

Le Sondage sur la satisfaction des membres

«On ne peut pas gérer ce qu'on ne mesure pas.»

- ✓ **Comment votre coopérative répond-elle aux préoccupations et aux suggestions de ses membres?**
- ✓ **Votre coopérative est-elle bien entretenue?**
- ✓ **Les réparations sont-elles effectuées rapidement?**
- ✓ **Quel est le degré de professionnalisme des services que les membres reçoivent de la part des gestionnaires et des entrepreneurs?**
- ✓ **Les services offerts aux membres de votre coopérative s'améliorent-ils ou se détériorent-ils?**

COMMENT POUVEZ-VOUS LE SAVOIR?

C'est simple : pourquoi ne pas demander à vos membres ce qu'ils pensent des services qu'ils reçoivent à titre de clients de votre coopérative? À moins de demander leur opinion, vous ne saurez pas ce qui fonctionne bien ni ce que vous devez améliorer dans votre coopérative.

CONSIDÉREZ VOS MEMBRES COMME DES CLIENTS

Nous ne considérons pas toujours les membres des coopératives comme des clients, mais un client est simplement quelqu'un qui achète des biens ou des services d'un fournisseur. Nos membres sont donc des clients, puisqu'ils reçoivent un service (un logement) d'un fournisseur (la coopérative) et ils paient pour ce service (les droits d'occupation). Bien entendu, les membres ont aussi d'autres rôles importants à jouer dans la gouvernance d'une coopérative d'habitation, mais n'oublions pas qu'ils sont également des clients!

Le Sondage sur la satisfaction des membres est conçu pour aider votre coopérative à demander à ses membres ce qu'ils pensent des services qu'ils reçoivent. On y trouve des questions concernant :

- l'état des logements, des bâtiments et des aires communes,
- la qualité de l'entretien et des réparations,
- leur degré de satisfaction par rapport à la communication entre les membres et la coopérative,
- les éléments de sécurité de la coopérative, et
- toute autre question spécifique que vous voulez mentionner.

COMMENT FONCTIONNE LE SONDAGE AUPRÈS DES MEMBRES

1. La FHCC collabore avec votre coopérative pour personnaliser votre sondage afin qu'il reflète de façon exacte la situation spécifique de votre coopérative.
2. Votre coopérative distribue à tous ses membres un lien menant au sondage en ligne et leur demande de le remplir (elle peut imprimer des copies, si nécessaire).
3. Lorsque tous les membres auront répondu au questionnaire, la FHCC produit un rapport sommaire que vous pourrez partager avec votre conseil et vos membres.

Prêt à commencer? Besoin d'autres renseignements?

Veillez communiquer avec la FHCC à sondagemembres@fhcc.coop.

