

16 mars 2026



ÉTUDE SUR LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

QUESTIONNAIRE

SOCIÉTÉ HABITATION DU QUÉBEC

Janvier 2026

Introduction

Votre opinion est importante et nous vous sommes reconnaissants de prendre le temps de répondre à ce sondage.

Toutes les informations collectées et traitées dans ce présent sondage seront recueillies en respect des règles d'accès aux documents, de la sécurité de l'information et de la protection des renseignements personnels. Toutes les réponses que vous fournissez sont volontaires, anonymes et seront traitées de manière globale pour nous aider à mieux comprendre les besoins et les attentes des personnes telles que vous.

Merci de votre participation!

Svp, utilisez le bouton « Suivant » au bas de la page, après avoir donné votre réponse pour passer à la question suivante.

Veuillez noter que l'usage du masculin dans ce questionnaire a pour unique but d'alléger le texte.

Your opinion is important and we appreciate you taking the time to complete this survey.

All data gathered and processed in this survey will be collected in compliance to the Access to information and privacy act. All responses you provide are voluntary, anonymous and will be processed in an aggregate manner to help us better understand the needs and expectations of people like you.

Thank you for your participation!

Please use the "Next" button at the bottom of the page after you have provided your answer to move on to the next question.

Note that the use of the masculine language in this questionnaire is intended only to lighten the text.

Section 1 – Service à la clientèle / Équipe

Q1. Depuis que vous demeurez dans votre logement actuel, avez-vous eu des contacts avec le **service à la clientèle** ou l'**équipe** de l'[ORGA]?

- 01. Oui
- 02. Non
- 99. Je ne sais pas

Since living in your current housing, have you had any contact with [ORGA]'s customer service or team?

- 01. Yes
- 02. No
- 99. I don't know

Afficher si Q1=01

Q2. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait des aspects suivants liés au **service à la clientèle** ou l'**équipe** de l'[ORGA]?

Si un aspect ne s'applique pas à votre situation, vous pouvez sélectionner « Je ne sais pas / Ne s'applique pas ».

	Pas du tout satisfait	Peu satisfait	Ni satisfait, ni insatisfait	Satisfait	Totalement satisfait	Je ne sais pas / Ne s'applique pas
a. La courtoisie du personnel.						
b. La rapidité d'obtenir une réponse à une question posée.						
c. La facilité à joindre le personnel lors d'une situation urgente.						
d. Les différents moyens offerts pour contacter l'[ORGA] (e.g., téléphone, courriel, etc.).						

How satisfied are you with the following aspects of [ORGA]'s customer service or team ?

If a situation does not apply to you, simply select "Don't know / Doesn't apply".

- a. The courtesy of the staff.*
- b. The timeliness of getting an answer to a question asked.*
- c. Ease of reaching staff in an emergency.*
- d. The various ways of contacting [ORGA] (e.g., phone, email, etc.).*

Section 2 – Entretien / Réparation

La prochaine série de questions porte sur l'entretien ainsi que les réparations, et ce, autant de votre logement que des aires communes.

The following questions are about maintenance and repairs, both to your unit and to common areas.

Q3. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait des aspects suivants liés au **service d'entretien et aux réparations** de votre logement?

Si un aspect ne s'applique pas à votre situation, vous pouvez sélectionner « Je ne sais pas / Ne s'applique pas ».

	Pas du tout satisfait	Peu satisfait	Ni satisfait, ni insatisfait	Satisfait	Totalement satisfait	Je ne sais pas / Ne s'applique pas
a. L'entretien des aires communes de votre immeuble (ex. : espaces communs à l'intérieur de l'immeuble).						
b. L'entretien des espaces extérieurs de votre bâtiment (ex. : déneigement, entretien de la pelouse)						
c. La réalisation des travaux d'entretien régulier de votre logement (ex. : petits travaux, réparations mineures, etc.).						
d. Les délais pour réaliser les travaux d'entretien régulier .						
e. La réalisation des travaux majeurs dans votre logement (ex. : changement de fenêtres, armoires de cuisine, travaux après sinistres, etc.).						
f. Les délais pour réaliser les travaux majeurs .						

*How satisfied are you with the following aspects of your **housing maintenance and repairs service**?*

If a situation does not apply to you, simply select "Don't know / Doesn't apply".

- a. Maintenance of your building's **common areas** (e.g., common spaces within the building).*
- b. Maintenance of your building's **exterior spaces** (e.g., snow removal, lawn care).*
- c. Completion of **regular maintenance** work of your unit (e.g., small repairs, minor work, etc.).*
- d. The time frame for **regular maintenance** of your unit.*
- e. Completion of **major work** of your unit (e.g., changing windows, kitchen cabinets, work after disasters, etc.).*
- f. The time frame for **major work** of your unit.*

Q4. Globalement, dans quelle mesure êtes-vous satisfait de l'**état actuel** de votre logement?

Diriez-vous que vous êtes ...

- 01. Pas du tout satisfait
- 02. Peu satisfait
- 03. Ni satisfait, ni insatisfait
- 04. Satisfait
- 05. Très satisfait

Overall, how satisfied are you with the **current condition** of your housing? Would you say you are ...

- 01. Not at all satisfied
- 02. Not very satisfied
- 03. Neither satisfied, nor dissatisfied
- 04. Satisfied
- 05. Very satisfied

Section 3 – Services offerts

Q5. Dans votre immeuble, est-ce qu'il y a une association de locataires?

- 01. Oui
- 02. Non
- 99. Je ne sais pas

Does your complex have a Residents' Association?

- 01. Yes
- 02. No
- 99. I don't know

Afficher si Q5=01

Q6. Êtes-vous impliqué dans une association de locataires?

- 01. Oui
- 02. Non

Are you involved in a Residents' Association?

- 01. Yes
- 02. No

Masquer si Q5=02 ou Q5=99 ou Q6=01

Q7. Avez-vous l'intention de vous impliquer dans une association de locataires au cours des **3 prochaines années**?

- 01. Oui
- 02. Non
- 99. Je ne sais pas

Do you intend to get involved in a Residents' Association over the next 3 years?

- 01. Yes
- 02. No
- 99. I don't know

Q8. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait des services suivants offerts par l' [ORGA]?

Si une situation ne s'applique pas à votre situation, vous n'avez qu'à sélectionner « Je ne sais pas / Ne s'applique pas ».

	Pas du tout satisfait	Peu satisfait	Ni satisfait, ni insatisfait	Satisfait	Totalement satisfait	Je ne sais pas / Ne s'applique pas
a. Les équipements collectifs, comme les balançoires, salles communautaires, buanderie, jeux, etc.						
b. Les activités sociocommunautaires organisées par l'association des locataires.						

How satisfied are you with the following aspects of the services provided by [ORGA]?

If a situation does not apply to you, simply select "Don't know / Doesn't apply".

a. Community facilities, such as swings, community rooms, laundry, games, etc.

b. Socio-community activities organized by the Residents' Association.

Q9. Est-ce que l' [ORGA] vous offre de l'accompagnement, du soutien ou des références lorsque vous avez besoin d'un service **autre que pour votre logement**?

(Aide à la planification du budget du loyer, remplir des formulaires de services aux locataires, accès à des ressources d'aide offertes sur le territoire de [ORGA], Info-Social 811, etc.)

01. Oui

02. Non

99. Je ne sais pas

*Does [ORGA] provide you with guidance, support or referrals when you need a service **other than your housing**?*

(Help with rent budget planning, filling out tenant services forms, access to assistance resources available in the [ORGA] territory, Info-Social 811, etc.)

01. Yes

02. No

99. I don't know

Section 4 – Communication

Q10. Est-ce que l'[ORGA] utilise les moyens suivants pour communiquer des informations avec vous et les autres résidents?

	Oui	Non	Je ne sais pas / Ne s'applique pas
a. Les messages texte / Textos			
b. Un petit journal / Circulaire / Communication papier			
c. De l'affichage dans les aires communes			
d. Des informations / communiqués sur le site web de l'[ORGA]			
e. Des courriels			
f. Le téléphone			
g. Les médias sociaux (Facebook ou autres)			

Does [ORGA] use the following means to communicate information with you and other residents?

- a. Text messages*
- b. A small newspaper / Circular / Paper communication*
- c. Posting in common areas*
- d. Information on the [ORGA]'s website*
- e. E-mails*
- f. Phone*
- g. Social media (Facebook or other)*

Q11. Globalement, dans quelle mesure êtes-vous satisfait des **moyens de communication** utilisés par l'[ORGA] pour communiquer avec vous? Diriez-vous que vous êtes ...

- 01. Pas du tout satisfait
- 02. Peu satisfait
- 03. Ni satisfait, ni insatisfait
- 04. Satisfait
- 05. Très satisfait

*Overall, how satisfied are you with the **means of communication** used by [ORGA] to communicate with you? Would you say you are...*

- 01. Not at all satisfied*
- 02. Not very satisfied*
- 03. Neither satisfied, nor dissatisfied*
- 04. Satisfied*
- 05. Very satisfied*

Q12. Avant la signature de votre bail, avez-vous reçu les **règlements de l'immeuble** que vous occupez?

- 01. Oui
- 02. Non
- 99. Je ne sais pas

*Before signing your lease, did you receive the **rules and regulations** for the building you occupy?*

- 01. Yes
- 02. No
- 99. I don't know

Afficher si Q12=01

Q13. Avez-vous pris connaissance des **règlements de l'immeuble** que vous occupez?

- 01. Oui
- 02. Non
- 99. Je ne sais pas

*Have you read the **rules and regulations** of the building you occupy?*

- 01. Yes
- 02. No
- 99. I don't know

Masquer si Q12=02 ou Q12=99 ou Q13=02 ou Q13=99

Q14. Si vous aviez à évaluer la **facilité à comprendre** les règlements de l'immeuble que vous occupez, diriez-vous qu'ils sont ...

- 01. Pas du tout facile à comprendre
- 02. Peu facile à comprendre
- 03. Ni facile, ni difficile
- 04. Facile à comprendre
- 05. Très facile à comprendre
- 99. Je ne suis pas en mesure de me prononcer

*If you had to rate the **ease of understanding** the rules and regulations of the building you occupy, would you say they are...*

- 01. Not at all easy to understand
- 02. Not very easy to understand
- 03. Neither easy, nor difficult
- 04. Easy to understand
- 05. Very easy to understand
- 99. I am not able to say

Section 5 – Sécurité du bâtiment

Q16A. Dans quelle mesure l'accès à votre logement est-il sécuritaire?

- 01. Pas du tout sécuritaire
- 02. Peu sécuritaire
- 03. Assez sécuritaire
- 04. Très sécuritaire

How safe is access to your home?

- 01. Not at all safe
- 02. Not very safe
- 03. Somewhat safe
- 04. Very safe

Afficher si Q16A=01 ou 02

Q16B. Vous avez répondu que l'accès à votre logement était **peu ou pas du tout sécuritaire**.

Parmi les éléments suivants, indiquez ceux qui ne vous semblent pas sécuritaires :

- 01. Les trottoirs, le stationnement
- 02. Les rampes installées
- 03. L'accès pour la mobilité réduite
- 04. L'intercom à l'entrée
- 05. Le verrouillage des portes d'accès
- 06. L'éclairage
- 88. Autre, svp préciser :
- 99. Aucun de ces éléments

*You mentioned that access to your home was **not very safe or not safe at all**.*

Please indicate which of the following are not safe:

- 01. Sidewalks, parking
- 02. Ramps installed
- 03. Access to reduced mobility
- 04. Intercom at the entrance
- 05. Locking access doors
- 06. Lightning
- 88. Other, please specify:
- 99. None of the above

Q17. Dans quelle mesure connaissez-vous les **mesures de sécurité** de votre immeuble, par exemple, le plan d'évacuation, le plan d'urgence, etc.?

- 01. Je ne connais **pas du tout** les mesures de sécurité de mon immeuble.
- 02. Je connais **un peu** les mesures de sécurité de mon immeuble.
- 03. Je connais **bien** les mesures de sécurité de mon immeuble.
- 04. Je connais **très bien** les mesures de sécurité de mon immeuble.

How familiar are you with your building's **safety measures**, e.g., evacuation plan, emergency plan, etc.?

- 01. I have **no knowledge** of the safety measures in my building.
- 02. I am **somewhat familiar** with the safety measures in my building.
- 03. I am **familiar** with the safety measures in my building.
- 04. I am **very familiar** with the safety measures in my building.

Section 6 – Gestion locative

Q18A. Avez-vous obtenu un service d'accompagnement de la part de l'[ORGA] pour le **renouvellement du bail annuel**?

- 01. Oui
- 02. Non
- 99. Je ne sais pas si ce service existe

Have you received assistance from [ORGA] for the **annual lease renewal**?

- 01. Yes
- 02. No
- 99. I don't know if this service exists

Afficher si Q18A=01

Q18B. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait du service d'accompagnement pour le **renouvellement du bail annuel**? Diriez-vous que vous êtes ...

- 01. Pas du tout satisfait
- 02. Peu satisfait
- 03. Ni satisfait, ni insatisfait
- 04. Satisfait
- 05. Très satisfait

How satisfied are you with the **annual lease renewal** assistance service? Would you say you are ...

- 01. Not at all satisfied
- 02. Not very satisfied
- 03. Neither satisfied nor dissatisfied
- 04. Satisfied
- 05. Very satisfied

Q19. Avez-vous reçu l'information nécessaire de la part de l'[ORGA] lors de **votre arrivée** dans votre logement?
(Ex. : coût du loyer, bail, règlements de l'immeuble, etc.)

- 01. Oui
- 02. Non
- 99. Je ne sais pas

Did you get the necessary information from **[ORGA]** when you **moved into** your home? (e.g. rent, lease, building regulations, etc.)

- 01. Yes
- 02. No
- 99. I don't know

Afficher si Q19=01

Q20. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de l'information nécessaire reçue de l'**[ORGA]** lors de **votre arrivée** dans votre logement? (Ex. : coût du loyer, bail, règlements de l'immeuble, etc.)

- 01. Pas du tout satisfait
- 02. Peu satisfait
- 03. Ni satisfait, ni insatisfait
- 04. Satisfait
- 05. Très satisfait

How satisfied are you with the necessary information you received from **[ORGA]** when you **moved into** your home? (e.g. rent, lease, building regulations, etc.)

- 01. Not at all satisfied
- 02. Not very satisfied
- 03. Neither satisfied, nor dissatisfied
- 04. Satisfied
- 05. Very satisfied

Q21A. Par rapport au **calcul de votre loyer**, l'exactitude des montants, la clarté et l'absence d'erreur, quel énoncé répond le mieux à votre situation?

(Le calcul du loyer fait référence à la détermination du coût du loyer selon le Règlement sur les conditions de location des logements à loyer modique.)

- 01. Il y a **souvent** des erreurs et le temps pour résoudre la situation est **long**.
- 02. Il arrive qu'il y **ait des erreurs**, mais c'est peu fréquent et le temps pour résoudre la situation est **raisonnable**.
- 03. Les erreurs sont **rares** et le temps pour résoudre la situation est **long**.
- 04. Les erreurs sont **rares** et le temps pour résoudre la situation est **rapide**.
- 05. Il n'y a **jamais** d'erreurs

In terms of the **calculation of your rent**, the accuracy of the amounts, the clarity and the absence of error, which statement best describes your situation?

(The calculation of rent refers to the determination of the cost of rent under the Low-Rental Housing Program.)

- 01. There are **often** errors and the time to resolve the situation is **long**.
- 02. Errors **do occur**, but they are uncommon and the time to resolve the situation is **reasonable**.
- 03. Errors are **rare** and the time to solve the situation is **long**.
- 04. Errors are **rare** and the time to solve the situation is **fast**.
- 05. There are **never** any mistakes.

Q21B : Par rapport au **processus du paiement** de votre loyer, l'exactitude des montants prélevés, la clarté et l'absence d'erreur, quel énoncé répond le mieux à votre situation?

- 01. Il y a **souvent** des erreurs et le temps pour résoudre la situation est **long**.
- 02. Il arrive qu'il y **ait des erreurs**, mais c'est peu fréquent et le temps pour résoudre la situation est **raisonnable**.
- 03. Les erreurs sont **rares** et le temps pour résoudre la situation est **long**.
- 04. Les erreurs sont **rares** et le temps pour résoudre la situation est **rapide**.
- 05. Il n'y a **jamais** d'erreurs.
- 06. Je ne paie pas par prélèvement automatique.

*In terms of the **process of deducting** your rent each month, the accuracy of the amounts deducted, the clarity and the absence of errors, which statement best describes your situation?*

- 01. There are **often** errors and the time to resolve the situation is **long**.
- 02. Errors **do occur**, but they are uncommon and the time to resolve the situation is **reasonable**.
- 03. Errors are **rare** and the time to solve the situation is **long**.
- 04. Errors are **rare** and the time to solve the situation is **fast**.
- 05. There are **never** any mistakes.
- 06. I don't pay by pre-authorized debit.

Section 7 – Satisfaction globale

Q22. Pour la question suivante, veuillez utiliser une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « Pas du tout satisfait » et 10 « Très satisfait ».

En considérant tout ce qui a trait à votre logement, votre milieu de vie, les services de l'[ORGA] et l'ensemble des questions précédentes dans ce questionnaire, dans quelle mesure êtes-vous satisfait de votre logement?

For the following question, please use a scale of 1 to 10, where 1 means "Not at all satisfied" and 10 "Very satisfied".

Considering everything about your housing, your living environment, the services of [ORGA] and all the previous questions in this questionnaire, how satisfied are you with your home?

Pas du tout satisfait 1	2	3	4	5	6	7	8	9	Très Satisfait 10

Section 8 – Commentaires

Q23. Avez-vous des commentaires qui portent sur votre logement ou sur l'[ORGA]?
Svp, soyez le plus clair possible.

99. Je n'ai pas de commentaire

*Do you have any comments about your housing or [ORGA]?
Please, be as clear as possible.*

99. *I don't have any comment*

Section 9 – Sociodémos

Et enfin, voici quelques questions pour nous aider à classer nos réponses.

And finally, just a couple of questions to group your answers with other respondents.

SD1. Depuis combien de temps demeurez-vous dans cet **immeuble**?

- 01. Moins d'un an
- 02. De 1 à 5 ans
- 03. De 6 à 14 ans
- 04. 15 ans et plus

*How long have you lived in this **building**?*

- 01. *Less than a year*
- 02. *From 1 to 5 years*
- 03. *From 6 to 14 years*
- 04. *15 years and more*

SD2. Parmi les types de ménages suivants, lequel correspond le mieux à votre situation?

- 01. Je vis seul
- 02. Je suis monoparental (avec un ou des enfants)
- 03. Nous sommes un couple sans enfant
- 04. Nous sommes un couple vivant avec des enfants / des personnes à charge
- 05. Je vis avec des membres de ma famille (autre qu'enfants)

Which of the following household types best describes your situation?

- 01. *I live alone*
- 02. *I am a single parent (with one or more children)*
- 03. *We are a couple without children*
- 04. *We are a couple living with children/dependents*
- 05. *I live with family members (other than children)*

Conclusion

Le questionnaire est maintenant terminé!

The questionnaire is now complete!

La Société d'habitation du Québec vous remercie de votre précieuse collaboration.

The Société d'habitation du Québec thanks you for your collaboration.