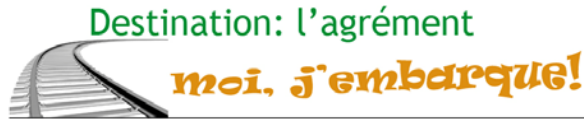




CRDI Montérégie-Est
Centre de réadaptation
en déficience intellectuelle



Le 29 avril 2010

OBJET : Coup d'envoi de la démarche d'agrément avec le début des sondages

Le coup de départ de la démarche d'agrément est donné, nous amorçons ce processus avec la tenue de sondages de satisfaction adressés à notre clientèle (usagers et familles), aux responsables de nos ressources contractuelles (RI et RTF) ainsi qu'à tous les employés de notre établissement. Ces sondages visent à évaluer la satisfaction de la clientèle, la qualité des relations avec nos ressources contractuelles ainsi que la mobilisation du personnel.

Processus d'évaluation de la satisfaction des usagers et familles

Afin de mener à bien cette étape, un échantillonnage a été réalisé parmi la clientèle inscrite et desservie depuis plus de trois mois au 1^{er} avril en fonction de critères détaillés. Ainsi, une liste d'usagers et de parents a été élaborée et remise à la firme de sondages *BIP*. Cette firme spécialisée sélectionnera au hasard des participants pour répondre à un questionnaire téléphonique. En tout, ce sont environ 100 usagers aptes à répondre à un tel questionnaire, 200 personnes (père, mère, frère, sœur ou autres parents) répondant pour un usager recevant des services du CRDI Montérégie-Est ainsi que 200 parents répondant pour eux-mêmes qui seront sollicités.

D'ici la fin de la semaine, une lettre explicative sera acheminée à tous les parents de nos usagers afin de les informer de cette démarche de renouvellement de l'agrément et donc, de la possibilité qu'ils soient invités à y participer. Cette consultation se déroulera entre le 3 mai et le 21 mai prochain.

Pour ce qui est des usagers aptes à répondre à un tel questionnaire, les 100 personnes identifiées recevront, dès que la liste sera complétée, une lettre explicative de la démarche et une invitation à participer au sondage. Cette consultation se déroulera entre le 17 mai et le 28 mai prochain.

Processus d'évaluation de la satisfaction des ressources contractuelles (RI et RTF)

Parallèlement, un second sondage sera mené auprès des responsables de nos ressources contractuelles RI et RTF. Un échantillonnage a également été réalisé parmi les ressources accréditées depuis plus de trois mois au 1^{er} avril et ce sont plus de 300 ressources qui ont été sélectionnées. Les questionnaires et lettres explicatives seront envoyés par la poste au cours de la semaine prochaine et les répondants auront 10 jours pour remplir et retourner le questionnaire directement au CQA. Le tout demeure strictement confidentiel.

Nous vous remercions de votre collaboration dans cette première étape importante de la démarche qui nous mènera vers notre destination finale : l'agrément!