



THE AGENCY  
FOR CO-OPERATIVE  
HOUSING

L'AGENCE  
DES COOPÉRATIVES  
D'HABITATION

## Fiche de rendement de L'Agence

Le service à la clientèle de l'Agence s'engage à aider ses clients sur le chemin de la réussite. 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 2020.

### Réponse rapide aux demandes des clients

---

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

---

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	S.O.
---	------

l'état du bâtiment est reçue au moins deux semaines avant la demande; sinon, le délai est de huit semaines.

Répondre à une demande d'indemnisation 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 demande. A+

Approuver ou rejeter une demande d'indemnisation en vertu du programme de supplément au loyer dans les deux semaines suivant sa présentation. A+

### Présentation de rapports aux clients

Nous souhaitons que les coopératives reçoivent rapidement les informations nécessaires pour les aider à garder leurs propriétés et leurs finances en bon état. A

Valider la Déclaration annuelle de renseignements (DAR) de chaque coopérative dans les quatre semaines suivant sa réception, la réception des états financiers vérifiés et la délivrance 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 d'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 à 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. S.O.

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.	C
---	---

Remettre aux clients visés par un bilan de santé annuel leur rapport au sujet du bilan de santé annuel dans les six semaines suivant la validation de la DAR.	A+
---	----

Remettre à la 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

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.	A+
--	----

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

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

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.	D
--	---

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

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

Informar les coopératives concernées par des politiques ou des programmes nouveaux ou mis à jour dans les deux jours suivant la publication de renseignements à leur sujet sur le site Web de l'Agence. S.O.

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

Publier 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+

Informar tous les partenaires de services concernés de renseignements nouveaux ou mis à jour au sujet de politiques ou de programmes dans les quatre semaines suivant la modification des renseignements. S.O.

## Facteurs qui influencent nos résultats

### RÉPONSE RAPIDE AUX DEMANDES DES CLIENTS

Nous avons reçu 897 demandes de renseignements en 2020 et y avons répondu dans les deux jours ouvrables 100 % du temps. Notre personnel a traité 243 demandes de renseignements de plus par rapport à l'année 2019. Cette hausse a été fortement influencée par le déploiement du programme de soutien au loyer (IFLC-2).

En 2020, nous avons répondu à temps à 259 demandes d'autorisation de dépenser des fonds de la réserve de remplacement d'immobilisations, et ce, dans tous les cas.

Pour la deuxième année consécutive, 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.

Nous avons traité 11 réclamations pour dommages subis au logement dans le cadre du programme de supplément au loyer en 2020 et y avons répondu dans tous les cas (100 %), pour la deuxième année consécutive.

Les cinq demandes de renseignements les plus courantes en 2020 composaient 71 % de toutes les demandes.

SUJET	DEMANDES TOTALES	PROPORTION DU TOTAL
Programmes de la SCHL, y compris le programme de soutien au loyer (IFLC-2)	307	34 %

SUJET	DEMANDES TOTALES	PROPORTION DU TOTAL
Déclarations annuelles de renseignements	98	11 %
Subvention	88	9 %
Planification du remplacement d'immobilisations et dépenses	82	9 %
Sauvetage financier	54	8 %

## PRÉSENTATION DE RAPPORTS AUX CLIENTS

En 2020, nous avons respecté notre norme concernant l'examen des déclarations annuelles de renseignements 98 % 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 troisième année consécutive, nous avons remis à la FHCC des bilans annuels sur les coopératives participant à son programme de refinancement, ce qui signifie que nous avons respecté notre norme à cet égard 100 % du temps.

## PRÉOCCUPATIONS ET PLAINTES

En 2020, 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 21 % des préoccupations et des plaintes. Étant donné qu'un grand nombre d'accords d'exploitation de nos clients avec la SCHL ont pris fin, nous avons redirigé un plus grand nombre de plaignants vers le conseil d'administration de leur coopérative d'habitation ou la fédération régionale ou nationale, si la coopérative en était membre.

## COMMUNICATION D'INFORMATION

Nous devons admettre qu'en 2020 nous avons tardé à publier sur notre site Web le nom et les coordonnées d'un nouveau membre du conseil d'administration. Ce retard est attribuable à une erreur administrative et à la difficulté d'obtenir une photo de grande qualité. Nous avons atteint toutes nos autres normes en matière de communication d'information dans 100 % des cas.