

Sondage national sur la satisfaction des locataires (SNSL) 2002 - 2003

28 novembre 2002

Page 1

SI_STR

TIME CHECK

SI_I01

Nous procédons à un sondage auprès des employés du gouvernement fédéral à propos de la qualité des services qu'ils reçoivent dans les immeubles sous la responsabilité de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC).

SI_I02

Ces renseignements aideront TPSGC à mieux cerner vos besoins et à améliorer les services dans votre immeuble. Votre opinion est très importante. Vos réponses demeureront confidentielles en vertu de la Loi sur la statistique et serviront uniquement à des fins statistiques.

SI_I03

Bien que votre participation soit volontaire, elle est essentielle à la précision des résultats du sondage. (Enregistrement #SQC/SSD-040-75221).

SI_Q04

Combien de personnes utilisent le numéro de téléphone ^TELNUM ^TELEXT? [Min: 1 Max: 995]

Nota: ^TELNUM ^TELEXT provient de la base des données. Si ^TELEXT est en blanc, alors indiquer ^TELNUM seulement.

SI_Q05

Le nom de votre immeuble est-il ^NAMEBLDG ?

- <1> Oui
- <2> Non passez à SI_Q05\$
- <8> Refus passez à SI_Q06
- <9> Ne sait pas passez à SI_Q06

Prochaine Question (défaut): SI_Q06

Nota: ^NAMEBLDG provient de la base des données. Affichez seulement les premiers 80 caractères alpha numériques. Si en blanc alors passez à SI_Q05\$.

SI_Q05\$

(Quel est le nom de votre immeuble?)

Sondage national sur la satisfaction des locataires (SNSL) 2002 - 2003

28 novembre 2002

Page 2

SI_Q06

L'adresse de votre immeuble est-elle ^BLDGADD?

- <1> Oui
- <2> Non passez à SI_N06
- <8> Refus passez à SI_Q07
- <9> Ne sait pas passez à SI_Q07

Prochaine Question (défaut): **SI_Q07**

Nota: ^BLDGADD provient de la base des données. N'indiquez que 5 caractères pour NUM, 50 caractères pour STREET, 30 caractères pour CITY et 2 caractères pour PROV.

SI_N06

INTERVIEWEUR : Inscrivez l'adresse du répondant
NUM Inscrivez l'adresse civile STREET Inscrivez le nom de la rue CITY Inscrivez la nom de la ville PROV Inscrivez le nom de la province

Nota: Acceptez seulement 5 caractères pour l'adresse civile, 50 caractères pour le nom de la rue, 30 caractères pour le nom de la ville et 2 caractères pour la province.

SI_Q07

Le nom de votre ministère est-il ^NAMEDEPT?

- <1> Oui
- <2> Non passez à SI_Q07A
- <8> Refus passez à TY_Q01
- <9> Ne sait pas passez à SI_Q07A

Prochaine Question (défaut): **SI_STP**

Nota: ^NAMEDEPT provient de la base des données. Affichez seulement les premiers 80 caractères alpha numériques. Si en blanc alors passez à SI_Q07S.

SI_Q07A

(Quel est le nom de votre ministère?)

Nota: Programmer Note: Use Excel spread sheet to create trigram. A four digit code should be returned. See note on trigram spec for further instructions.

SI_Q07S

(Quel est le nom de votre ministère?)

SI_STP

TIME CHECK

WS_STR

TIME CHECK

Sondage national sur la satisfaction des locataires (SNSL) 2002 - 2003

28 novembre 2002

Page 3

WS_Q01

Laquelle des descriptions suivantes correspond le mieux à votre espace de travail? Est-ce ...

INTERVIEWEUR: Lisez les catégories au répondant.

<01> **Un seul bureau à aires ouvertes (cubicle)**

<02> **Un bureau partagé à aires ouvertes (cubicle partagé)**

<03> **Un bureau fermé, non partagé**

<04> **Un bureau fermé, partagé**

<05> **Un entrepôt**

<06> **Un laboratoire**

<07> Autre - Précisez passez à WS_Q01S

<98> Refus

<99> Ne sait pas

Prochaine Question (défaut): **WS_Q02**

WS_Q01S

(Comment décririez-vous votre espace de travail ?)

WS_Q02

Depuis combien d'années travaillez-vous dans cet immeuble?

<1> Moins d'un an

<2> Un an ou plus, mais moins de 3 ans

<3> Trois ans ou plus, mais moins de 5 ans

<4> Plus de 5 ans

<8> Refus

<9> Ne sait pas

Nota: Les éléments suivants étaient utilisés pour répondre à la question:

1) Moins d'un an

2) De 1 à 2 ans

3) De 3 à 5 ans

4) Plus de 5 ans.

WS_Q03

Depuis combien d'années travaillez-vous dans votre bureau actuel?

<1> Moins d'un an

<2> Un an ou plus, mais moins de 3 ans

<3> Trois ans ou plus, mais moins de 5 ans

<4> Plus de 5 ans

<8> Refus

<9> Ne sait pas

Nota: Les éléments suivants étaient utilisés pour répondre à la question:

1) Moins d'un an.

2) De 1 à 2 ans

3) De 3 à 5 ans

4) Plus de 5 ans.

Sondage national sur la satisfaction des locataires (SNSL) 2002 - 2003

28 novembre 2002

Page 4

Ws_E03

La réponse en WS_Q03 devrait être plus petite ou égale à la réponse en WS_Q02. Sinon, affichez une vérification avec rejet avec le texte suivant: "Le temps passé dans votre bureau actuel est plus grand que le temps passé à travailler dans votre immeuble, ce qui est incorrect. S'il vous plaît, corrigez cette réponse.".

WS_Q04

Selon vous, y a-t-il des améliorations qui devraient être apportées à la qualité de votre milieu de travail physique et aux services offerts dans votre immeuble?

- <1> Oui passez à WS_Q05
- <2> Non passez à WS_STP
- <8> Refus
- <9> Ne sait pas

WS_Q05

Lesquels?

INTERVIEWEUR : Choisissez toutes les réponses appropriées.

- <01> Circulation d'air
- <02> Température
- <03> Services de nettoyage de bureaux
- <04> Espace de bureau
- <05> Services de nettoyage des toilettes
- <06> Services de nettoyage des couloirs, des ascenseurs et des aires communes
- <07> Éclairage naturel
- <08> Fiabilité des ascenseurs
- <09> Intimité
- <10> Éclairage au plafond
- <11> Intensité du bruit des systèmes de l'immeuble
- <12> Services alimentaires
- <13> Disponibilité du stationnement
- <14> Eau potable
- <15> Services de sécurité de l'immeuble
- <16> Éclairage des aires de travail
- <17> Douches
- <18> Déneigement
- <19> Accès à l'immeuble pour les personnes avec un handicap
- <20> Éclairage extérieur
- <21> Autre - Précisez passez à WS_Q05S
- <98> Refus
- <99> Ne sait pas

Prochaine Question (défaut): WS_STP

Nota: La pièce jointe contient l'information qui sera présentée dans l'écran d'aide pour cette question.

WS_Q05S

(Quelles améliorations voudriez-vous voir être apportées à votre milieu de travail physique et aux services de votre immeuble?)

Sondage national sur la satisfaction des locataires (SNSL) 2002 - 2003

28 novembre 2002

Page 5

WS_STP

TIME CHECK

SS_STR

TIME CHECK

SS_I01

Nous allons maintenant vous demander d'évaluer l'importance de certains services pour vous personnellement et de nous dire dans quelle mesure vous êtes satisfait de ces services. Si certains services ne s'appliquent pas à vous, veuillez répondre «Ne s'applique pas à moi».

SS_Q01

Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie «la plus faible importance ou satisfaction» et où 5 signifie «la plus haute importance ou satisfaction», comment évaluez-vous les services suivants :

... l'importance de l'éclairage naturel (pour vous)?

- <01> 1
- <02> 2
- <03> 3
- <04> 4
- <05> 5
- <66> Ne s'applique pas à moi passez à SS_Q03
- <98> Refus
- <99> Ne sait pas

SS_Q02

Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie «la plus faible importance ou satisfaction» et où 5 signifie «la plus haute importance ou satisfaction», comment évaluez-vous les services suivants :

... votre niveau de satisfaction de l'éclairage naturel?

- <01> 1
- <02> 2
- <03> 3
- <04> 4
- <05> 5
- <66> Ne s'applique pas à moi
- <98> Refus
- <99> Ne sait pas

Sondage national sur la satisfaction des locataires (SNSL) 2002 - 2003

28 novembre 2002

Page 6

SS_Q03

Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie «la plus faible importance ou satisfaction» et où 5 signifie «la plus haute importance ou satisfaction», comment évaluez-vous les services suivants :

... l'importance de l'éclairage des aires de travail?

- <01> 1
- <02> 2
- <03> 3
- <04> 4
- <05> 5
- <66> Ne s'applique pas à moi passez à SS_Q05
- <98> Refus
- <99> Ne sait pas

SS_Q04

Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie «la plus faible importance ou satisfaction» et où 5 signifie «la plus haute importance ou satisfaction», comment évaluez-vous les services suivants :

... votre niveau de satisfaction de l'éclairage des aires de travail?

- <01> 1
- <02> 2
- <03> 3
- <04> 4
- <05> 5
- <66> Ne s'applique pas à moi
- <98> Refus
- <99> Ne sait pas

SS_Q05

Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie «la plus faible importance ou satisfaction» et où 5 signifie «la plus haute importance ou satisfaction», comment évaluez-vous les services suivants :

... l'importance de l'éclairage au plafond?

- <01> 1
- <02> 2
- <03> 3
- <04> 4
- <05> 5
- <66> Ne s'applique pas à moi passez à SS_Q07
- <98> Refus
- <99> Ne sait pas

Sondage national sur la satisfaction des locataires (SNSL) 2002 - 2003

28 novembre 2002

Page 7

SS_Q06

Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie «la plus faible importance ou satisfaction» et où 5 signifie «la plus haute importance ou satisfaction», comment évaluez-vous les services suivants :

... votre niveau de satisfaction de l'éclairage au plafond?

- <01> 1
- <02> 2
- <03> 3
- <04> 4
- <05> 5
- <66> Ne s'applique pas à moi
- <98> Refus
- <99> Ne sait pas

SS_Q07

Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie «la plus faible importance ou satisfaction» et où 5 signifie «la plus haute importance ou satisfaction», comment évaluez-vous les services suivants :

... l'importance de la température (trop chaud ou trop froid)?

- <01> 1
- <02> 2
- <03> 3
- <04> 4
- <05> 5
- <66> Ne s'applique pas à moi passez à SS_Q09
- <98> Refus
- <99> Ne sait pas

SS_Q08

Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie «la plus faible importance ou satisfaction» et où 5 signifie «la plus haute importance ou satisfaction», comment évaluez-vous les services suivants :

... votre niveau de satisfaction de la température (trop chaud ou trop froid)?

- <01> 1
- <02> 2
- <03> 3
- <04> 4
- <05> 5
- <66> Ne s'applique pas à moi
- <98> Refus
- <99> Ne sait pas

Sondage national sur la satisfaction des locataires (SNSL) 2002 - 2003

28 novembre 2002

Page 8

SS_Q09

Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie «la plus faible importance ou satisfaction» et où 5 signifie «la plus haute importance ou satisfaction», comment évaluez-vous les services suivants :

... l'importance de l'aération?

- <01> 1
- <02> 2
- <03> 3
- <04> 4
- <05> 5
- <66> Ne s'applique pas à moi passez à SS_Q11
- <98> Refus
- <99> Ne sait pas

SS_Q10

Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie «la plus faible importance ou satisfaction» et où 5 signifie «la plus haute importance ou satisfaction», comment évaluez-vous les services suivants :

... votre niveau de satisfaction de l'aération?

- <01> 1
- <02> 2
- <03> 3
- <04> 4
- <05> 5
- <66> Ne s'applique pas à moi
- <98> Refus
- <99> Ne sait pas

SS_Q11

Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie «la plus faible importance ou satisfaction» et où 5 signifie «la plus haute importance ou satisfaction», comment évaluez-vous les services suivants :

... l'importance de la disponibilité du stationnement?

- <01> 1
- <02> 2
- <03> 3
- <04> 4
- <05> 5
- <66> Ne s'applique pas à moi passez à SS_Q13
- <98> Refus
- <99> Ne sait pas

Sondage national sur la satisfaction des locataires (SNSL) 2002 - 2003

28 novembre 2002

Page 9

SS_Q12

Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie «la plus faible importance ou satisfaction» et où 5 signifie «la plus haute importance ou satisfaction», comment évaluez-vous les services suivants :

... votre niveau de satisfaction de la disponibilité du stationnement?

- <01> 1
- <02> 2
- <03> 3
- <04> 4
- <05> 5
- <66> Ne s'applique pas à moi
- <98> Refus
- <99> Ne sait pas

SS_Q13

Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie «la plus faible importance ou satisfaction» et où 5 signifie «la plus haute importance ou satisfaction», comment évaluez-vous les services suivants :

... l'importance de l'éclairage extérieur?

- <01> 1
- <02> 2
- <03> 3
- <04> 4
- <05> 5
- <66> Ne s'applique pas à moi passez à SS_Q15
- <98> Refus
- <99> Ne sait pas

SS_Q14

Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie «la plus faible importance ou satisfaction» et où 5 signifie «la plus haute importance ou satisfaction», comment évaluez-vous les services suivants :

... votre niveau de satisfaction de l'éclairage extérieur?

- <01> 1
- <02> 2
- <03> 3
- <04> 4
- <05> 5
- <66> Ne s'applique pas à moi
- <98> Refus
- <99> Ne sait pas

Sondage national sur la satisfaction des locataires (SNSL) 2002 - 2003

28 novembre 2002

Page 10

SS_Q15

Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie «la plus faible importance ou satisfaction» et où 5 signifie «la plus haute importance ou satisfaction», comment évaluez-vous les services suivants :

... l'importance des services de sécurité de l'immeuble (accès après les heures normales de bureau et agents de sécurité)?

- <01> 1
- <02> 2
- <03> 3
- <04> 4
- <05> 5
- <66> Ne s'applique pas à moi passez à SS_Q17
- <98> Refus
- <99> Ne sait pas

SS_Q16

Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie «la plus faible importance ou satisfaction» et où 5 signifie «la plus haute importance ou satisfaction», comment évaluez-vous les services suivants :

... votre niveau de satisfaction des services de sécurité de l'immeuble (accès après les heures normales de bureau et agents de sécurité)?

- <01> 1
- <02> 2
- <03> 3
- <04> 4
- <05> 5
- <66> Ne s'applique pas à moi
- <98> Refus
- <99> Ne sait pas

SS_Q17

Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie «la plus faible importance ou satisfaction» et où 5 signifie «la plus haute importance ou satisfaction», comment évaluez-vous les services suivants :

... l'importance du déneigement?

- <01> 1
- <02> 2
- <03> 3
- <04> 4
- <05> 5
- <66> Ne s'applique pas à moi passez à SS_Q19
- <98> Refus
- <99> Ne sait pas

Sondage national sur la satisfaction des locataires (SNSL) 2002 - 2003

28 novembre 2002

Page 11

SS_Q18

Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie «la plus faible importance ou satisfaction» et où 5 signifie «la plus haute importance ou satisfaction», comment évaluez-vous les services suivants :

... votre niveau de satisfaction du déneigement?

- <01> 1
- <02> 2
- <03> 3
- <04> 4
- <05> 5
- <66> Ne s'applique pas à moi
- <98> Refus
- <99> Ne sait pas

SS_Q19

Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie «la plus faible importance ou satisfaction» et où 5 signifie «la plus haute importance ou satisfaction», comment évaluez-vous les services suivants :

... l'importance des services de nettoyage des bureaux?

- <01> 1
- <02> 2
- <03> 3
- <04> 4
- <05> 5
- <66> Ne s'applique pas à moi passez à SS_Q21
- <98> Refus
- <99> Ne sait pas

SS_Q20

Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie «la plus faible importance ou satisfaction» et où 5 signifie «la plus haute importance ou satisfaction», comment évaluez-vous les services suivants :

... votre niveau de satisfaction du nettoyage des bureaux?

- <01> 1
- <02> 2
- <03> 3
- <04> 4
- <05> 5
- <66> Ne s'applique pas à moi
- <98> Refus
- <99> Ne sait pas

Sondage national sur la satisfaction des locataires (SNSL) 2002 - 2003

28 novembre 2002

Page 12

SS_Q21

Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie «la plus faible importance ou satisfaction» et où 5 signifie «la plus haute importance ou satisfaction», comment évaluez-vous les services suivants :

... l'importance des services de nettoyage des toilettes?

- <01> 1
- <02> 2
- <03> 3
- <04> 4
- <05> 5
- <66> Ne s'applique pas à moi passez à SS_Q23
- <98> Refus
- <99> Ne sait pas

SS_Q22

Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie «la plus faible importance ou satisfaction» et où 5 signifie «la plus haute importance ou satisfaction», comment évaluez-vous les services suivants :

... votre niveau de satisfaction des services de nettoyage des toilettes?

- <01> 1
- <02> 2
- <03> 3
- <04> 4
- <05> 5
- <66> Ne s'applique pas à moi
- <98> Refus
- <99> Ne sait pas

SS_Q23

Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie «la plus faible importance ou satisfaction» et où 5 signifie «la plus haute importance ou satisfaction», comment évaluez-vous les services suivants :

... l'importance des services de nettoyage des couloirs, des ascenseurs et des aires communes?

- <01> 1
- <02> 2
- <03> 3
- <04> 4
- <05> 5
- <66> Ne s'applique pas à moi passez à SS_Q25
- <98> Refus
- <99> Ne sait pas

Sondage national sur la satisfaction des locataires (SNSL) 2002 - 2003

28 novembre 2002

Page 13

SS_Q24

Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie «la plus faible importance ou satisfaction» et où 5 signifie «la plus haute importance ou satisfaction», comment évaluez-vous les services suivants :

... votre niveau de satisfaction des services de nettoyage des couloirs, des ascenseurs et des aires communes?

- <01> 1
- <02> 2
- <03> 3
- <04> 4
- <05> 5
- <66> Ne s'applique pas à moi
- <98> Refus
- <99> Ne sait pas

SS_Q25

Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie «la plus faible importance ou satisfaction» et où 5 signifie «la plus haute importance ou satisfaction», comment évaluez-vous les services suivants :

... l'importance de la fiabilité des ascenseurs?

- <01> 1
- <02> 2
- <03> 3
- <04> 4
- <05> 5
- <66> Ne s'applique pas à moi passez à SS_Q27
- <98> Refus
- <99> Ne sait pas

SS_Q26

Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie «la plus faible importance ou satisfaction» et où 5 signifie «la plus haute importance ou satisfaction», comment évaluez-vous les services suivants :

... votre niveau de satisfaction de la fiabilité des ascenseurs?

- <01> 1
- <02> 2
- <03> 3
- <04> 4
- <05> 5
- <66> Ne s'applique pas à moi
- <98> Refus
- <99> Ne sait pas

Sondage national sur la satisfaction des locataires (SNSL) 2002 - 2003

28 novembre 2002

Page 14

SS_Q27

Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie «la plus faible importance ou satisfaction» et où 5 signifie «la plus haute importance ou satisfaction», comment évaluez-vous les services suivants :

... l'importance de l'accès à l'immeuble pour les personnes avec un handicap?

- <01> 1
- <02> 2
- <03> 3
- <04> 4
- <05> 5
- <66> Ne s'applique pas à moi passez à SS_Q29
- <98> Refus
- <99> Ne sait pas

SS_Q28

Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie «la plus faible importance ou satisfaction» et où 5 signifie «la plus haute importance ou satisfaction», comment évaluez-vous les services suivants :

... votre niveau de satisfaction de l'accès à l'immeuble pour les personnes avec un handi cap?

- <01> 1
- <02> 2
- <03> 3
- <04> 4
- <05> 5
- <66> Ne s'applique pas à moi
- <98> Refus
- <99> Ne sait pas

SS_Q29

Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie «la plus faible importance ou satisfaction» et où 5 signifie «la plus haute importance ou satisfaction», comment évaluez-vous les services suivants :

... l'importance de l'intensité du bruit des systèmes de l'immeuble?

- <01> 1
- <02> 2
- <03> 3
- <04> 4
- <05> 5
- <66> Ne s'applique pas à moi passez à SS_Q33
- <98> Refus
- <99> Ne sait pas

Sondage national sur la satisfaction des locataires (SNSL) 2002 - 2003

28 novembre 2002

Page 15

SS_Q30

Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie «la plus faible importance ou satisfaction» et où 5 signifie «la plus haute importance ou satisfaction», comment évaluez-vous les services suivants :

... votre niveau de satisfaction de l'intensité du bruit des systèmes de l'immeuble?

- <01> 1
- <02> 2
- <03> 3
- <04> 4
- <05> 5
- <66> Ne s'applique pas à moi
- <98> Refus
- <99> Ne sait pas

SS_Q33

Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie «la plus faible importance ou satisfaction» et où 5 signifie «la plus haute importance ou satisfaction», comment évaluez-vous les services suivants :

... l'importance des services alimentaires?

- <01> 1
- <02> 2
- <03> 3
- <04> 4
- <05> 5
- <66> Ne s'applique pas à moi passez à SS_Q35
- <98> Refus
- <99> Ne sait pas

SS_Q34

Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie «la plus faible importance ou satisfaction» et où 5 signifie «la plus haute importance ou satisfaction», comment évaluez-vous les services suivants :

... votre niveau de satisfaction des services alimentaires?

- <01> 1
- <02> 2
- <03> 3
- <04> 4
- <05> 5
- <66> Ne s'applique pas à moi
- <98> Refus
- <99> Ne sait pas

Sondage national sur la satisfaction des locataires (SNSL) 2002 - 2003

28 novembre 2002

Page 16

SS_Q35

Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie «la plus faible importance ou satisfaction» et où 5 signifie «la plus haute importance ou satisfaction», comment évaluez-vous les services suivants :

... l'importance de l'intimité?

- <01> 1
- <02> 2
- <03> 3
- <04> 4
- <05> 5
- <66> Ne s'applique pas à moi passez à SS_Q37
- <98> Refus
- <99> Ne sait pas

SS_Q36

Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie «la plus faible importance ou satisfaction» et où 5 signifie «la plus haute importance ou satisfaction», comment évaluez-vous les services suivants :

... votre niveau de satisfaction de l'intimité?

- <01> 1
- <02> 2
- <03> 3
- <04> 4
- <05> 5
- <66> Ne s'applique pas à moi
- <98> Refus
- <99> Ne sait pas

SS_Q37

Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie «la plus faible importance ou satisfaction» et où 5 signifie «la plus haute importance ou satisfaction», comment évaluez-vous les services suivants :

... l'importance de l'eau potable?

- <01> 1
- <02> 2
- <03> 3
- <04> 4
- <05> 5
- <66> Ne s'applique pas à moi passez à SS_Q39
- <98> Refus
- <99> Ne sait pas

Sondage national sur la satisfaction des locataires (SNSL) 2002 - 2003

28 novembre 2002

Page 17

SS_Q38

Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie «la plus faible importance ou satisfaction» et où 5 signifie «la plus haute importance ou satisfaction», comment évaluez-vous les services suivants :

... votre niveau de satisfaction de l'eau potable?

- <01> 1
- <02> 2
- <03> 3
- <04> 4
- <05> 5
- <66> Ne s'applique pas à moi
- <98> Refus
- <99> Ne sait pas

SS_Q39

Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie «la plus faible importance ou satisfaction» et où 5 signifie «la plus haute importance ou satisfaction», comment évaluez-vous les services suivants :

... l'importance des installations de douches?

- <01> 1
- <02> 2
- <03> 3
- <04> 4
- <05> 5
- <66> Ne s'applique pas à moi passez à SS_STP
- <98> Refus
- <99> Ne sait pas

SS_Q40

Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie «la plus faible importance ou satisfaction» et où 5 signifie «la plus haute importance ou satisfaction», comment évaluez-vous les services suivants :

... votre niveau de satisfaction des installations de douches?

- <01> 1
- <02> 2
- <03> 3
- <04> 4
- <05> 5
- <66> Ne s'applique pas à moi
- <98> Refus
- <99> Ne sait pas

SS_STP

TIME CHECK

SA_STR

TIME CHECK

Sondage national sur la satisfaction des locataires (SNSL) 2002 - 2003

28 novembre 2002

Page 18

SA_I01

En utilisant la même échelle, nous aimerions connaître dans quelle mesure il est important pour vous que certains services soient offerts dans votre immeuble ou près de celui-ci et dans quelle mesure vous êtes satisfait de la disponibilité de ces services. Comment évaluez-vous les services suivants :

SA_Q01

Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie «la plus faible importance ou satisfaction» et où 5 signifie «la plus haute importance ou satisfaction» comment évaluez vous les services suivants :
... l'importance de l'accès aux transports en commun?

- <01> 1
- <02> 2
- <03> 3
- <04> 4
- <05> 5
- <66> Ne s'applique pas à moi passez à SA_Q03
- <98> Refus
- <99> Ne sait pas

SA_Q02

Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie «la plus faible importance ou satisfaction» et où 5 signifie «la plus haute importance ou satisfaction» comment évaluez vous les services suivants :
... votre niveau de satisfaction de l'accès aux transports en commun?

- <01> 1
- <02> 2
- <03> 3
- <04> 4
- <05> 5
- <66> Ne s'applique pas à moi
- <98> Refus
- <99> Ne sait pas

SA_Q03

Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie «la plus faible importance ou satisfaction» et où 5 signifie «la plus haute importance ou satisfaction» comment évaluez vous les services suivants :
... l'importance de l'accès à des services de garderie?

- <01> 1
- <02> 2
- <03> 3
- <04> 4
- <05> 5
- <66> Ne s'applique pas à moi passez à SA_Q05
- <98> Refus
- <99> Ne sait pas

Sondage national sur la satisfaction des locataires (SNSL) 2002 - 2003

28 novembre 2002

Page 19

SA_Q04

Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie «la plus faible importance ou satisfaction» et où 5 signifie «la plus haute importance ou satisfaction» comment évaluez vous les services suivants :

... votre niveau de satisfaction de l'accès à des services de garderie?

- <01> 1
- <02> 2
- <03> 3
- <04> 4
- <05> 5
- <66> Ne s'applique pas à moi
- <98> Refus
- <99> Ne sait pas

SA_Q05

Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie «la plus faible importance ou satisfaction» et où 5 signifie «la plus haute importance ou satisfaction», comment évaluez-vous les services suivants :

... l'importance de l'accès à des installations de conditionnement physique?

- <01> 1
- <02> 2
- <03> 3
- <04> 4
- <05> 5
- <66> Ne s'applique pas à moi passez à SA_Q07
- <98> Refus
- <99> Ne sait pas

SA_Q06

Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie «la plus faible importance ou satisfaction» et où 5 signifie «la plus haute importance ou satisfaction» comment évaluez vous les services suivants :

... votre niveau de satisfaction de l'accès à des installations de conditionnement physique?

- <01> 1
- <02> 2
- <03> 3
- <04> 4
- <05> 5
- <66> Ne s'applique pas à moi
- <98> Refus
- <99> Ne sait pas

Sondage national sur la satisfaction des locataires (SNSL) 2002 - 2003

28 novembre 2002

Page 20

SA_Q07

Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie «la plus faible importance ou satisfaction» et où 5 signifie «la plus haute importance ou satisfaction» comment évaluez vous les services suivants :

... l'importance de l'accès aux commerces?

- <01> 1
- <02> 2
- <03> 3
- <04> 4
- <05> 5
- <66> Ne s'applique pas à moi passez à SA_Q09
- <98> Refus
- <99> Ne sait pas

SA_Q08

Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie «la plus faible importance ou satisfaction» et où 5 signifie «la plus haute importance ou satisfaction» comment évaluez vous les services suivants :

... votre niveau de satisfaction de l'accès aux commerces?

- <01> 1
- <02> 2
- <03> 3
- <04> 4
- <05> 5
- <66> Ne s'applique pas à moi
- <98> Refus
- <99> Ne sait pas

SA_Q09

Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie «la plus faible importance ou satisfaction» et où 5 signifie «la plus haute importance ou satisfaction» comment évaluez vous les services suivants :

... l'importance de l'accès à des guichets bancaires?

- <01> 1
- <02> 2
- <03> 3
- <04> 4
- <05> 5
- <66> Ne s'applique pas à moi passez à SA_Q11
- <98> Refus
- <99> Ne sait pas

Sondage national sur la satisfaction des locataires (SNSL) 2002 - 2003

28 novembre 2002

Page 21

SA_Q10

Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie «la plus faible importance ou satisfaction» et où 5 signifie «la plus haute importance ou satisfaction» comment évaluez vous les services suivants :

... votre niveau de satisfaction de l'accès à des guichets bancaires?

- <01> 1
- <02> 2
- <03> 3
- <04> 4
- <05> 5
- <66> Ne s'applique pas à moi
- <98> Refus
- <99> Ne sait pas

SA_Q11

Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie «la plus faible importance ou satisfaction» et où 5 signifie «la plus haute importance ou satisfaction» comment évaluez vous les services suivants :

... l'importance de l'accès à des supports à bicyclettes?

- <01> 1
- <02> 2
- <03> 3
- <04> 4
- <05> 5
- <66> Ne s'applique pas à moi passez à SA_STP
- <98> Refus
- <99> Ne sait pas

SA_Q12

Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie «la plus faible importance ou satisfaction» et où 5 signifie «la plus haute importance ou satisfaction» comment évaluez vous les services suivants :

... votre niveau de satisfaction de l'accès à des supports à bicyclettes?

- <01> 1
- <02> 2
- <03> 3
- <04> 4
- <05> 5
- <66> Ne s'applique pas à moi
- <98> Refus
- <99> Ne sait pas

SA_STP

TIME CHECK

Sondage national sur la satisfaction des locataires (SNSL) 2002 - 2003

28 novembre 2002

Page 22

BSER_STR

TIME CHECK

Nota: Si WS_Q02 = 1 ou WS_Q02=NSP ou WS_Q02=R alors passez à BSER_Q05. Autrement, passez à BSER_Q01.

BSER_Q01

Si vous comparez la situation actuelle à la situation qui prévalait il y a un an, y a-t-il des services qui se sont améliorés?

- <1> Oui
- <2> Non passez à BSER_Q03
- <8> Refus passez à BSER_Q03
- <9> Ne sait pas passez à BSER_Q03

BSER_Q02

Lesquels?

INTERVIEWEUR : Choisissez toutes les réponses appropriées.

- <01> Circulation d'air
- <02> Température
- <03> Services de nettoyage de bureaux
- <04> Espace de bureau
- <05> Services de nettoyage des toilettes
- <06> Services de nettoyage des couloirs, des ascenseurs et des aires communes
- <07> Éclairage naturel
- <08> Fiabilité des ascenseurs
- <09> Intimité
- <10> Éclairage au plafond
- <11> Intensité du bruit des systèmes de l'immeuble
- <12> Services alimentaires
- <13> Disponibilité du stationnement
- <14> Eau potable
- <15> Services de sécurité de l'immeuble
- <16> Éclairage des aires de travail
- <17> Douches
- <18> Dénivellement
- <19> Accès à l'immeuble pour les personnes avec un handicap
- <20> Éclairage extérieur
- <21> Autre - Précisez passez à BSER_Q02S
- <98> Refus
- <99> Ne sait pas

Prochaine Question (défaut): **BSER_Q03**

Nota: La pièce jointe contient l'information qui sera présentée dans l'écran d'aide pour cette question.

BSERQ02S

(Y a-t-il d'autres services qui se sont améliorés?)

Sondage national sur la satisfaction des locataires (SNSL) 2002 - 2003

28 novembre 2002

Page 23

BSER_Q03

Si vous comparez la situation actuelle à la situation qui prévalait il y a un an, y a-t-il des services qui se sont dégradés?

- <1> Oui
- <2> Non passez à BSER_Q05
- <8> Refus passez à BSER_Q05
- <9> Ne sait pas passez à BSER_Q05

BSER_Q04

Lesquels?

INTERVIEWEUR : Choisissez toutes les réponses appropriées.

- <01> Circulation d'air
- <02> Température
- <03> Services de nettoyage de bureaux
- <04> Espace de bureau
- <05> Services de nettoyage des toilettes
- <06> Services de nettoyage des couloirs, des ascenseurs et des aires communes
- <07> Éclairage naturel
- <08> Fiabilité des ascenseurs
- <09> Intimité
- <10> Éclairage au plafond
- <11> Intensité du bruit des systèmes de l'immeuble
- <12> Services alimentaires
- <13> Disponibilité du stationnement
- <14> Eau potable
- <15> Services de sécurité de l'immeuble
- <16> Éclairage des aires de travail
- <17> Douches
- <18> Déneigement
- <19> Accès à l'immeuble pour les personnes avec un handicap
- <20> Éclairage extérieur
- <21> Autre - Précisez passez à BSER_Q04S
- <98> Refus
- <99> Ne sait pas

Prochaine Question (défaut): **BSER_Q05**

Nota: La pièce jointe contient l'information qui sera présenté dans l'écran d'aide pour cette question.

BSERQ04S

(Y a-t-il d'autres services qui se sont dégradés?)

Sondage national sur la satisfaction des locataires (SNSL) 2002 - 2003

28 novembre 2002

Page 24

BSER_Q05

**Dans l'ensemble, dans quelle mesure êtes-vous satisfait des services offerts dans votre immeuble?
Diriez-vous que vous êtes ...**

INTERVIEWEUR : Lisez les catégories au répondant.

- <1> **Très satisfait**
- <2> **Plutôt satisfait**
- <3> **Plutôt insatisfait**
- <4> **Très insatisfait**
- <8> Refus
- <9> Ne sait pas

BSER_Q06

À qui signaleriez-vous des problèmes ou des inquiétudes dans votre immeuble?

INTERVIEWEUR : Lisez les catégories au répondant

- <1> **Administration** passez à BSER_Q10
- <2> **Personne-ressource du Ministère ou superviseur** passez à BSER_Q10
- <3> **Numéro sans frais - Centre d'appel des services nationaux de FPSGC**
- <4> **Gestionnaire immobilier de TPSGC**
- <5> Autre - Précisez passez à BSER_Q06S
- <8> Refus passez à BSER_10
- <9> Ne sait pas passez à BSER_Q10

Prochaine Question (défaut): **BSER_Q07**

BSERQ06S

(À qui signaleriez-vous des problèmes ou des inquiétudes dans votre immeuble?)

BSER_Q07

Avez-vous déjà signalé un problème ou une inquiétude à ces personnes?

- <1> Oui
- <2> Non passez à BSER_Q10
- <8> Refus passez à BSER_Q10
- <9> Ne sait pas passez à BSER_Q10

BSER_Q08

A-t-on réglé les problèmes ou répondu aux inquiétudes selon votre satisfaction ... ?

INTERVIEWEUR : Lisez les catégories au répondant.

- <1> **Toujours** passez à BSER_Q10
- <2> **Parfois**
- <3> **Jamais**
- <8> Refus passez à BSER_Q10
- <9> Ne sait pas passez à BSER_Q10

Sondage national sur la satisfaction des locataires (SNSL) 2002 - 2003

28 novembre 2002

Page 25

BSER_Q09

Pourquoi n'avez-vous pas été complètement satisfait des mesures qui ont été prises?

INTERVIEWEUR : Choisissez toutes les réponses appropriées.

- <01> Long délai avant d'obtenir une réponse aux inquiétudes ou à la plainte
- <02> Le personnel était impoli ou désagréable
- <03> Mauvaise qualité des services
- <04> Le problème était toujours présent
- <05> Personne n'est venu résoudre le problème
- <06> Manque de communication
- <07> Autre - Précisez passez à BSER_Q09S
- <98> Refus
- <99> Ne sait pas

Prochaine Question (défaut): **BSER_Q10**

BSERQ09S

(Pourquoi n'avez-vous pas été complètement satisfait des mesures qui ont été prises?)

BSER_Q10

Avez-vous déjà eu un problème que vous n'avez pas signalé?

- <1> Oui
- <2> Non passez à BSER_Q12
- <8> Refus passez à BSER_Q12
- <9> Ne sait pas passez à BSER_Q12

BSER_Q11

Pourquoi n'avez-vous pas informé quelqu'un de ce problème?

INTERVIEWEUR : Choisissez toutes les réponses appropriées.

- <01> J'ai pensé que quelqu'un d'autre avertirait
- <02> Je ne savais pas qui avertir
- <03> J'ai cru que rien ne serait fait de toute façon
- <04> Le problème ne me semblait pas si important
- <05> J'étais embarrassé
- <06> Le personnel était impoli ou désagréable
- <07> J'étais inquiet des répercussions
- <08> Autre - Précisez passez à BSER_Q11S
- <98> Refus
- <99> Ne sait pas

Prochaine Question (défaut): **BSER_Q12**

BSERQ11S

(Pourquoi n'avez-vous pas informé quelqu'un de ce problème?)

Sondage national sur la satisfaction des locataires (SNSL) 2002 - 2003

28 novembre 2002

Page 26

BSER_Q12

Faites-vous partie du personnel responsable de la prestation de services de gestion des biens immobiliers aux employés dans votre Ministère?

INTERVIEWEUR : Définition: gère les opérations de gestion des installations (ex. stationnement, signalisation, gestion des déménagements et des télécommunications)

- <1> Oui
- <2> Non passez à BSER_STP
- <8> Refus passez à BSER_STP
- <9> Ne sait pas passez à BSER_STP

BSER_Q13

Dans l'ensemble, dans quelle mesure êtes-vous satisfait de la capacité du gestionnaire immobilier/de l'équipe de gestionnaires de votre immeuble de répondre à vos besoins d'affaires et opérationnels?

INTERVIEWEUR : Lisez les catégories au répondant.

- <1> Très satisfait
- <2> Plutôt satisfait
- <3> Plutôt insatisfait
- <4> Très insatisfait
- <8> Refus
- <9> Ne sait pas

BSER_Q14

**Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie «la plus faible satisfaction» et où 5 signifie «la plus haute satisfaction», veuillez évaluer les aspects suivants de l'équipe de gestion immobilière :
... votre niveau de satisfaction de sa réceptivité?**

- <01> 1
- <02> 2
- <03> 3
- <04> 4
- <05> 5
- <66> Ne s'applique pas à moi
- <98> Refus
- <99> Ne sait pas

Sondage national sur la satisfaction des locataires (SNSL) 2002 - 2003

28 novembre 2002

Page 27

BSER_Q15

Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie «la plus faible satisfaction» et où 5 signifie «la plus haute satisfaction», veuillez évaluer les aspects suivants de l'équipe de gestion immobilière:

... votre niveau de satisfaction de ses connaissances?

- <01> 1
- <02> 2
- <03> 3
- <04> 4
- <05> 5
- <66> Ne s'applique pas à moi
- <98> Refus
- <99> Ne sait pas

BSER_Q16

Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie «la plus faible satisfaction» et où 5 signifie «la plus haute satisfaction», veuillez évaluer les aspects suivants de l'équipe de gestion immobilière:

... votre niveau de satisfaction de sa courtoisie?

- <01> 1
- <02> 2
- <03> 3
- <04> 4
- <05> 5
- <66> Ne s'applique pas à moi
- <98> Refus
- <99> Ne sait pas

BSER_Q17

Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie «la plus faible satisfaction» et où 5 signifie «la plus haute satisfaction», veuillez évaluer les aspects suivants de l'équipe de gestion immobilière:

... votre niveau de satisfaction de son aptitude à communiquer?

- <01> 1
- <02> 2
- <03> 3
- <04> 4
- <05> 5
- <66> Ne s'applique pas à moi
- <98> Refus
- <99> Ne sait pas

Sondage national sur la satisfaction des locataires (SNSL) 2002 - 2003

28 novembre 2002

Page 28

BSER_Q18

Dans l'ensemble, dans quelle mesure êtes-vous satisfait de la qualité des services de gestion de projet offerts par l'équipe de TPSGC?

INTERVIEWEUR : Lisez les catégories au répondant.

- <1> **Très satisfait**
- <2> **Plutôt satisfait**
- <3> **Plutôt insatisfait**
- <4> **Très insatisfait**
- <8> Refus
- <9> Ne sait pas

BSER_STP

TIME CHECK

CAI_SO

END OF INTERVIEW

Pour information seulement