution : anonymes ou non (choix d'équipe, selon modalités de recueil et/ou items)

> Evolutivité

- Explorer certains champs sur une période définie et selon les pistes d'évolution souhaitées par l'équipe (ex : après plusieurs années du programme et/ou après un changement : évaluation à cibler sur certaines thématiques)

> Restitution

- **Restitution anonyme** avec possibilité à chaque intervenant de s'exprimer ou pas
- **Diffusion** préalable des résultats (tous, ou synthèse) **à l'équipe**
- Le coordonnateur a la responsabilité de la synthèse et de la restitution. La mise en œuvre peut s'appuyer sur les membres de l'équipe
- Possibilité de choisir **différents types de présentation** de la synthèse (ex : la présentation radar)
- Prévoir un temps dédié de partage en équipe d'une durée suffisante
 - **Démarche d'amélioration des pratiques** (toutes dimensions explorées dans le questionnaire)
 - **Choix de 1 ou 2 objectifs d'amélioration** : relevé de décision construit et validé en équipe