



Le 14 juillet 2010

**AUX RESPONSABLES DES
RESSOURCES D'HÉBERGEMENT
DU CRDI MONTÉRÉGIE-EST**

Objet : Résultats des sondages dans le cadre de notre démarche d'agrément

Madame,
Monsieur,

Comme vous le savez déjà, le CRDI Montérégie-Est (CRDIME) réalise présentement une importante démarche d'évaluation de la qualité de ses services, en collaboration avec le Conseil québécois d'agrément (CQA). Une première étape d'évaluation a été récemment complétée par le biais de sondages.

Il me fait plaisir de vous communiquer les résultats préliminaires de ces sondages, qui ont permis au CRDI Montérégie-Est de franchir la première étape de sa démarche et ainsi poursuivre vers l'agrément.

La satisfaction de nos ressources contractuelles

En avril dernier, plusieurs sondages ont été menés parallèlement par le CQA afin de recueillir l'opinion des différents publics du CRDI Montérégie-Est. En tant que responsables de ressources de type familial (RTF) et de ressources intermédiaires (RI), vous êtes des personnes essentielles à la réalisation de notre mission. C'est pourquoi nous avons voulu connaître votre opinion sur la qualité des échanges et de la coopération qui a pu s'établir entre vous et nos intervenants.

Le sondage de **satisfaction des ressources contractuelles (RTF/RI)** a été envoyé à l'ensemble de nos RTF/RI et ce sont plus de **111 responsables de ressource** qui y ont répondu.

Il importe de préciser que les questionnaires ont été administrés en toute confidentialité par le Conseil québécois d'agrément. Seuls les résultats compilés ont été versés à notre dossier d'agrément aux fins d'analyse de la qualité des services.

Des résultats satisfaisants

Ainsi, les résultats du sondage portant sur le degré de **satisfaction des ressources contractuelles** (RTF/RI) ont été mesurés en fonction de cinq indicateurs :

Indicateurs	Résultats
Respect	84,90 %
Fiabilité	83,62 %
Soutien	82,43 %
Communication	83,35%
Implication	83,50 %

Ces résultats répondent tous aux normes de qualité du Conseil québécois d'agrément puisqu'ils se situent dans la moyenne des résultats des établissements de même mission de la province.

L'ensemble des résultats des sondages menés par le Conseil québécois d'agrément constitue un outil privilégié d'amélioration continue de la qualité pour tous les secteurs d'activités de notre établissement. C'est pourquoi nous nous engageons à procéder, durant la période estivale, à une analyse détaillée de ceux-ci. Cela permettra au CRDI Montérégie-Est de dégager des cibles d'amélioration pour chacun de ses secteurs d'activités et ainsi améliorer la qualité de ses services.

Les activités rattachées à la démarche d'agrément du CRDI Montérégie-Est se poursuivront durant les prochains mois. Nous vous invitons à suivre l'évolution de cette démarche par le biais de nouvelles qui seront publiées sur la page d'accueil de notre site Internet au :

www.crdime.qc.ca

En terminant, nous tenons à remercier toutes les personnes qui ont pris part à ces sondages et qui ont accepté de consacrer un moment de leur temps pour nous signifier leur opinion sur la qualité de nos services.

Nous vous souhaitons à toutes et à tous un agréable été.

La directrice générale,



Johanne Gauthier