



THE AGENCY  
FOR CO-OPERATIVE  
HOUSING

L'AGENCE  
DES COOPÉRATIVES  
D'HABITATION

## Fiche de rendement de l'Agence 2022

En matière de service, l'Agence s'engage à aider ses clients dans leur cheminement vers le succès. À cette fin, nous publions des normes pour mesurer le service à la clientèle, que nous nous efforçons d'atteindre chaque année. Ce bulletin constitue une auto-évaluation publique de notre performance par rapport à ces normes pour l'année 2022.

### 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	A+
---	----

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 ou de soutien au loyer dans les quatre semaines suivant un examen sur place. A+

Remettre aux clients visés par un bilan de santé annuel leurs données financières en langage clair 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+
--	----

## 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 les quatre semaines suivant l'adoption ou la modification par le conseil de politiques de l'Agence.	C+
--	----

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+
--	----

Informers les coopératives concernées par des politiques ou des programmes nouveaux ou mis à jour dans les deux semaines suivant la publication de renseignements à leur sujet sur le site Web de l'Agence.	A+
---	----

Informers 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+

Informé 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+

## Facteurs qui influencent nos résultats

### RÉPONSE RAPIDE AUX DEMANDES DES CLIENTS

En 2022, nous avons répondu à temps à 88 demandes d'autorisation de dépenser des fonds de la réserve de remplacement des immobilisations, et ce, dans tous les cas.

En 2022, nous avons respecté notre norme 98 % du temps pour l'approbation des budgets dans le mois suivant la réception du budget.

En 2022, nous avons traité 6 réclamations pour dommages au titre du supplément au loyer, respectant notre norme 100 % du temps.

En 2022, nous avons effectué un examen du programme de supplément au loyer et deux examens du programme de soutien au loyer. Dans les trois cas, nous avons achevé le rapport et l'avons remis aux clients dans les cinq semaines suivant la visite de la coopérative.

En 2022, nous avons reçu 896 demandes de renseignements et y avons répondu dans les deux jours ouvrables 100 % du temps.

En 2022, les cinq demandes de renseignements les plus courantes 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	DEMANDES TOTALES	PROPORTION DU TOTAL
Programme de soutien au loyer	714	79 %
Déclarations annuelles de renseignements	52	6 %
Anciens programmes de la SCHL	29	3 %
Accès au site Web sécurisé du client	18	2 %
Subventions	14	1 %

## PRÉSENTATION DE RAPPORTS AUX CLIENTS

En 2022, 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 transmission des rapports sur les risques, de conformité et de rendement 100 % du temps.

## PRÉOCCUPATIONS ET PLAINTES

En 2022, nous avons reçu trente-trois préoccupations et une plainte. Nous avons traité toutes les préoccupations dans les délais prévus par nos normes. Comme par le passé, la plupart des préoccupations reçues provenaient de membres des coopératives clientes, inquiets de la gouvernance ou de la gestion de leur coopérative. Nous avons pu résoudre 35 % 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 renvoyé le plaignant au conseil de sa coopérative ou à une fédération régionale ou nationale d'habitation coopérative, si la coopérative en était membre.

## COMMUNICATION D'INFORMATION

Trois fois sur sept, nous n'avons pas réussi à télécharger la version modifiée des politiques sur notre site Web dans les quatre semaines suivant l'approbation des changements. Cela est attribuable à un problème lié au flux des travaux dans notre système de gestion des dossiers internes, qui a été réglé. Dans l'ensemble, en 2022, nous avons respecté toutes nos normes de communication d'information 98 % du temps.