

Services aux
membres:
CHARTE



Charte des services aux membres *pour les coopératives d'habitation*

En tant qu'instance gouvernante élue et de direction de notre coopérative d'habitation, nous nous engageons à offrir un haut niveau de qualité de service à nos membres. Pour ce faire, le conseil et la direction s'engagent à respecter les normes suivantes en matière de services aux membres :

1. Nous élaborerons et communiquerons à nos membres les lignes directrices que nous utiliserons pour répondre promptement à tous les messages, correspondances écrites et demandes de travaux reçus par la coopérative.
2. Nous traiterons tous les membres avec respect dans toutes leurs démarches avec le conseil et la direction.
3. Nous veillerons à ce que tous les administrateurs et employés actuels et nouveaux reçoivent une formation sur les services à la clientèle accessibles.
4. Nous offrirons régulièrement à nos membres des occasions de commenter les services qu'ils reçoivent de la coopérative afin de les améliorer continuellement.
5. Nous favoriserons la démocratie en veillant à ce que les membres reçoivent promptement de l'information qui les aidera à participer activement tout au long du processus décisionnel de notre coopérative.

Adoptée par le conseil d'administration le : _____



Voici comment nous interprétons nos engagements :

- 1. Nous élaborerons et communiquerons à nos membres les lignes directrices que nous utiliserons pour répondre promptement à tous les messages, correspondances écrites et demandes de travaux reçus par la coopérative.**

Le conseil et la direction élaboreront ensemble une politique renfermant des lignes directrices et des délais précis pour répondre promptement aux messages, correspondances écrites et demandes de travaux envoyés par les membres et d'autres personnes qui font affaire avec la coopérative. Cette politique tiendra compte de plusieurs facteurs, notamment si le personnel travaille à temps plein ou à temps partiel, s'il y a ou non un bureau sur place ou si une entente contractuelle entre le conseil et la direction pourrait avoir une incidence sur ces lignes directrices et ces délais.

- 2. Nous traiterons tous les membres avec respect dans toutes leurs démarches avec le conseil et la direction.**

Tous les membres peuvent s'attendre en tout temps à être traités avec tout le respect et la dignité possibles lorsqu'ils font affaire avec un membre du conseil ou un employé. Le conseil et la direction s'engagent à respecter les droits de la personne de chaque membre.

- 3. Nous veillerons à ce que tous les administrateurs et employés actuels et nouveaux reçoivent une formation sur les services à la clientèle accessibles.**

Le conseil et la direction s'engagent à assurer l'accessibilité des lieux pour tous les membres de notre communauté et leurs invités. Les gens peuvent utiliser leur appareil fonctionnel personnel dans la coopérative. Le conseil et la direction collaboreront avec tout membre pour déterminer les choix de services si ce membre ne peut pas avoir accès aux services même en utilisant son appareil fonctionnel personnel. Les animaux d'assistance seront acceptés dans la coopérative dans toutes les aires communes, y compris les halls, les salles de lavage, le bureau, les salles de réunion, les cours, les terrasses et les toitures. Le propriétaire de l'animal d'assistance est responsable des soins, de la supervision et de la maîtrise de son animal tant qu'il est sur la propriété de la coopérative. Les personnes de soutien sont bienvenues. Nous demanderons toujours à un membre s'il consent à ce que la personne de soutien soit présente lorsque des renseignements confidentiels doivent être divulgués.



4. Nous offrirons régulièrement à nos membres des occasions de commenter les services qu'ils reçoivent de la coopérative afin de les améliorer continuellement.

Chaque année ou plus souvent lorsque nécessaire, le conseil et la direction sonderont les membres afin de déterminer leur niveau de satisfaction avec les services offerts par la coopérative. Ce sondage pourrait être général et couvrir plusieurs services ou être limité et couvrir seulement un service, comme des travaux majeurs récemment achevés. En plus de ces sondages, le conseil et la direction mettront en place un processus qui permettra aux membres de commenter (donner leur avis ou demander des améliorations) tout service reçu en tout temps. Le conseil et la direction utiliseront ces commentaires pour améliorer ou rehausser les services offerts aux membres.

5. Nous favoriserons la démocratie en veillant à ce que les membres reçoivent promptement de l'information qui les aidera à participer activement tout au long du processus décisionnel de notre coopérative.

Dans les coopératives d'habitation efficaces, les membres participent de façon appropriée au processus décisionnel. Afin d'assurer une participation significative, le conseil et la direction s'engagent à fournir promptement des renseignements aux membres dans un format facile à lire.