

ÉSULTATS DE L'ENQUÊTE AUPRÈS DES RÉSIDENTS DE 2024

L'enquête auprès des résidents 2024 de Housing York Inc. (HYI) est un outil de planification stratégique essentiel, qui permet de mesurer les progrès accomplis dans le cadre du plan actuel et d'informer les actions futures. Ces enquêtes mesurent la satisfaction des résidents et guident les initiatives opérationnelles, les enquêtes annuelles mesurant la satisfaction globale.



TAUX DE RÉPONSE DE 28 %

L'enquête est statistiquement fiable à 95 %, ce qui signifie qu'elle représente fidèlement les opinions des résidents de HYI



ENQUÊTE DE 5 À 8 MINUTES

Y compris des questions de suivi pour assurer l'amélioration



2 FORMATS DISPONIBLES

Essentiellement numérique avec la possibilité de répondre à l'enquête par téléphone dans n'importe quelle langue



2 987 MÉNAGES

L'enquête a été mise à la disposition de tous les ménages actifs



Les résidents évaluent systématiquement leur satisfaction globale à l'égard de HYI à un niveau supérieur à la moyenne de satisfaction des fournisseurs de logements.

Satisfaction des prestataires de services de logement moyenne de 72 %*

HYI consists of 3,027 total households

81%
2024

75%
2023

80%
2022

81%
2019

* Le score de satisfaction de référence est une moyenne des scores de satisfaction globale les plus récents de dix fournisseurs de logements communautaires au Canada où des mesures de satisfaction ont pu être trouvées.



york.ca/HYI



Serviabilité et respect

La dernière fois que vous avez contacté un membre de l'équipe HYI, a-t-il été **serviable** ?

Maintenir l'objectif **93%**

94% 96% 93%

2024 2022 2019

Pourcentage de répondants qui ont répondu « oui »

La dernière fois que vous avez contacté un membre de l'équipe HYI, a-t-il été **respectueux** ?

Maintenir l'objectif **87%**

90% 90% 87%

2024 2022 2019



Qualité du service

Satisfaits et très satisfaits

ESPACE VERT

Objectif du plan stratégique **70%**

80% 70% 51%

2024 2022 2019

ASCENSEUR

Objectif du plan stratégique **70%**

71% 66% 54%

2024 2022 2019

NETTOYAGE DES PARTIES COMMUNES

Objectif du plan stratégique **85%**

76% 77% 83%

2024 2022 2019

ENTRETIEN ET RÉPARATION DES INTÉRIEURS



78% 77% ---

2024 2022 2019

BUANDERIE



81% 73% 70%

2024 2022 2019

ENTRETIEN HIVERNAL



76% 70% ---

2024 2022 2019



Bien-être de la communauté

70%

Résidents qui se sentent très inclus ou assez inclus dans leur communauté



61%

2024 2023

Les résidents veulent des programmes communautaires en rapport avec :



44%

Loisirs, arts et hobbies



43%

Sécurité communautaire



34%

Accès à la nourriture, compétences ou cuisine de santé



33%

Cours physique, orale ou mentale

L'enquête auprès des résidents de HYI fournit des informations sur la satisfaction des résidents et les besoins de la communauté. HYI utilisera ces commentaires pour améliorer ses services et ses programmes, en mettant l'accent sur l'inclusion, le soutien et la qualité de vie. Les résultats de l'enquête seront partagés en ligne, et la prochaine enquête aura lieu en 2028 pour conclure le cycle stratégique 2024-2028.

CCI Research, un cabinet de recherche externe, a recueilli et analysé l'ensemble des résultats afin d'assurer la confidentialité et l'impartialité de l'analyse, tout en confirmant que les résultats représentent fidèlement les ménages à faible revenu (HFR), avec une marge d'erreur de $\pm 2,9\%$.