**Discrétion et confidentialité**

**2017 : 97,02%**

**2016 : 96.93%**

**SATISFACTION GÉNÉRALE 94,75%**

**ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION**

Les principaux éléments ressortis de la section « commentaires » de notre sondage sont les suivants :

* Améliorer notre système téléphonique afin qu’il soit plus facile de communiquer avec la Coopérative
* Mieux informer lors de changement de personnel
* Faire un suivi plus serré sur le personnel (constance au niveau de la qualité, assiduité, ponctualité)
* Aimerait accompagnement rendez-vous médicaux
* Service de déneigement

**CONTENU DU SONDAGE**



**RAPPORT EXÉCUTIF**



***SONDAGE MEMBRES***

Édition No : 2

Présenté au conseil d’administration

5 mars 2018

Dans le souci de s’améliorer et d’adapter l’offre de services selon les besoins des membres-usagers, une évaluation de la satisfaction des services offerts a été envoyée à 1 900 membres-usagers en décembre dernier.

Vous trouverez dans le présent rapport la liste des questions ayant été adressée à nos membres-usagers, le taux de réponse du sondage, les principaux résultats ainsi que les éléments de réflexion qui devront être considérés au cours de la prochaine année afin d’améliorer la qualité de nos services.

Onze questions ont été ciblées afin de nous permettre d’évaluer le niveau actuel de la qualité de nos services et par conséquent, déterminer nos axes prioritaires d’amélioration. Le questionnaire a été construit avec un baromètre de satisfaction; échelle d’évaluation de 1 (pas du tout satisfait) à 10 (très satisfait) et se terminait avec une section « commentaires ».

**RAPPORT EXÉCUTIF – Sondage membres**

Pour l’année 2016

**TAUX DE PARTICIPATION 49,32%**

**Satisfaction générale**

**2017 : 94,75%**

**2016 : 94.20%**

**RAPPORT EXÉCUTIF – Sondage membres**

Pour l’année 2017

**Ponctualité**

**2017 : 94.69%**

**2016 : 93.24%**

**Qualité**

**2017 : 93.51%**

**2016 : 93.44%**

**alité du travail**

**Qualité du travail**

**Respect du plan de travail**

**2017 : 94.15%**

**2016 : 94.17%**

**Autonomie**

**2017 : 94.69%**

**Autonomie**

**2017 : 95.61%**

**2016 : 94.41%**

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

**Tenue vestimentaire**

**2017 : 98.44%**

**2016 : 96.41%**

**Attitude et motivation**

**2017 : 97.02%**

**2016 : 96.37%**