

Fiche de rendement du service à la clientèle 2019

Le service à la clientèle de l'Agence s'engage à aider ses clients à connaître du succès. À cette fin, nous publions des normes pour mesurer le service à la clientèle, que nous nous efforçons d'atteindre chaque année. La présente fiche de rendement constitue une auto-évaluation publique de ces normes pour l'année 2019.

Réponse rapide aux demandes des clients

A+

Nous nous attendons à ce que les membres de notre personnel répondent aux messages et aux demandes de service dans les délais précisés.

Approuver ou rejeter la demande présentée par une coopérative en vue d'utiliser des fonds de la réserve de remplacement d'immobilisations dans les cinq jours ouvrables suivant la présentation de la demande.	A+
--	----

Lorsque plus d'informations sont nécessaires pour répondre à une demande d'autorisation de dépenser des fonds de la réserve de remplacement d'immobilisations, donner une réponse provisoire dans les deux jours ouvrables suivant la présentation de la demande.	A+
---	----

Approuver ou rejeter la demande présentée par une coopérative visant à autoriser son plan de réserve de remplacement d'immobilisations dans les quatre semaines suivant la présentation de la demande.	A+
--	----

Répondre à toute demande de renseignements dans les deux jours ouvrables suivant la présentation de la demande.	A+
---	----

Approuver le budget d'exploitation d'une coopérative dans le mois suivant la réception du budget complet (uniquement pour les coopératives qui participent à un programme de sauvetage ou de subventions pour besoins impérieux).	A+
---	----

Approuver ou rejeter une demande complète en vue d'inscrire une nouvelle hypothèque sur une propriété dans les cinq semaines suivant la présentation de la demande, si une évaluation à jour de l'état du bâtiment est reçue au moins deux semaines avant la demande; sinon, le délai est de huit semaines.	A+
---	----

Répondre à une réclamation pour dommages en vertu du programme de supplément au loyer dans les deux jours ouvrables suivant sa présentation lorsque plus d'informations sont nécessaires pour le traitement de la réclamation.	A+
--	----

Approuver ou rejeter une réclamation pour dommages en vertu du programme de supplément au loyer dans les deux semaines suivant sa présentation. A+

Présentation de rapports aux clients A+

Nous souhaitons que les coopératives reçoivent les informations nécessaires sans tarder afin de les aider à garder leurs propriétés et leurs finances en bon état.

Valider la Déclaration annuelle de renseignements (DAR) de chaque coopérative dans les quatre semaines suivant la réception de la DAR, des états financiers vérifiés et de l'attestation de la DAR de la coopérative. A+

Informers les coopératives de tout problème de santé et de sécurité dans les trois jours suivant une inspection du bâtiment par l'Agence. A+

Remettre à la coopérative un rapport sur toute inspection du bâtiment dans les deux mois suivant l'inspection. A+

Remettre à la coopérative un rapport d'évaluation des risques dans les cinq semaines suivant la validation de la DAR. A+

Remettre à la coopérative un rapport de conformité avec l'accord d'exploitation de la Société canadienne d'hypothèque et de logement (SCHL) dans les cinq semaines suivant la validation de la DAR. A+

Remettre à la coopérative un rapport de rendement dans les cinq semaines suivant la validation de la DAR. A+

Remettre à la coopérative un rapport sur son administration du programme de supplément au loyer dans les quatre semaines suivant un examen sur place. D

Remettre aux clients visés par un bilan de santé annuel leurs données financières en langage simple dans les quatre semaines suivant la validation de la DAR. A+

Remettre aux clients visés par un bilan de santé annuel leur rapport faisant état de leur bilan de santé annuel dans les six semaines suivant la validation de la DAR. A+

Remettre à FHCC un bilan annuel de chaque coopérative qui a fait un emprunt aux termes de son programme de refinancement dans les six semaines suivant la validation de la DAR. A+

Préoccupations et plaintes

A+

De temps à autre, les clients communiquent leurs préoccupations et leurs plaintes à l'Agence. Nous nous efforçons de les examiner et de les régler rapidement.

Accuser réception d'une préoccupation ou d'une plainte dans les deux jours suivant leur réception.	A+
--	----

Communiquer une réponse complète à une préoccupation ou à une plainte dans les quatre semaines suivant leur réception.	A+
--	----

Communication d'information

A+

Nous nous empressons de communiquer à nos clients et à nos partenaires de services tout changement à l'Agence susceptible de les concerner.

Mettre à jour le site Web de l'Agence dans la semaine suivant toute modification aux coordonnées du personnel de l'Agence.	A+
--	----

Mettre à jour le site Web de l'Agence dans les trois semaines suivant toute modification aux coordonnées des membres du conseil de l'Agence.	A+
--	----

Mettre à jour le site Web de l'Agence dans les quatre semaines suivant l'adoption ou la modification de politiques de l'Agence par le conseil d'administration.	A+
---	----

Mettre à jour le site Web de l'Agence dans les quatre semaines suivant la réception de renseignements nouveaux ou mise à jour des politiques ou programmes de la SCHL.	S.O.
--	------

Informers les coopératives concernées par des politiques ou des programmes nouveaux ou mis à jour dans les deux semaines suivant l'affichage de renseignements à ce sujet sur le site Web de l'Agence.	S.O.
--	------

Informers les coopératives du changement des personnes-ressources principales dans les cinq jours suivant leur changement.	A+
--	----

Afficher tous les rapports de l'Agence sur le site Web sécurisé du client dans les quatre semaines suivant leur envoi à la coopérative.	A+
---	----

Envoyer par courriel les nouvelles coordonnées du personnel de l'Agence à tous les partenaires de services concernés dans la semaine suivant la modification des coordonnées.	A+
---	----

Informers tous les partenaires de services des changements apportés à des politiques ou des programmes qui les concernent dans les quatre semaines suivant les modifications.	S.O.
---	------

Facteurs qui influencent nos résultats

Réponse rapide aux demandes des clients

En 2019, nous avons répondu à temps à 382 demandes d'autorisation de dépenser des fonds de la réserve de remplacement d'immobilisations, et ce, dans tous les cas.

En 2019, nous avons satisfait à notre norme relativement à l'approbation des budgets en respectant le délai d'un mois suivant leur réception dans 95 % des cas (2018 : 93%; 2017 : 81 %; 2016 : 51 %; 2015 : 64 %; 2014 : 79 %).

Nous avons traité 19 réclamations pour dommages subis au logement dans le cadre du programme de supplément au loyer en 2019 et y avons répondu dans tous les cas (100 %), ce qui constitue une amélioration nette des années antérieures (2018 : 87%; 2017 : 50%).

Nous avons visité 10 coopératives clientes en 2019 pour voir comment elles gèrent le programme de supplément au loyer. Cependant, dans tous les cas sauf un, nous n'avons pas respecté notre norme de fournir un rapport dans les quatre semaines suivant le dernier jour de travail sur le terrain. On a du travail pour améliorer cette norme.

Nous avons reçu 655 demandes de renseignements en 2019 et y avons répondu dans les deux jours ouvrables 100 % du temps.

Les cinq demandes de renseignements les plus courantes en 2019 composaient 61 % de toutes les demandes.

Sujet	Demandes totales	Proportion du total
Administration des subventions	99	15 %
Planification des fonds de réserve	87	13 %
Fin de l'accord d'exploitation	68	10 %
Utilisation des fonds de réserve	66	10 %
Déclarations annuelles de renseignements	54	8 %

Présentation de rapports aux clients

En 2019, nous avons respecté notre norme concernant l'examen des déclarations annuelles de renseignements 99 % du temps; notre norme concernant la production de rapports d'inspection 100 % du temps et notre norme concernant la communication de préoccupations de santé et de sécurité 100 % du temps. Nous avons respecté notre norme relative à la production de rapports d'évaluation des risques, de conformité et de rapports sur le rendement 100 % du temps.

Pour la deuxième année consécutive, nous avons remis à la FHCC des bilans annuels sur les coopératives participant à son programme de refinancement 100 % du temps (2018 : 100 %; 2017 : 71 %).

Préoccupations et plaintes

En 2019, nous avons répondu à l'ensemble des préoccupations et des plaintes dans des délais conformes à nos normes. Comme par le passé, la plupart des préoccupations provenaient de membres des coopératives clientes et concernaient leur gouvernance ou leur gestion. Nous avons réussi à régler 67 % des préoccupations et des plaintes. Les autres cas ont été dirigés vers le conseil d'administration de la coopérative d'habitation du plaignant ou la fédération régionale ou nationale, si la coopérative en était membre.

Communication d'information

En 2019, nous avons atteint toutes nos normes en matière de communication d'information dans 100 % des cas.