

QUALITE - GESTION DES RISQUES – DEVELOPPEMENT DURABLE

L'évaluation de la satisfaction des usagers et la gestion des plaintes

CONTENU

- Une stratégie d'écoute globale avec les représentants et associations des usagers
- Comment évaluer la satisfaction ?
- La gestion des plaintes
- Les plaintes, un outil d'amélioration de la qualité

Dates	A définir
Durée et lieu	en intra 3 jours
Coût	A définir
Personnes concernées	personnel chargé de l'évaluation
Profil intervenant(s)	A définir