The Agency for Co-operative Housing
L'Agence des coopératives d'habitation

L'Agence des coopératives d'habitation

Sondage sur la satisfaction de la clientèle

octobre 2008

Merci de bien vouloir consacrer un moment à ce sondage. Toutes les réponses individuelles demeureront strictement confidentielles. Veuillez retourner le sondage rempli à:

COMPAS Research
À l'attention de: Mme Cheryl Britt
1701-77 rue Bloor Ouest
Toronto, ON M5S 1M2

ou par courriel:
cbritt@compas.ca
ou par télécopieur:
416-598-0122
À l'attention de: Mme Cheryl Britt

Renseignements généraux

1. Nom de votre coopérative: _____

2. Combien y a-t-il d'unités de logement dans votre coopérative?_____

3. Dans quelle province votre coopérative est-elle établie?_____

4. Êtes-vous la principale personne-ressource avec laquelle l'Agence peut entrer en rapport?

   4.1. Oui [ ]
   4.2. Non [ ]
   4.3. Je ne suis pas certain(e) [ ]

5. Votre poste dans la coopérative (veuillez cocher tout ce qui est pertinent):

5.1.	Membre du personnel ou gestion immobilier	[	]
5.2.	Membre du conseil d'administration	[	]
5.3.	Autre (veuillez préciser)	[	]

6. Programme(s) de financement dans le cadre duquel(desquels) votre coopérative est exploitée (veuillez cocher tout ce qui est pertinent):

6.1.	Sec. 27 (anciennement 15.1) / Sec. 61 (anc.34.18)	[	]
6.2.	Section 95 (anciennement 56.1)	[	]
6.3.	PFCH (programme PHI)	[	]
6.4.	Programme de logement pour Autochtones en milieu urbain (post 1986/post 1985)	[	]
6.5.	Sans but lucratif post 1985 (Î.-P.-É.)	[	]

Service de l'Agence

Date la plus **récente** communication de votre coopérative.

7. À quelle date avez-vous communiqué avec l'Agence pour la dernière fois? (veuillez cocher une case) :

7.1.	Au cours des six derniers mois	[	]
7.2.	Entre six mois et un an	[	]
7.3.	Plus d'un an	[	]

8. Quelle était la raison de cette communication? (veuillez cocher une case) :

8.1.	Examen de la Déclaration annuelle de renseignements et des états financiers annuels	[ ]
8.2.	Rapports annuels de l'Agence à la coopérative (conformité, évaluation du risque, et données sur la coopérative)	[ ]
8.3.	Demande pour obtenir la permission de dépenser ou de planifier la réserve de remplacement	[ ]
8.4.	Question sur le calcul de subvention / droits d'occupation en fonction du revenu	[ ]
8.5.	Demande de plan de redressement ou d'approbation d'emprunt secondaire	[ ]
8.6.	Administration du plan de redressement (par ex., progrès du plan, approbation du budget annuel)	[ ]
8.7.	Inspection par l'Agence de la propriété de la coopérative	[ ]
8.8.	Examen de l'aide fédérale à partir de la 15e année (coops PHI)	[ ]
8.9.	Préoccupation ou plainte	[ ]
8.10.	Autre. Veuillez Expliquer_____	[ ]

9. Reportez-vous au service que votre coopérative a reçu au cours de sa plus **récente** communication avec l'Agence. Veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord avec les énoncés suivants lorsque 1 signifie pas du tout d'accord et 5, tout à fait d'accord.

1 = pas du tout d'accord
2 = en désaccord
3 = ni d'accord ni en désaccord
4 = d'accord
5 = tout à fait d'accord
[Veuillez inscrire S.O. si vous croyez n'avoir aucune base pour répondre à la question]

9.1.	Le personnel était aimable	[ ]
9.2.	L'Agence a fourni des renseignements et des conseils qui nous ont aidés à gérer notre coopérative	[ ]
9.3.	Ma coopérative a été traitée équitablement	[ ]
9.4.	Le personnel de l'Agence a fait plus que le nécessaire pour s'assurer que tous nos besoins étaient comblés	[ ]
9.5.	Nous avons reçu toute l'information nécessaire pour faire face à la situation	[ ]
9.6.	Le personnel de l'Agence était bien informé et compétent	[ ]
9.7.	Nous avons pu entrer en communication avec l'employé concerné de l'Agence sans aucune difficulté	[ ]
9.8.	Nous savions clairement quoi faire en cas de problème	[ ]
9.9.	Nous avons été servis dans la langue de notre choix	[ ]
9.10.	Dans l'ensemble, nous avons été satisfaits du temps d'attente pour obtenir le service	[ ]

10. De l'avis de votre coopérative, quelle est la **plus importante** raison pour laquelle vous avez communiqué avec l'Agence au cours des deux dernières années? (veuillez cocher une case)

10.1.	La même que pour la communication la plus récente (indiquée à la section 8 ci-dessus) – dans l'affirmative, passez à la question 12.	[ ]
10.2.	Examen de la Déclaration annuelle de renseignements et des états financiers annuels	[ ]
10.3.	Rapports annuels de l'Agence à la coopérative (conformité, évaluation du risqué, et données sur la coopérative)	[ ]
10.4.	Demande pour obtenir la permission de dépenser ou de planifier la réserve de remplacement	[ ]
10.5.	Question sur le calcul de subvention / droits d'occupation en fonction du revenu	[ ]
10.6.	Demande de plan de redressement ou d'approbation d'emprunt secondaire	[ ]
10.7.	Administration du plan de redressement (par ex., progrès du plan, approbation du budget annuel)	[ ]
10.8.	Inspection par l'Agence de la propriété de la coopérative	[ ]
10.9.	Examen de l'aide fédérale à partir de la 15e année (coops PHI)	
10.10.	Préoccupation ou plainte	[ ]
10.11.	Autre. Veuillez expliquer_____	[ ]

11. En vous reportant à la **plus importante** raison pour laquelle votre coopérative a communiqué avec l'Agence au cours des deux dernières années, veuillez indiquer la mesure dans laquelle vous êtes d'accord avec chacun des énoncés suivants lorsque 1 signifie pas du tout d'accord et, 5, tout à fait d'accord.

1 = pas du tout d'accord
2 = en désaccord
3 = ni d'accord ni en désaccord
4 = d'accord
5 = tout à fait d'accord
[Veuillez inscrire S.O. si vous croyez n'avoir aucune base pour répondre à la question]

11.1.	Le personnel était aimable.	[ ]
11.2.	L'Agence a fourni des renseignements et des conseils qui nous ont aidés à gérer notre coopérative.	[ ]
11.3.	Ma coopérative a été traitée équitablement.	[ ]
11.4.	Le personnel de l'Agence a fait plus que le nécessaire pour s'assurer que tous nos besoins étaient comblés.	[ ]
11.5.	Nous avons reçu toute l'information nécessaire pour faire face à la situation.	[ ]
11.6.	Le personnel de l'Agence était bien informé et compétent.	[ ]
11.7.	Nous avons pu entrer en communication avec l'employé concerné de l'Agence sans aucune difficulté.	[ ]
11.8.	Nous savions clairement quoi faire en cas de problème.	[ ]
11.9.	Nous avons été servis dans la langue de notre choix.	[ ]
11.10.	Dans l'ensemble, nous avons été satisfaits du temps d'attente pour obtenir le service.	[ ]

12. Pour chacun des types de communication ou de transaction suivants, veuillez indiquer, en nombre de semaines, la durée de la dernière transaction ainsi que la durée acceptable de telles transactions. (Veuillez inscrire S.O. lorsque la question ne s'applique pas).

	Durée en nombre de **semaines** (Veuillez indiquer <1 dans le cas de moins d'une semaine)	**Nombre de semaines** qui serait acceptable
Période à partir de la date de soumission de la Déclaration annuelle de renseignements jusqu'à la date de réception des rapports de l'Agence		
Période à partir de la date de l'inspection de la propriété jusqu'à la date de réception du rapport de l'Agence		
Période à partir de la date d'envoi de votre budget à l'Agence jusqu'à la date de réception d'une approbation		
Période à partir de la date d'envoi de votre plan pour la réserve de remplacement jusqu'à la date de réception d'une approbation		
Période à partir de laquelle vous avez informé l'Agence d'une préoccupation ou d'une plainte jusqu'à la date à laquelle vous avez reçu la réponse de l'Agence		

13. Veuillez répéter le processus pour ces transactions:

	Durée en nombre de **jours** (Veuillez indiquer <1 dans le cas de moins d'un jour)	**Nombre de jours** qui serait acceptable
Période à partir de la date à laquelle vous avez demandé la permission de dépenser en utilisant la réserve de remplacement, jusqu'à ce que vous receviez une réponse		
Durée d'attente pour une réponse initiale à une question que vous avez posée à l'Agence en laissant un message dans une boîte vocale		
Durée d'attente pour une réponse initiale à un message que vous avez transmis à l'Agence par courriel		

14. Lorsque votre coopérative a communiqué avec l'Agence, soit par boîte vocale, soit par courriel, si l'on vous a répondu d'abord qu'il était impossible de traiter votre demande immédiatement, vous a-t-on indiqué à quel moment vous attendre à une réponse, ou quelles seraient les mesures de suivi? Cochez « Oui », « Non » ou « S.O. ».

	BOÎTE VOCALE	COURRIEL
Oui		
Non		
S.O.		

15. Veuillez indiquer votre satisfaction concernant chacun des aspects du service de l'Agence sur une échelle de 5 lorsque 1 signifie très insatisfait, et 5, très satisfait.

    15.1. La rapidité du service que l'Agence a offert à votre coopérative [ ]
    15.2. L'accès à l'Agence par votre coopérative à titre d'administrateur du programme de financement de votre coopérative [ ]
    15.3. La qualité globale du service fournis par l'Agence [ ]

Communication de l'Agence

16. Veuillez indiquer votre satisfaction concernant chacun des éléments suivants de la communication de l'Agence sur une échelle de 5 lorsque 1 signifie très insatisfait, et 5, très satisfait. Veuillez inscrire S.O. si vous n'avez pas eu l'occasion d'observer ou d'utiliser un élément particulier de communication. Globalement, dans quelle mesure étiez-vous satisfait concernant les suivants :

    16.1. Les méthodes de communication de l'Agence (ex., courriel, téléphone, télécopieur, poste) [ ]
    16.2. Le site Web des clients de l'Agence [ ]
    16.3. Le site Web public de l'Agence [ ]
    16.4. Les directives du programme sur le site Web public [ ]
    16.5. Le bulletin électronique [ ]

17. Avez-vous des commentaires ou des suggestions concernant le service que l'Agence a offert à votre coopérative?

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____