

Sondage national sur la satisfaction des locataires, 2006
Questionnaire

TABLE DES MATIÈRES

Introduction de l'enquête	1
Espace de travail	2
Satisfaction des services	4
Accès aux services	17
Services de l'immeuble	21

POUR INFORMATION SEULEMENT

Sondage national sur la satisfaction des locataires, 2006
Questionnaire

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.

MON_R01 Avant de commencer, j'aimerais vous aviser qu'un superviseur pourrait écouter durant l'appel, pour évaluer l'enquête.

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 de données. Si (numéro de poste) est en blanc, alors indiquez (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 de données. Affichez seulement les premiers 80 caractères alphanumériques. 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 de 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, 2006
Questionnaire

SI_N06 **Quel est l'adresse de votre immeuble?**

INTERVIEWEUR : Inscrivez l'adresse

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 de données. Affichez seulement les premiers 80 caractères alphanumériques. Si en blanc, alors passez à SI_Q07S.

SI_Q07A **Quel est le nom de votre ministère?**

____(4 espaces)

SI_Q07S **(Quel est le nom de votre ministère?)**

____(80 espaces)

Section : **Espace de travail (WS)**

SEX_Q01 **INTERVIEWEUR : Inscrive 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)

Sondage national sur la satisfaction des locataires, 2006
Questionnaire

-
- 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

Sondage national sur la satisfaction des locataires, 2006
Questionnaire

-
- WS_Q05** **Lesquels?**
- INTERVIEWEUR : Choisissez toutes les réponses appropriées.
- 01 **Qualité de l'air**
 - 02 **Température**
 - 03 **Bureau - dimension/aménagement**
 - 04 **Bureau - intimité/bruit**
 - 05 **Revêtement intérieur**
 - 06 **Nettoyage et réparations - espaces de bureau**
 - 07 **Nettoyage et réparations - toilettes**
 - 08 **Nettoyage et réparations - aires communes**
 - 09 **Nettoyage et réparations - tapis**
 - 10 **Éclairage - naturel**
 - 11 **Éclairage - artificiel**
 - 12 **Ascenseurs**
 - 13 **Meubles/ergonomie**
 - 14 **Eau potable**
 - 15 **Services alimentaires**
 - 16 **Bruit des systèmes de l'immeuble**
 - 17 **Stationnement**
 - 18 **Installations de conditionnement physique/supports à vélos**
 - 19 **Zones fumeurs/zones non-fumeurs**
 - 20 **Recyclage/déchets**
 - 21 **Autre - Précisez** (Passez à WS_Q05S)
NSP, RF

Défaut : (Passez à SS_I01)

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 ».**

Sondage national sur la satisfaction des locataires, 2006
Questionnaire

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 |

Sondage national sur la satisfaction des locataires, 2006
Questionnaire

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 |

Sondage national sur la satisfaction des locataires, 2006
Questionnaire

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 |

Sondage national sur la satisfaction des locataires, 2006
Questionnaire

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

Sondage national sur la satisfaction des locataires, 2006
Questionnaire

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 |

Sondage national sur la satisfaction des locataires, 2006
Questionnaire

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

Sondage national sur la satisfaction des locataires, 2006
Questionnaire

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 |

Sondage national sur la satisfaction des locataires, 2006
Questionnaire

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 |

Sondage national sur la satisfaction des locataires, 2006
Questionnaire

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 |

Sondage national sur la satisfaction des locataires, 2006
Questionnaire

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

Sondage national sur la satisfaction des locataires, 2006
Questionnaire

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 |

Sondage national sur la satisfaction des locataires, 2006
Questionnaire

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

Sondage national sur la satisfaction des locataires, 2006
Questionnaire

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

Sondage national sur la satisfaction des locataires, 2006
Questionnaire

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 |

Sondage national sur la satisfaction des locataires, 2006
Questionnaire

-
- 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
-

Sondage national sur la satisfaction des locataires, 2006
Questionnaire

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

Sondage national sur la satisfaction des locataires, 2006
Questionnaire

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
NSP, RF

Section : Services de l'immeuble (RS)

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)

Sondage national sur la satisfaction des locataires, 2006
Questionnaire

BSER_Q02 **Lesquels?**

INTERVIEWEUR : Choisissez toutes les réponses appropriées.

- 01 **Qualité de l'air**
- 02 **Température**
- 03 **Bureau - dimension/aménagement**.....
- 04 **Bureau - intimité/bruit**
- 05 **Revêtement intérieur**.....
- 06 **Nettoyage et réparations - espaces de bureau**
- 07 **Nettoyage et réparations - toilettes**
- 08 **Nettoyage et réparations - aires communes**
- 09 **Nettoyage et réparations - tapis**
- 10 **Éclairage - naturel**
- 11 **Éclairage - artificiel**.....
- 12 **Ascenseurs**
- 13 **Meubles/ergonomie**
- 14 **Eau potable**
- 15 **Services alimentaires**.....
- 16 **Bruit des systèmes de l'immeuble**.....
- 17 **Stationnement**
- 18 **Installations de conditionnement physique/supports à vélos**
- 19 **Zones fumeurs/zones non-fumeurs**
- 20 **Recyclage/déchets**
- 21 **Autre - Précisez** (Passez à WS_Q05S)
NSP, RF

Défaut : (Passez à BSER_Q03)

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)

Sondage national sur la satisfaction des locataires, 2006
Questionnaire

BSER_Q04 **Lesquels?**

INTERVIEWEUR : Choisissez toutes les réponses appropriées.

- 01 **Qualité de l'air**
- 02 **Température**
- 03 **Bureau - dimension/aménagement**.....
- 04 **Bureau - intimité/bruit**
- 05 **Revêtement intérieur**.....
- 06 **Nettoyage et réparations - espaces de bureau**
- 07 **Nettoyage et réparations - toilettes**
- 08 **Nettoyage et réparations - aires communes**
- 09 **Nettoyage et réparations - tapis**
- 10 **Éclairage - naturel**
- 11 **Éclairage - artificiel**.....
- 12 **Ascenseurs**
- 13 **Meubles/ergonomie**
- 14 **Eau potable**
- 15 **Services alimentaires**
- 16 **Bruit des systèmes de l'immeuble**.....
- 17 **Stationnement**
- 18 **Installations de conditionnement physique/supports à vélos**
- 19 **Zones fumeurs/zones non-fumeurs**
- 20 **Recyclage/déchets**
- 21 **Autre - Précisez** (Passez à WS_Q05S)
NSP, RF

Défaut : (Passez à BSER_Q05)

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, 2006
Questionnaire

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)

Sondage national sur la satisfaction des locataires, 2006
Questionnaire

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

____(80 espaces)

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 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)

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

Sondage national sur la satisfaction des locataires, 2006
Questionnaire

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 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 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 NSP, RF

Sondage national sur la satisfaction des locataires, 2006
Questionnaire

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 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

Sondage national sur la satisfaction des locataires, 2006
Questionnaire

INDEX

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	21	SS_Q10.....	7
BSERQ06S	22	SS_Q11.....	7
BSERQ09S	22	SS_Q12.....	7
BSERQ11S	23	SS_Q13.....	8
C		SS_Q14.....	8
CAI_SO.....	25	SS_Q15.....	8
M		SS_Q16.....	9
MON_R01.....	1	SS_Q17.....	9
S		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, 2006
Questionnaire

SS_Q33	13	W	
SS_Q34	14	WS_E03	3
SS_Q35	14	WS_Q01.....	2
SS_Q36	14	WS_Q01S	3
SS_Q37	14	WS_Q02.....	3
SS_Q38	15	WS_Q03.....	3
SS_Q39	15	WS_Q04.....	3
SS_Q40	15	WS_Q05.....	4
		WS_Q05S	4

POUR INFORMATION SEULEMENT