



Guide pour assurer un bon service à la clientèle *dans les coopératives d'habitation*

Contexte

Depuis plusieurs années maintenant, les coopératives d'habitation accordent une attention particulière à la gouvernance. La gouvernance est la façon dont les administrateurs et les membres qui les ont élus établissent et contrôlent l'orientation globale de la coopérative afin d'assurer sa réussite en tant qu'entreprise viable et communauté coopérative saine. La gouvernance d'une coopérative peut être différente de la gouvernance de tout autre organisme en raison du principe coopératif appelé la *préoccupation pour la communauté*. Les coopératives d'habitation ont donc commencé à examiner leurs activités à travers le prisme d'une *entreprise saine* et d'une *communauté saine*.

En tant qu'entreprises, les coopératives ont des clients qui achètent les services qu'elles offrent. Dans les coopératives, nous appelons ces clients des «membres». Le service à la clientèle et les services aux membres signifient exactement la même chose. Peu importe si votre coopérative utilise l'expression service à la clientèle ou services aux membres, il faut toujours mettre l'accent sur le **SERVICE**.

Des cultures différentes se sont développées au fil des années dans les coopératives d'habitation : une culture d'application des règles et d'attente et une culture de service et d'engagement.

Dans les coopératives qui privilégient une culture de service et d'engagement, la direction s'intéresse davantage à la satisfaction de ses membres. Elles prennent délibérément des mesures pour :

- favoriser la démocratie et l'engagement des membres
- offrir aux membres des possibilités de fournir des commentaires au conseil, et
- traiter ses membres avec respect dans toutes ses démarches avec eux.

Ce ne sont pas toutes les coopératives qui peuvent offrir de bons services à leurs membres. Une bonne part des conflits que nous constatons dans les coopératives d'habitation pourraient être atténués si la direction cherchait à offrir de bons services à ses membres.



Outils et ressources pour améliorer les services aux membres

La FHCC a élaboré des outils et des ressources pour aider les coopératives d'habitation dans leurs efforts pour offrir de meilleurs services à leurs membres.

Charte des services aux membres

La Charte des services aux membres pour les coopératives d'habitation décrit l'engagement du conseil et de la direction à fournir un niveau élevé de services à leurs membres. Le conseil d'administration devrait examiner cette charte et la signer durant sa séance de planification annuelle.

Lignes directrices

Chaque coopérative doit créer ses propres lignes directrices. Les facteurs suivants devraient être pris en compte pour élaborer des lignes directrices réalistes pour les engagements énoncés dans la charte, en particulier en ce qui concerne les échéanciers pour répondre aux demandes de renseignements :

- le nombre d'heures de services offertes par la direction
- les diverses formes de communications que les membres et les demandeurs de logement utilisent avec la coopérative (par exemple, courriel, téléphone, poste, boîte aux lettres du bureau)
- si la coopérative a un bureau physique ou si les dirigeants travaillent à distance
- si la coopérative a du personnel d'entretien ou si tous les travaux d'entretien sont effectués par des employés contractuels
- toute caractéristique unique de la coopérative qui concerne les communications

Lorsque vous communiquez les lignes directrices à vos membres, mentionnez également les facteurs que vous avez pris en compte. Un membre peut penser qu'un délai d'une semaine pour recevoir une réponse n'est pas un bon service aux membres s'il ne sait pas que la direction offre seulement cinq heures de service par semaine.





Fiche-conseils sur le service de la clientèle

Une fiche-conseils d'une page qui peut être affichée dans la coopérative pour rappeler à tout le monde l'importance d'offrir de bons services aux membres. Elle comprend cinq conseils sur des gestes simples qui peuvent améliorer les services aux membres dans la coopérative. Prenez le temps de partager ces renseignements durant les assemblées des membres et ajoutez-les dans les bulletins d'information ou sur le site Web de votre coopérative.

Sondage sur la satisfaction des membres

Les coopératives d'habitation ont accès à un sondage adaptable qu'elles peuvent utiliser pour connaître le degré de satisfaction de leurs membres au sujet des services qu'ils reçoivent de la coopérative. Vous trouverez plus de précisions au sujet du Sondage sur la satisfaction des membres sur le site Web de la FHCC dans la section Éducation.

Trousse d'orientation des membres

Il est important d'ajouter de l'information au sujet des services que vous offrez à vos membres dans la trousse d'orientation des membres de votre coopérative. Soulignez l'importance d'offrir de bons services aux membres lorsque vous vous adressez à de nouveaux membres et mentionnez la charte et les autres ressources disponibles dans votre coopérative.

Ateliers et formation personnalisée

Invitez tous les membres de votre coopérative à participer aux ateliers sur les communautés saines et les bons services offerts aux membres. Ces ateliers peuvent être présentés aux activités régionales ou sous forme d'ateliers personnalisés offerts à votre coopérative sur demande.