

Le 14 juillet 2010

**AUX REPRÉSENTANTS ET AUX PROCHES
DES PERSONNES RECEVANT DES SERVICES
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 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 notre clientèle et de leurs proches

En avril dernier, plusieurs sondages ont été menés parallèlement par le CQA afin de recueillir l'opinion des différents publics de notre établissement. L'un d'entre eux consistait à évaluer la **satisfaction de notre clientèle et de leurs proches à l'égard des services reçus**. Les personnes interrogées ont été sélectionnées au hasard, selon une méthode d'échantillonnage, et le sondage a été effectué par téléphone, par la firme de sondage *BIP*.

Ont répondu au questionnaire :

- plus de **68 usagers aptes** ;
- **200 personnes significatives** (*parents ou proches*) qui ont répondu pour un usager ;
- **215 personnes significatives** (*parents ou proches*) qui ont répondu pour eux-mêmes.

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

Les résultats portant sur le degré de **satisfaction de la clientèle** (*usagers et proches*) ont été mesurés en fonction des trois indicateurs suivants :

Indicateurs	Résultats	
	Usagers : 268	Proches : 215
Relation avec le client	89,55 %	89,89 %
Prestation professionnelle	86,87 %	84,89 %
Organisation de services	83,85 %	84,04 %

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