



SOMMAIRE

INTRODUCTION	5
CHAPITRE 1 SUIVI DE LA SATISFACTION CLIENT	9
CHAPITRE 2 ÉVALUATION DES BESOINS ÉVOLUTIFS	19
CHAPITRE 3 COORDINATION AVEC LES ÉQUIPES PLURIDISCIPLINAIRES	29
CHAPITRE 4 RÉAJUSTEMENT DES PRESTATIONS	37
CHAPITRE 5 SENSIBILISATION DES INTERVENANTS À LA QUALITÉ	47
CHAPITRE 6 RECUEIL DES FEEDBACKS DES CLIENTS	55
CHAPITRE 7 RÉDACTION DE RAPPORTS DE SUIVI	65
CHAPITRE 8 MISE EN OEUVRE DES ACTIONS CORRECTIVES	75
CONCLUSION	85