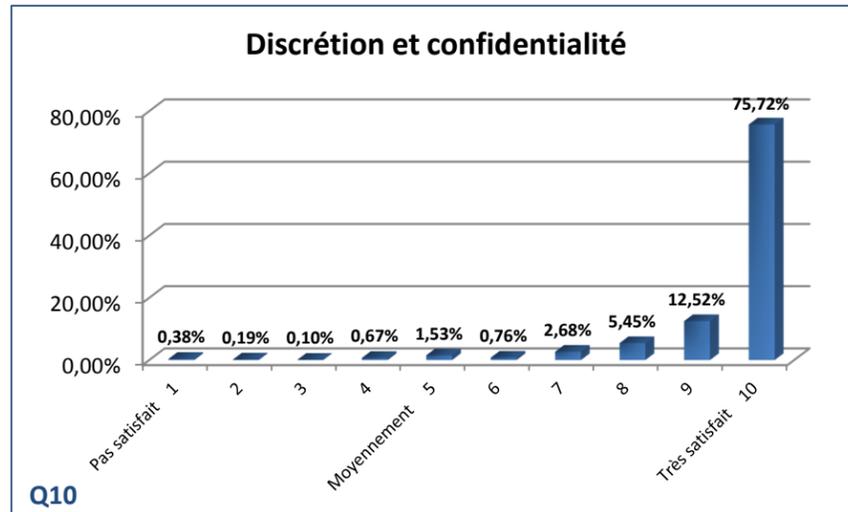


Discrétion et confidentialité

75,72% des répondants se disent très satisfaits concernant le respect de leur vie privée et considèrent que l'employé demeure aussi discret quant à la sienne.



SATISFACTION GÉNÉRALE 92,73%

ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION

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

- Améliorer notre système téléphonique afin qu'il soit plus facile de communiquer avec la coopérative,
- Offrir une constance au niveau de la qualité de nos services,
- Avoir une plus grande stabilité du personnel,
- Faire un suivi plus serré du personnel,
- Améliorer le respect des horaires et des plans de travail.

CONTENU DU SONDRAGE

- Types de services :** Quels services recevez-vous de la Coopérative de services Rive-Sud ?
- Dans quel secteur géographique êtes-vous situé?**
Desjardins (Lévis/Lauzon/Pintendre) Les Chutes Bellechasse
- Ponctualité :** L'employé respecte l'horaire établi, arrive et quitte à l'heure prévue et exécute toujours le nombre d'heures convenues à chaque visite.
- Qualité du travail :** L'employé est compétent et offre un travail de qualité égale à chaque visite.
- Respect du plan de travail :** L'employé vous offre l'ensemble des services convenus à chaque visite ou sur rotation selon vos besoins.
- Autonomie :** L'employé est en mesure de faire son service de façon autonome avec un minimum d'intervention et de supervision.
- Tenue vestimentaire :** L'employé porte des vêtements propres et décents et change de chaussures lors du service.
- Courtoisie et respect :** L'employé est poli et courtois lors de sa visite.
- Attitude et motivation :** L'employé est motivé dans son travail, est souriant, enthousiaste et a une attitude positive.
- Discrétion et confidentialité :** L'employé respecte votre vie privée et demeure discret sur la sienne.
- Satisfaction générale :** De façon générale, êtes-vous satisfait des services que vous recevez ?



Coopérative de services Rive-Sud

RAPPORT EXÉCUTIF SONDAGE MEMBRES

Édition No : 1

Présenté au conseil d'administration

6 février 2017

Dans le souci de s'améliorer et d'adapter l'offre de services selon les besoins des membres-usagers, une évaluation de la satisfaction des services offerts a été envoyée à 2 075 membres-usagers en décembre dernier.

Afin de s'assurer d'avoir un meilleur taux de participation, une enveloppe préaffranchie a été jointe à chacun des envois.

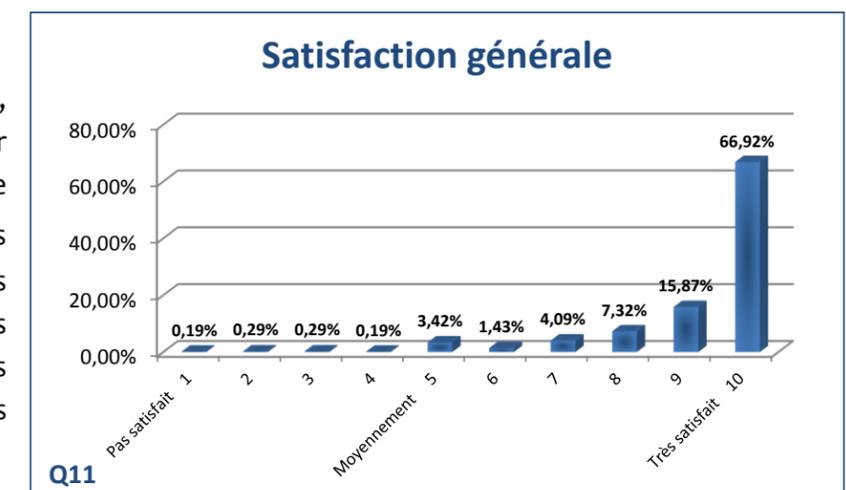
Vous trouverez dans le présent rapport la liste des questions ayant été adressée à nos membres-usagers, le taux de réponse du sondage, les principaux résultats ainsi que les éléments de réflexion qui devront être considérés au cours de la prochaine année afin d'améliorer la qualité de nos services.

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

TAUX DE PARTICIPATION 51,57%

Satisfaction générale

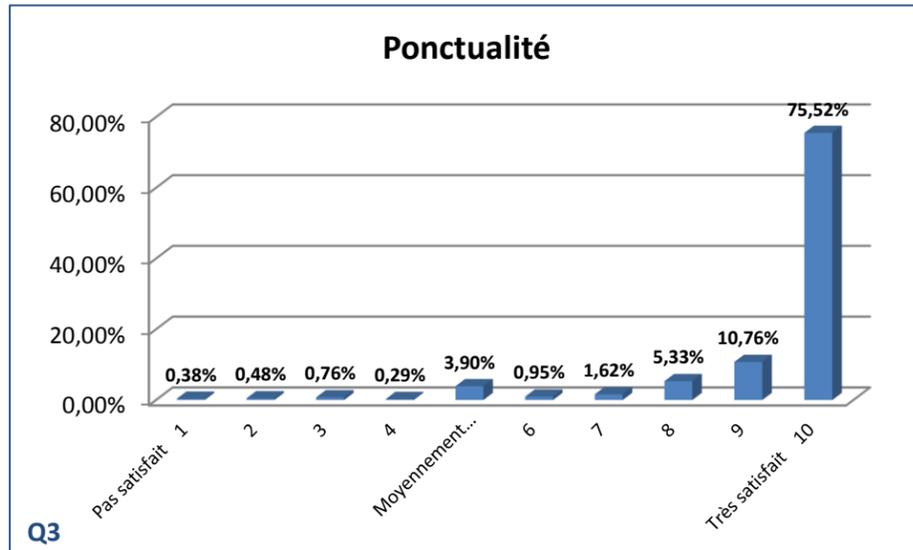
En faisant la moyenne pondérée, nous sommes en mesure de calculer notre taux de satisfaction. Dans le cas présent, **92,73%** des répondants se considèrent satisfaits de nos services. De plus, 67 % des membres répondants se disent « très satisfaits » des services qu'ils reçoivent de la coopérative.



RÉSULTATS

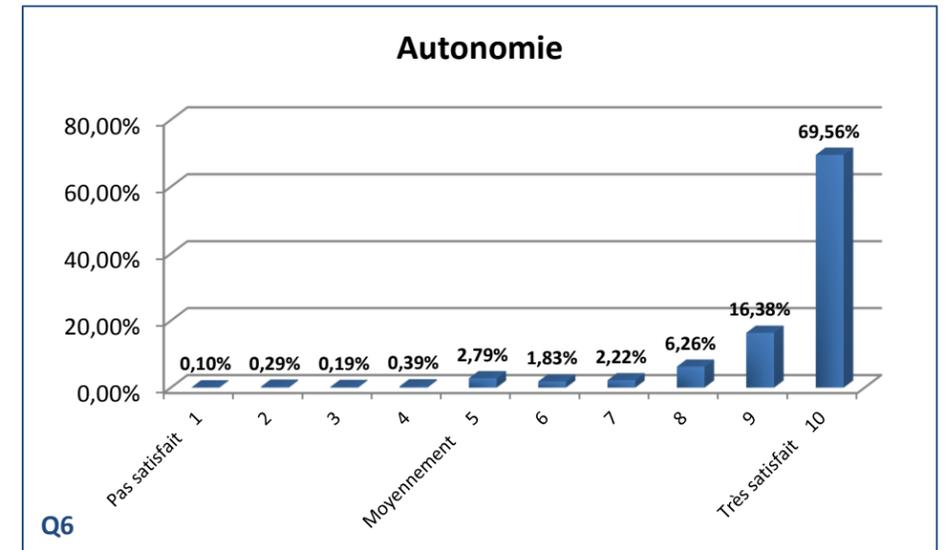
Ponctualité

Le graphique du respect de l'horaire travail, nous permet de constater que 75 % des membres répondants se disent très satisfaits du niveau de ponctualité de nos employés. Par contre, 5,8 % se disent moyennement satisfaits à pas du tout satisfaits.

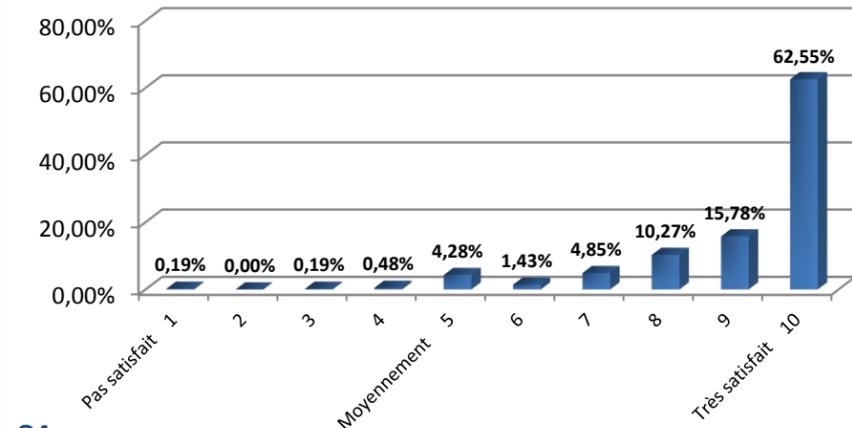


Autonomie

Les membres répondants considèrent à 69,56% que l'employé est en mesure de faire son service de façon autonome avec un minimum d'intervention et de supervision.



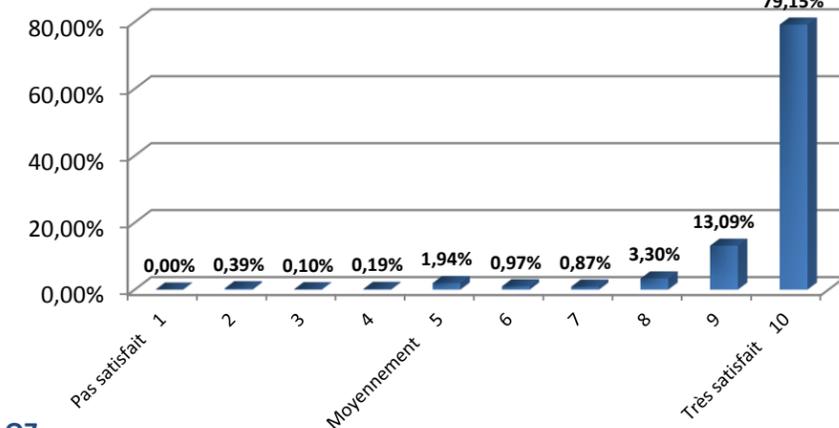
Qualité du travail



Qualité du travail

Au niveau de la qualité du travail, 62,55% des membres répondants considèrent que l'employé est compétent et offre un travail de qualité égale à tous les services. Cependant, 5,13% se disent moyennement satisfaits à pas du tout satisfaits par rapport à la constance de la qualité du travail.

Tenue vestimentaire

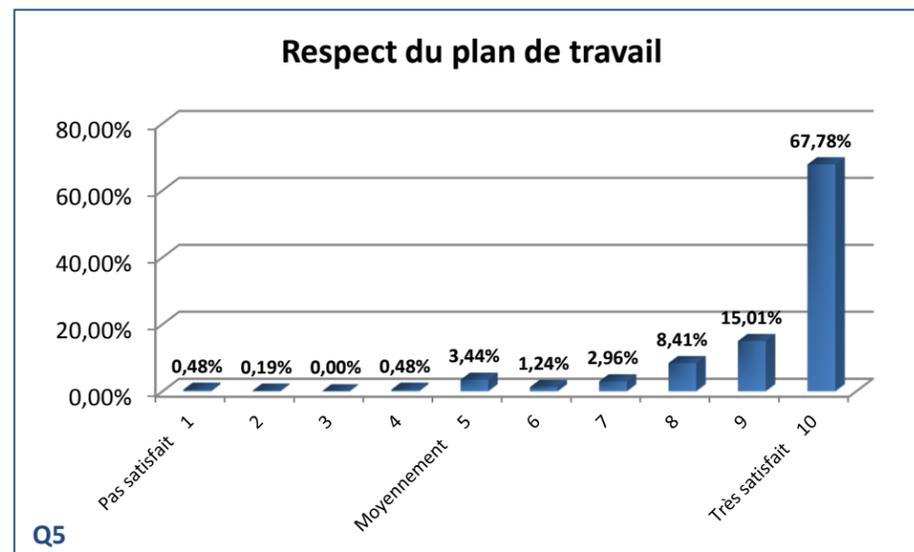


Tenue vestimentaire

79,15% des membres répondants sont très satisfaits quant à la tenue vestimentaire de l'employé. Moins de 3% sont moyennement satisfaits à pas du tout satisfaits.

Respect du plan de travail

67,78% des membres répondants sont très satisfaits quant au fait que l'employé leur offre les services convenus lors de chaque visite. Moins de 5% sont moyennement satisfaits à pas du tout satisfaits.



Attitude et motivation

Les membres répondants trouvent que l'employé est motivé dans son travail, souriant, enthousiaste et a une attitude positive. 75,72% d'entre eux sont très satisfaits de l'attitude et niveau de motivation de l'employé.

