

## TABLE DES MATIÈRES

|                                 |    |
|---------------------------------|----|
| Introduction de l'enquête.....  | 1  |
| Espace de travail .....         | 2  |
| Satisfaction des services ..... | 4  |
| Accès aux services .....        | 15 |
| Services de l'immeuble .....    | 19 |

Pour information seulement

## Sondage national sur la satisfaction des locataires (SNSL) 2004

---

**Section :** Introduction de l'enquête (SI)

**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).

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.

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

**MON\_R01** Avant de commencer, j'aimerais vous aviser qu'un superviseur pourrait écouter durant l'appel, pour évaluer l'enquête.

INTERVIEWEUR : Appuyer sur <Enter> pour continuer.

**SI\_Q04** Combien de personnes utilisent le numéro de téléphone (numéro de téléphone) (numéro de poste)?

\_\_\_\_(3 espaces) [Min : 1 Max : 995]

Nota : (numéro de téléphone) (numéro de poste) provient de la base des données. Si (numéro de poste) est en blanc, alors indiquer (numéro de téléphone) seulement.

**SI\_Q05** Le nom de votre immeuble est-il (nom de l'immeuble)?

- 1 Oui  
2 Non .....(Passez à SI\_Q05S)  
NSP, RF..... (Passez à SI\_Q06)

Défaut : (Passez à SI\_Q06)

Nota : (nom de l'immeuble) provient de la base des données. Affichez seulement les premiers 80 caractères alpha numériques. Si en blanc alors passez à SI\_Q05S.

**SI\_Q05S** Quel est le nom de votre immeuble?

\_\_\_\_(80 espaces)

**SI\_Q06** L'adresse de votre immeuble est-elle (adresse de l'immeuble)?

- 1 Oui  
2 Non .....(Passez à SI\_N06)  
NSP, RF..... (Passez à SI\_Q07)

Défaut : (Passez à SI\_Q07)

Nota : (adresse de l'immeuble) provient de la base des données. N'indiquez que 5 caractères pour le numéro de voirie, 50 caractères pour le nom de la rue, 30 caractères pour le nom de la ville et 2 caractères pour la province.

## Sondage national sur la satisfaction des locataires (SNSL) 2004

### SI\_N06 Quel est l'adresse de votre immeuble?

INTERVIEWEUR : Inscrivez l'adresse

Nota : NUM CIV Inscrivez l'adresse civile (5 bytes) RUE Inscrivez le nom de la rue (50 bytes) SUITE Inscrivez le nom de la suite (5 bytes) VILLE Inscrivez le nom de la ville (30 bytes) PROV Inscrivez le nom de la province (2 bytes) CODE POSTAL Inscrivez le code postal (6 bytes) Ne pas accepter les blancs, seul NSP ou RF sont acceptés comme non réponse. 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 (nom du ministère)?

- 1 Oui  
2 Non ..... (Passez à SI\_Q07A)  
NSP, RF

Défaut : (Passez à WS\_Q01)

Nota : (nom du ministère) 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?

\_\_\_\_(4 espaces)

Nota : Note pour programmeur : Utilisez le tableur d'Excel pour créer le trigramme. Un code de quatre chiffres devrait être retourné. Voir note dans les spécifications du trigramme pour des directives supplémentaires.

### SI\_Q07S (Quel est le nom de votre ministère?)

\_\_\_\_(80 espaces)

Section : Espace de travail (WS)

### SEX\_Q01 INTERVIEWEUR : Inscrivez le sexe du répondant

- 1 Homme  
2 Femme  
NSP, RF

### 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 (cubicule)  
02 Un bureau partagé à aires ouvertes (cubicule 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)  
NSP, RF

Défaut : (Passez à WS\_Q02)

**WS\_Q01S** (Comment décririez-vous votre espace de travail ?)

\_\_\_\_(80 espaces)

**WS\_Q02** Depuis combien d'années travaillez-vous dans cet immeuble?

- 1 Moins d'un an
  - 2 De 1 à 2 ans
  - 3 De 3 à 5 ans
  - 4 Plus de 5 ans
- NSP, RF

**WS\_Q03** Depuis combien d'années travaillez-vous dans votre bureau actuel?

- 1 Moins d'un an
  - 2 De 1 à 2 ans
  - 3 De 3 à 5 ans
  - 4 Plus de 5 ans
- NSP, RF

**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 SS\_I01)
- NSP, RF

**WS\_Q05 Lesquels?**

INTERVIEWEUR : Choisissez toutes les réponses appropriées.

- 01 De la qualité d'air
- 02 Température
- 03 Bureau - dimension/aménagement
- 04 Nettoyage - espace de bureau
- 05 Nettoyage - Toilettes
- 06 Nettoyage - aires communes
- 07 Bureau - intimité/bruit
- 08 Éclairage - naturel
- 09 Éclairage - au plafond
- 10 Éclairage - des aires de travail
- 11 Ascenseurs
- 12 Eau potable
- 13 Bruit des systèmes de l'immeuble
- 14 Services alimentaires
- 15 Stationnement
- 16 Sécurité de l'immeuble
- 17 Salle de douches
- 18 Revêtement intérieur
- 19 Meuble
- 20 Accès à l'immeuble pour les personnes avec un handicap
- 21 Autre - Précisez ..... (Passez à WS\_Q05S)  
NSP, RF

Défaut : (Passez à SS\_I01)

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?)**

\_\_\_\_ (80 espaces)

**Section : Satisfaction des services (SS)**

**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)  
NSP, RF

**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  
NSP, RF

**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)  
NSP, RF

**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  
NSP, RF

**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)  
NSP, RF

**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  
NSP, RF

**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)  
NSP, RF

**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  
NSP, RF

**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 la qualité d'air?

- 01 1
- 02 2
- 03 3
- 04 4
- 05 5
- 66 Ne s'applique pas à moi .....(Passez à SS\_Q11)  
NSP, RF

**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 la qualité d'air?

- 01 1
- 02 2
- 03 3
- 04 4
- 05 5
- 66 Ne s'applique pas à moi  
NSP, RF

**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)  
NSP, RF

**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  
NSP, RF



**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)  
NSP, RF

**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  
NSP, RF

**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)  
NSP, RF

**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  
NSP, RF

**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)  
NSP, RF

**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  
NSP, RF

**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)  
NSP, RF

**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  
NSP, RF

**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)  
NSP, RF

**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  
NSP, RF

**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)  
NSP, RF

**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  
NSP, RF

**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)  
NSP, RF

**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  
NSP, RF

**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)  
NSP, RF

**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 handicap?

- 01 1
- 02 2
- 03 3
- 04 4
- 05 5
- 66 Ne s'applique pas à moi  
NSP, RF

**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)  
NSP, RF

**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  
NSP, RF

**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)  
NSP, RF

**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  
NSP, RF

**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)  
NSP, RF

**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  
NSP, RF

**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)  
NSP, RF

**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  
NSP, RF

**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 SA\_I01)  
NSP, RF

**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  
NSP, RF

**Section :** Accès aux services (SA)

**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)  
NSP, RF

**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  
NSP, RF

**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)  
NSP, RF

**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  
NSP, RF

**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)  
NSP, RF

**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  
NSP, RF

**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)  
NSP, RF

**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  
NSP, RF

**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)  
NSP, RF

**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  
NSP, RF

**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 BSER\_STR)  
NSP, RF

**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<br>NSP, RF |

**Section :** Services de l'immeuble (BS)

**BSER\_STR** VÉRIFICATION

Nota : Si WS\_Q02 = 1 ou WS\_Q02=NSP ou WS\_Q02=RF 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) |
|   | NSP, RF..... | (Passez à BSER_Q03) |

**BSER\_Q02 Lesquels?**

INTERVIEWEUR : Choisissez toutes les réponses appropriées.

- 01 De la qualité d'air
- 02 Température
- 03 Bureau - dimension/aménagement
- 04 Nettoyage - espace de bureau
- 05 Nettoyage - Toilettes
- 06 Nettoyage - aires communes
- 07 Bureau - intimité/bruit
- 08 Éclairage - naturel
- 09 Éclairage - au plafond
- 10 Éclairage - des aires de travail
- 11 Ascenseurs
- 12 Eau potable
- 13 Bruit des systèmes de l'immeuble
- 14 Services alimentaires
- 15 Stationnement
- 16 Sécurité de l'immeuble
- 17 Salle de douches
- 18 Revêtement intérieur
- 19 Meuble
- 20 Accès à l'immeuble pour les personnes avec un handicap
- 21 Autre - Précisez ..... (Passez à BSER\_Q02S)  
NSP, RF

Défaut : (Passez à 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?)**

\_\_\_\_ (80 espaces)

**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)  
NSP, RF ..... (Passez à BSER\_Q05)

**BSER\_Q04 Lesquels?**

INTERVIEWEUR : Choisissez toutes les réponses appropriées.

- 01 De la qualité d'air
- 02 Température
- 03 Bureau - dimension/aménagement
- 04 Nettoyage - espace de bureau
- 05 Nettoyage - Toilettes
- 06 Nettoyage - aires communes
- 07 Bureau - intimité/bruit
- 08 Éclairage - naturel
- 09 Éclairage - au plafond
- 10 Éclairage - des aires de travail
- 11 Ascenseurs
- 12 Eau potable
- 13 Bruit des systèmes de l'immeuble
- 14 Services alimentaires
- 15 Stationnement
- 16 Sécurité de l'immeuble
- 17 Salle de douches
- 18 Revêtement intérieur
- 19 Meuble
- 20 Accès à l'immeuble pour les personnes avec un handicap
- 21 Autre - Précisez ..... (Passez à BSER\_Q04S)  
NSP, RF

Défaut : (Passez à BSER\_Q05)

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

**BSERQ04S (Y a-t-il d'autres services qui se sont dégradés?)**

\_\_\_\_ (80 espaces)

**BSER\_Q05 Dans l'ensemble, dans quelle mesure êtes-vous satisfait des services offerts dans votre immeuble?**

INTERVIEWEUR : Lisez les catégories au répondant.

- 1 **Très satisfait**
- 2 **Plutôt satisfait**
- 3 **Plutôt insatisfait**
- 4 **Très insatisfait**
- NSP, RF

Sondage national sur la satisfaction des locataires (SNSL) 2004

**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 TPSGC
- 4 Gestionnaire immobilier de TPSGC
- 5 Autre - Précisez ..... (Passez à BSER\_Q06S)  
NSP, RF.....(Passez à BSER\_Q10)

Défaut : (Passez à BSER\_Q07)

**BSERQ06S** (À qui signaleriez-vous des problèmes ou des inquiétudes dans votre immeuble?)

\_\_\_\_(80 espaces)

**BSER\_Q07** Avez-vous déjà signalé un problème ou une inquiétude à ces personnes?

- 1 Oui
- 2 Non .....(Passez à BSER\_Q10)  
NSP, RF.....(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  
NSP, RF.....(Passez à BSER\_Q10)

**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)  
NSP, RF

Défaut : (Passez à BSER\_Q10)

**BSERQ09S** (Pourquoi n'avez-vous pas été complètement satisfait des mesures qui ont été prises?)

\_\_\_\_(80 espaces)

**Sondage national sur la satisfaction des locataires (SNSL) 2004**

---

**BSER\_Q10 Avez-vous déjà eu un problème que vous n'avez pas signalé?**

- 1 Oui
- 2 Non .....(Passez à BSER\_Q12)
- NSP, RF.....(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 avvertirait
- 02 Je ne savais pas qui avvertir
- 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)
- NSP, RF

Défaut : (Passez à BSER\_Q12)

**BSERQ11S (Pourquoi n'avez-vous pas informé quelqu'un de ce problème?)**

\_\_\_\_(80 espaces)

**BSER\_Q12 Faites-vous partie du personnel responsable de la prestation de services de gestion des biens immobiliers et des installations aux employés dans votre Ministère?**

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

- 1 Oui
- 2 Non .....(Passez à CAI\_SO)
- NSP, RF.....(Passez à CAI\_SO)

**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 à 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**
- NSP, RF



**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<br>NSP, RF |

**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<br>NSP, RF |

**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<br>NSP, RF |

**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<br>NSP, RF |

**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**
- NSP, RF

**CAI\_SO** **FIN DE L'INTERVIEW**

POUR information seulement

**INDEX**

|               |    |               |    |
|---------------|----|---------------|----|
| <b>B</b>      |    | SA_Q12.....   | 19 |
| BSER_Q01..... | 19 | SEX_Q01 ..... | 2  |
| BSER_Q02..... | 20 | SI_I01.....   | 1  |
| BSER_Q03..... | 20 | SI_N06.....   | 2  |
| BSER_Q04..... | 21 | SI_Q04.....   | 1  |
| BSER_Q05..... | 21 | SI_Q05.....   | 1  |
| BSER_Q06..... | 22 | SI_Q05S.....  | 1  |
| BSER_Q07..... | 22 | SI_Q06.....   | 1  |
| BSER_Q08..... | 22 | SI_Q07.....   | 2  |
| BSER_Q09..... | 22 | SI_Q07A.....  | 2  |
| BSER_Q10..... | 23 | SI_Q07S.....  | 2  |
| BSER_Q11..... | 23 | SS_I01.....   | 4  |
| BSER_Q12..... | 23 | SS_Q01.....   | 5  |
| BSER_Q13..... | 23 | SS_Q02.....   | 5  |
| BSER_Q14..... | 24 | SS_Q03.....   | 5  |
| BSER_Q15..... | 24 | SS_Q04.....   | 5  |
| BSER_Q16..... | 24 | SS_Q05.....   | 6  |
| BSER_Q17..... | 24 | SS_Q06.....   | 6  |
| BSER_Q18..... | 25 | SS_Q07.....   | 6  |
| BSER_STR..... | 19 | SS_Q08.....   | 6  |
| BSERQ02S..... | 20 | SS_Q09.....   | 7  |
| BSERQ04S..... | 20 | SS_Q10.....   | 7  |
| BSERQ06S..... | 22 | SS_Q11.....   | 7  |
| BSERQ09S..... | 22 | SS_Q12.....   | 7  |
| BSERQ11S..... | 23 | SS_Q13.....   | 8  |
| <b>C</b>      |    | SS_Q14.....   | 8  |
| CAI_SO.....   | 25 | SS_Q15.....   | 8  |
| <b>M</b>      |    | SS_Q16.....   | 9  |
| MON_R01.....  | 1  | SS_Q17.....   | 9  |
| <b>S</b>      |    | SS_Q18.....   | 9  |
| SA_I01.....   | 15 | SS_Q19.....   | 10 |
| SA_Q01.....   | 16 | SS_Q20.....   | 10 |
| SA_Q02.....   | 16 | SS_Q21.....   | 10 |
| SA_Q03.....   | 16 | SS_Q22.....   | 10 |
| SA_Q04.....   | 16 | SS_Q23.....   | 11 |
| SA_Q05.....   | 17 | SS_Q24.....   | 11 |
| SA_Q06.....   | 17 | SS_Q25.....   | 11 |
| SA_Q07.....   | 17 | SS_Q26.....   | 12 |
| SA_Q08.....   | 18 | SS_Q27.....   | 12 |
| SA_Q09.....   | 18 | SS_Q28.....   | 12 |
| SA_Q10.....   | 18 | SS_Q29.....   | 13 |
| SA_Q11.....   | 18 | SS_Q30.....   | 13 |

Sondage national sur la satisfaction des locataires (SNSL) 2004

---

|              |    |
|--------------|----|
| SS_Q33 ..... | 13 |
| SS_Q34 ..... | 14 |
| SS_Q35 ..... | 14 |
| SS_Q36 ..... | 14 |
| SS_Q37 ..... | 14 |
| SS_Q38 ..... | 15 |
| SS_Q39 ..... | 15 |
| SS_Q40 ..... | 15 |

|               |   |
|---------------|---|
| <b>W</b>      |   |
| WS_E03 .....  | 3 |
| WS_Q01.....   | 2 |
| WS_Q01S ..... | 3 |
| WS_Q02.....   | 3 |
| WS_Q03.....   | 3 |
| WS_Q04.....   | 3 |
| WS_Q05.....   | 4 |
| WS_Q05S ..... | 4 |

Pour information seulement