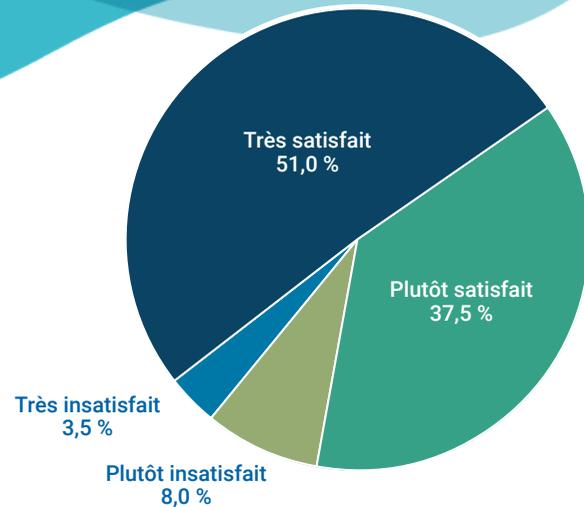


## FAITS SAILLANTS : SONDAGE DE SATISFACTION DES RSGE À L'ÉGARD DES PRATIQUES DE LEUR BC



### Visites à l'improviste

Énoncés (Les résultats présentés concernent les RSGE qui ont reçu au moins une visite à l'improviste.)	Total d'accord (Tout à fait d'accord ou plutôt d'accord) (%)
La visite à l'improviste a été réalisée de façon courtoise et respectueuse.	97,9
La visite à l'improviste a permis de vérifier les lieux et les équipements utilisés par mon service de garde.	98,6
Le personnel du BC connaissait bien les éléments à vérifier dans mon service de garde.	97,7

**Objectif :** Mesurer le degré de satisfaction des personnes responsables d'un service de garde éducatif en milieu familial (RSGE) à l'égard des pratiques des bureaux coordonnateurs de la garde éducative en milieu familial (BC), comme le prévoit la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance (art. 40.0.2).

**Taux de satisfaction global :**  
**88,5 % des RSGE sont satisfaites des pratiques de leur BC**

#### Méthodologie :

- 10 164 RSGE ont été invitées à répondre;
- Période de collecte : du 5 septembre au 1<sup>er</sup> octobre 2023;
- Taux de réponse : 40,8 %;
- 4 100 répondants (sondage web ou postal).

#### Soutien pédagogique :

- Plus de la moitié des RSGE (53,5 %) ont demandé du soutien pédagogique à leur BC.
- 91,0 % des RSGE sont satisfaites du soutien pédagogique reçu.
- 88,6 % des RSGE sont satisfaites de l'offre générale d'activités pédagogiques.

#### Autres types de soutien :

Le niveau d'accord avec les énoncés qui portent sur les services suivants est très élevé (plus de 90 %) quant à l'aide et à l'information fournies et au délai de réponse :

- Le versement des subventions;
- L'admissibilité du parent à la contribution réduite;
- L'augmentation ou la diminution du nombre d'enfants reçus.

### Processus de reconnaissance

(questions répondues par les RSGE qui avaient moins d'un an d'expérience à titre de RSGE)

#### Informations reçues :

- Le personnel du BC de mon territoire m'a fourni les informations nécessaires pour obtenir ma reconnaissance : 96,8 %.

#### Entrevue :

- L'entrevue de reconnaissance a été réalisée de façon courtoise et respectueuse : 99,3 %.

#### Visite intégrale :

- La visite intégrale de ma résidence et de ma cour extérieure a été réalisée de façon courtoise et respectueuse : 98,3 %;
- La durée de la visite intégrale a été raisonnable : 98,2 %.

### Commentaires et suggestions

Plus du tiers des RSGE ont émis des commentaires et des suggestions concernant les pratiques des BC.

- Près de 58 % des mentions sont des commentaires positifs à l'égard de l'accompagnement, du service à la clientèle et de la disponibilité du personnel du BC.

### Avis de contravention :

Moins de 10 % des RSGE ont reçu un ou des avis de contravention.

- 74,9 % des RSGE qui ont reçu un ou des avis de contravention sont satisfaites des explications et des suivis de leur BC;
- L'insatisfaction la plus mentionnée concerne l'interprétation et l'application des lois et des règlements qui, selon les RSGE, les désavantagent (40 % des mentions).

### Répartition des RSGE qui ont reçu au moins un avis de contravention selon leur niveau de satisfaction à l'égard des explications et des suivis des BC (parmi les RSGE qui ont reçu au moins un avis)

