

Comment personnaliser le Sondage de satisfaction des membres

Il ne vous faudra que quelques minutes pour personnaliser cette enquête pour votre coopérative. D'abord, veuillez remplir les champs suivants. Les renseignements seront utilisés pour remplir automatiquement les champs appropriés dans la lettre aux membres et le formulaire du sondage.

Veuillez remplir les champs suivants :

Quel est le nom de votre coopérative?

À quel endroit les membres pourront-ils déposer leur formulaire de sondage une fois rempli (par ex., boîte aux lettres à l'extérieur du bureau de la coopérative)?

Quel est la date limite pour retourner les formulaires dûment remplis?

Ensuite, si vous souhaitez ajouter des éléments dans l'une ou l'autre des catégories du sondage, vous pouvez ajouter jusqu'à trois nouveaux éléments à la fin du tableau de chaque question. Lorsque vous aurez fini de personnaliser votre formulaire de sondage, vous pourrez l'imprimer en utilisant le bouton ci-après.

Imprimer l'enquête

Sondage de satisfaction des membres

Chers membres,

Toutes les coopératives d'habitation existent d'abord et avant tout pour offrir un service à leurs membres. Notre objectif commun est d'offrir des logements abordables et bien entretenus dans un cadre de communauté coopérative.

À titre de fournisseurs de services, de plus en plus de coopératives d'habitation partout au pays considèrent leurs membres comme des clients. Notre coopérative s'engage à vous offrir, à vous qui êtes nos clients, les meilleurs services possible.

Pour nous aider à atteindre cet objectif, la FHCC a préparé un sondage modèle sur le «service à la clientèle» que nous avons adapté pour notre coopérative. Le Sondage de satisfaction des membres nous aidera à évaluer nos principaux secteurs de services en habitation, afin que nous puissions connaître les secteurs dans lesquels nous offrons un bon service et ceux que nous devons améliorer.

Nous savons qu'il y a beaucoup plus d'éléments que ceux abordés dans ce sondage pour déterminer si les membres d'une coopérative d'habitation sont satisfaits. La façon dont nos réunions se déroulent, comment le conseil fait son travail... ces questions sont importantes aussi. Mais dans ce sondage, nous voulons nous concentrer sur la façon dont vous, nos membres, évaluez la qualité des services d'habitation que vous recevez de la coopérative.

Nous vous demandons de prendre le temps de répondre au sondage, afin que nous puissions travailler ensemble pour que nos membres soient satisfaits et que notre communauté coopérative soit ce qu'elle devrait être. Vos réponses demeureront anonymes et confidentielles.

Nous compilerons tous vos commentaires et nous vous communiquerons ce que nous aurons appris grâce à ce sondage.

Pour bien répondre à ce sondage, vous devez :

- répondre à toutes les questions
- ne pas inscrire votre nom sur le questionnaire – tous les renseignements sont anonymes
- retourner le questionnaire dûment rempli à

Si vous partagez votre logement avec d'autres membres, vous devriez en discuter avec eux avant de répondre au questionnaire.

Coopérativement vôtre,
Le Conseil d'administration

Sondage de satisfaction des membres

Depuis combien de temps votre ménage vit-il dans la coopérative? (cochez la réponse appropriée)

- Moins d'un an
 1-2 ans
 3-5 ans
 6-10 ans
 10+ ans

Sur une échelle de 1 à 5, où 1 est «très insatisfait» et 5 «très satisfait», répondez aux questions suivantes. Lorsqu'un élément ne s'applique pas à votre coopérative, encerclez s/o (sans objet).

1. État du bâtiment et de la propriété

Veuillez noter votre niveau de satisfaction au sujet de l'état précis des éléments suivants :		Très insatisfait → Neutre → Très satisfait						S/O
		1	2	3	4	5		
a)	stationnement/garage	1	2	3	4	5	s/o	
b)	salle de lavage	1	2	3	4	5	s/o	
c)	extérieur	1	2	3	4	5	s/o	
d)	aires communes	1	2	3	4	5	s/o	
e)	section des ordures	1	2	3	4	5	s/o	
f)	ascenseurs	1	2	3	4	5	s/o	
g)		1	2	3	4	5	s/o	
h)		1	2	3	4	5	s/o	
i)		1	2	3	4	5	s/o	
	En tenant compte de tous les éléments, veuillez noter votre niveau de satisfaction au sujet de l'état général et de l'entretien de votre coopérative.	1	2	3	4	5	s/o	

2. État des logements

Veuillez noter votre niveau de satisfaction au sujet de l'état précis des éléments suivants dans votre logement :							
		Très insatisfait	→ Neutre			Très satisfait	S/O
a)	système de chauffage	1	2	3	4	5	s/o
b)	bruit émanant des logements environnants	1	2	3	4	5	s/o
c)	insectes et animaux nuisibles (par ex., fourmis, souris)	1	2	3	4	5	s/o
d)	courants d'air dans les portes et les fenêtres	1	2	3	4	5	s/o
e)	planchers	1	2	3	4	5	s/o
f)	électroménagers	1	2	3	4	5	s/o
g)		1	2	3	4	5	s/o
h)		1	2	3	4	5	s/o
i)		1	2	3	4	5	s/o
	En tenant compte de tous les éléments, veuillez noter votre degré de satisfaction générale au sujet de l'état et du niveau de confort de votre logement.	1	2	3	4	5	s/o

3. Entretien

Veuillez noter votre niveau de satisfaction au sujet des éléments suivants :							
		Très insatisfait	→	Neutre	→	Très satisfait	S/O
a)	entretien des aires communes et du terrain	1	2	3	4	5	s/o
b)	délai de réponse pour les demandes de réparation	1	2	3	4	5	s/o
c)	réponse aux demandes urgentes en dehors des heures de bureau	1	2	3	4	5	s/o
d)	qualité des réparations	1	2	3	4	5	s/o
e)	réponse aux demandes de travaux de peinture (qui sont de la responsabilité de la coopérative)	1	2	3	4	5	s/o
f)	élimination des risques d'accident (par ex., remplacement des ampoules extérieures, déglçage)	1	2	3	4	5	s/o
g)		1	2	3	4	5	s/o
h)		1	2	3	4	5	s/o
i)		1	2	3	4	5	s/o
	En tenant compte de tous les éléments, veuillez noter votre niveau de satisfaction globale au sujet des services d'entretien généraux de votre coopérative.	1	2	3	4	5	s/o

4. Communications

Veuillez noter votre niveau de satisfaction au sujet des éléments suivants :							
		Très insatisfait —————> Neutre —————> Très satisfait					S/O
a)	répondre aux demandes de services d'habitation, aux suggestions ou aux demandes d'information des membres	1	2	3	4	5	s/o
b)	fournir régulièrement de l'information (par ex., procès-verbaux, avis au sujet des prochains travaux et événements)	1	2	3	4	5	s/o
c)	la clarté de l'information financière fournie par la coopérative	1	2	3	4	5	s/o
d)	le niveau de courtoisie et de professionnalisme dans les communications de la coopérative avec ses membres	1	2	3	4	5	s/o
e)		1	2	3	4	5	s/o
f)		1	2	3	4	5	s/o
g)		1	2	3	4	5	s/o
	En tenant compte de tous les éléments, veuillez noter votre niveau de satisfaction globale au sujet des communications de votre coopérative.	1	2	3	4	5	s/o

5. Sûreté et sécurité

Veuillez noter votre niveau de satisfaction au sujet de votre sécurité :							
		Très insatisfait	→	Neutre	→	Très satisfait	S/O
a)	à l'intérieur de votre logement	1	2	3	4	5	s/o
b)	à l'intérieur des bâtiments de votre coopérative et des aires communes intérieures	1	2	3	4	5	s/o
c)	à l'extérieur, dans les aires communes de la coopérative	1	2	3	4	5	s/o
d)		1	2	3	4	5	s/o
e)		1	2	3	4	5	s/o
f)		1	2	3	4	5	s/o
	En tenant compte de tous les éléments, veuillez noter votre sentiment de sécurité personnelle global à l'intérieur de la coopérative.	1	2	3	4	5	s/o

6. Autres commentaires

Veillez fournir des commentaires précis ou généraux au sujet de votre satisfaction à l'endroit des services d'habitation que vous recevez de votre coopérative.

Merci d'avoir répondu à ce sondage!

Veillez l'envoyer à :