



SPHSATIS : Analyse de la satisfaction

Objectifs :

- Analyser la satisfaction des répondants
- Choisir entre 2 matrices dédiées et savoir les interpréter

Programme :

Matrice Importance/Performance

- Prérequis
- Méthodologie et construction
- Interprétation

Analyse tétraclashe : matrice de Llosa

- Définition et concepts
- Différences et complémentarités avec la méthode Importance/Performance
- Traitements et analyses des données

Méthode pédagogique :

- Apports théoriques
- Enquêtes exemples Sphinx
- Ateliers pratiques à partir de cas concrets en CAF

Modalités d'évaluation et de validation :

- **Evaluation de positionnement** : sous forme d'un questionnaire ou d'un tour de table avec le formateur pour valider les prérequis, pour évaluer les besoins individuels et pour déterminer le niveau de connaissances
- **Evaluation des acquis** : validation de la compréhension et de l'acquisition des connaissances sous forme de mises en situations, de réflexions collectives et d'utilisation d'outils de diagnostic
- **Evaluation à chaud** : à la fin de la formation, un bilan oral est effectué par le formateur et une évaluation écrite adressée aux stagiaires permettent d'apprécier la qualité de la prestation et de mesurer l'efficacité de l'action au regard des objectifs globaux
- **Evaluation à froid** : réalisée avec un outil interne Caf
- **Attestation de suivi** : Feuille de présence
- **Certificat de réalisation** mentionnant la nature, la durée de l'action est remis aux stagiaires à l'issue de la formation



Accessibilité :

Nous mettons tout en œuvre afin d'offrir aux personnes en situation de handicap des conditions optimales d'accès et d'apprentissage.
N'hésitez pas à contacter Naima Ouari référent handicap naima.ouari@caf92.caf.fr - 01 87 02 85 25 / 06 09 28 97 89 directement pour lui signaler vos besoins spécifiques.

Public cible :

Référents SPHINX

Pré-requis :

- Avoir suivi ou maîtriser le contenu de la formation « initiation »
- Niveau : Pratique régulière sur Sphinx iQ3 et maîtrise des tris à plat

Programmation :

Nous contacter Planification sur le site irfaf.fr

Catégorie :

Formation PERSPICAF - Métiers de l'observation socio-économique et de l'appui au pilotage

Coût forfait / stagiaire : 445.00 €

Modalités animation :

Distanciel

Formateur :

Effectif :

3 participants

Durée en heures :

3