



THE AGENCY  
FOR CO-OPERATIVE  
HOUSING

L'AGENCE  
DES COOPÉRATIVES  
D'HABITATION

## Fiche de rendement de L'Agence

La promesse de service de l'Agence est d'aider nos clients dans leur cheminement vers le succès. À cette fin, nous publions les normes mesurables de service à la clientèle que nous nous efforçons d'atteindre chaque année. Ce bulletin est une auto-évaluation publique de notre performance par rapport à ces normes pour l'année 2021.

### Réponse rapide aux demandes des clients

<i>Nous nous attendons à ce que les membres de notre personnel répondent aux messages et aux demandes de service dans les délais prévus.</i>	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 l'état du bâtiment est reçue au moins deux semaines avant la demande; sinon, le délai est de huit semaines.	A+
---	----

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

<i>Nous souhaitons que les coopératives reçoivent rapidement les informations nécessaires pour les aider à garder leurs propriétés et leurs finances en bon état.</i>	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.	A+
---	----

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

<i>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.</i>	A
---	---

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

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

## Communication d'information

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

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

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 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.	A+
--	----

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.	A+
---	----

---

Informez les coopératives du changement des personnes-ressources principales dans les cinq jours suivant leur changement.	A+
Publiez tous les rapports de l'Agence sur le site Web sécurisé du client dans les quatre semaines suivant leur envoi à la coopérative.	A
Envoyez 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+
Informez 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.	A+

---

## Qu'est-ce qui a influencé nos notes?

### RÉPONSE RAPIDE AUX DEMANDES DES CLIENTS

Nous avons répondu à 227 demandes d'approbation de dépenses à partir des réserves de remplacement des immobilisations en 2021, en répondant à temps dans tous les cas.

En 2021, nous avons respecté notre norme 96 % du temps pour l'approbation des budgets dans le mois suivant la réception du budget.

Nous avons traité 14 réclamations pour dommages au titre du supplément au loyer en 2021, respectant notre norme 100 % du temps.

En raison de la pandémie, nous n'avons rendu visite à aucun client pour effectuer un examen du programme de supplément au loyer. Nous prévoyons de reprendre ces travaux en 2022.

Nous avons reçu 725 demandes d'informations en 2021, auxquelles nous avons répondu dans les deux jours ouvrables 100 % du temps.

Les cinq demandes d'informations les plus courantes en 2021 représentaient 76 % de toutes les demandes. Le programme de soutien au loyer était clairement une priorité pour nos clients au cours de l'année.

SUJET	REQUÊTES TOTALES	PART DU TOTAL
Programme de soutien au loyer	332	45%
Déclarations annuelles de renseignements	97	13%
Anciens programmes de la SCHL	60	8%
Subventions	38	5%
Refinancement	27	3%

## RAPPORTS AUX CLIENTS

En 2021, nous avons respecté notre norme d'examen des déclarations de renseignements annuelles 99 % du temps; notre norme de rapport pour les inspections de propriétés 100 % du temps; et notre norme de partage des préoccupations en matière de santé et de sécurité 100 % du temps. Pour les rapports d'évaluation des risques, de conformité et de rendement, nous avons respecté notre norme 99 % du temps.

Pour la cinquième année consécutive, nous avons respecté notre norme de rapport 100 pour cent du temps pour fournir à la FHCC des examens annuels sur les coopératives dans son programme de refinancement.

## PRÉOCCUPATIONS ET PLAINTES

Nous avons reçu trente préoccupations et quatre plaintes en 2021. Nous avons traité toutes les préoccupations sauf une dans les délais prévus par nos normes. Dans un cas, nous avons omis d'accuser réception de la communication dans les deux jours ouvrables ; cependant, nous avons pu répondre à leur préoccupation dans le cadre de notre norme de quatre semaines de preuve d'une réponse complète. Comme par le passé, la plupart provenaient de membres de coopératives clientes et concernaient la gouvernance ou la gestion de leur coopérative. Nous avons pu résoudre 32 % de ces préoccupations et plaintes. Dans la plupart des cas, surtout lorsque la préoccupation était liée à la gouvernance ou à la gestion, nous avons référé le plaignant au conseil de sa coopérative ou à une fédération régionale ou nationale de l'habitation coopérative, si la coopérative en était membre.

## COMMUNICATION D'INFORMATION

En 2021, nous avons respecté toutes nos normes de communication d'informations 97 % du temps.