

## Bulletin : Rendement du service à la clientèle en 2009

De plus amples détails à la page suivante

### Demandes d'approbation/d'information: A+

Demandes d'approbation de dépenser le fonds de réserve de remplacement : cinq jours ouvrables	A+
Demandes d'approbation de dépenser le fonds de réserve de remplacement où une approbation est impossible sans renseignements supplémentaires : deux jours ouvrables pour une réponse provisoire	A
Demandes d'approbation d'un plan de réserve de remplacement : quatre semaines	A+
Demandes de renseignements : deux jours ouvrables	A+
Demandes d'approbation d'un budget : quatre semaines	A+

### Rapports: A+

Validation des Déclaration annuelle de renseignements (DAR) après réception de la DAR complète de la coopérative, des états financiers vérifiés et de la certification signée par le conseil : quatre semaines	A+
Communication de toute préoccupation en matière de santé et sécurité découverte lors d'une inspection d'une propriété : au plus tard dans les trois jours	A+
Communication des résultats de l'inspection d'une propriété menée par l'Agence : dans les deux mois suivant l'inspection	A+
Rapport sur l'évaluation des risques de la cooperative: dans les cinq semaines suivant la validation de la DAR	A+
Rapport sur la conformité : dans les cinq semaines suivant la validation de la DAR	A+
Rapport les données de la coopérative : dans les cinq semaines suivant la validation de la DAR	A+

## Transparence et publication d'information: A

Afficher les coordonnées de tous les membres du personnel et du Conseil d'administration sur le site Web de l'Agence : dans la semaine suivant de telles modifications	A+
Publier les résumés des réunions du Conseil d'administration sur le site Web de l'Agence : dans les deux semaines suivant l'approbation du procès-verbal	B
Afficher les renseignements sur les politiques ou programmes nouveaux ou mis à jour relevant du Conseil d'administration sur le site Web de l'Agence : dans les quatre semaines suivant l'adoption de la modification	A+
Afficher les renseignements sur les politiques ou programmes nouveaux ou mis à jour relevant de l'autorité compétente sur le site Web de l'Agence : dans les quatre semaines suivant la modification	A+
Aviser les coopératives du changement de leur personne-ressource principale à l'Agence : dans les cinq jours ouvrables	A+
Publier les rapports produits à l'intention des coopératives sur le site Web des clients de l'Agence : dans les quatre semaines suivant leur envoi à la coopérative	A+
Envoyer, par courriel, toute modification des coordonnées de son personnel à tous les partenaires de services concernés : dans la semaine suivant de telles modifications	A-
Tenir les partenaires de services concernés au courant de toute modification des renseignements sur les programmes ou politiques : dans les quatre semaines suivant la modification	A+

## Préoccupations et plaintes: A+

Réponse à une plainte ou préoccupation : deux jours ouvrables	A+
Fournir une réponse complète à une plainte ou préoccupation : quatre semaines	A+

## Demandes d'approbation/de renseignements

Le personnel de l'Agence répond aux messages et aux demandes de service des coopératives selon des délais préétablis. En 2009, nous avons respecté nos normes 99 pour cent du temps en ce qui a trait à l'approbation de demandes d'utilisation de la réserve pour remplacement d'immobilisations. Nous avons toutefois omis à trois reprises d'accuser réception d'une demande de dépenses en immobilisations que nous ne pouvions approuver, faute de renseignements. Nos approbations en temps voulu relatives aux budgets et aux plans de réserve de remplacement des immobilisations n'ont connu qu'un raté dans chacun des cas. Comme en 2008, nous avons respecté nos normes relatives aux réponses à des demandes de renseignements, exception faite de deux cas.

Comme c'était le cas lors des deux années précédentes, la plupart des demandes de renseignements en 2009 portaient sur les subventions et les droits d'occupation en proportion du revenu, et en particulier la gestion des subventions et le calcul des droits subventionnés et du rapprochement de l'aide assujettie au contrôle du revenu. Les questions portant sur les réserves pour remplacement des immobilisations ont atteint la deuxième place. En troisième place viennent les questions portant sur les accords d'exploitation, suivies de très près par celles portant sur l'Initiative de rénovation et de modernisation des logements sociaux et par l'évaluation des risques réalisée par l'Agence.

## **Rapports**

En 2009, nous avons respecté notre norme dans 95 pour cent des cas en ce qui a trait à l'examen des Déclarations annuelles de renseignements. Tout au long de l'année, sans exception, nous avons respecté toutes les normes relatives aux rapports en matière d'évaluation des risques, de conformité et de données présentées par l'Agence, d'inspection de bâtiments et de communication aux coopératives des inquiétudes relatives à la santé et à la sécurité.

Nous avons ajusté la norme en matière d'inspection de bâtiments afin d'effectuer nos mesures à partir de la date d'inspection. Notre norme prévoit maintenant d'envoyer à la coopérative un rapport dans les deux mois suivant la date de l'inspection, plutôt que dans les quatre semaines suivant la réception par l'Agence de la version finale du rapport d'inspection.

## **Transparence et publication d'information**

En 2009, nous avons étendu notre norme en matière de transparence qui prévoit maintenant une communication sur le site Web dans la semaine suivant toute modification des membres du Conseil d'administration de l'Agence. Nous avons divisé la norme d'affichage de renseignements sur les programmes ou politiques sur le site Web : les modifications apportées aux politiques ou programmes assujettis au Conseil d'administration de l'Agence doivent être communiquées dans les quatre semaines suivant leur adoption, alors que les modifications relevant d'un organisme externe, comme la SCHL, doivent être communiquées dans les quatre semaines suivant la réception d'un avis par l'Agence.

Au cours de l'année, nous avons respecté ou excédé nos normes en matière de transparence et de divulgation de l'information, exception faite de deux cas. Ces cas constituent un retard dans l'affichage sur notre site Web des sommaires des réunions du Conseil, qui doit être effectué dans les deux semaines, et un avis tardif visant à informer une fédération de l'embauche d'un gestionnaire des relations pour la région.

## **Préoccupations et plaintes**

En 2009, nous avons répondu à toutes les plaintes et préoccupations en temps voulu. La plupart des préoccupations provenaient des membres des coopératives clientes et portaient sur la gouvernance ou la gestion. Comme auparavant, nous avons informé les appelants et les avons aiguillés vers le conseil d'administration de leur coopérative ou de la fédération régionale ou nationale dont leur coopérative est membre.