

## Fiche de rendement de l'Agence – Service à la clientèle 2014

Plus de détails à la page suivante

### Demands d'approbation/de renseignements: A

Demands d'approbation de dépenser le fonds de réserve pour le remplacement d'immobilisations : dans les cinq jours ouvrables.	A+
Demands d'approbation de dépenser le fonds de réserve pour le remplacement d'immobilisations où une approbation est impossible sans renseignements supplémentaires : deux jours ouvrables pour une réponse provisoire.	A+
Demands d'approbation d'un plan de réserve de remplacement des immobilisations : dans les quatre semaines.	A+
Demands de renseignements : dans deux jours ouvrables.	A+
Demands d'approbation d'un budget : dans les quatre semaines.	C

### 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 : dans les quatre semaines.	A+
Communication par l'agence de toute préoccupation en matière de santé et sécurité formulée 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 : 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

---

Coordonnées de tous les membres du personnel et du Conseil d'administration affichées sur le site Web de l'Agence : dans la semaine suivant de telles modifications.	C
Résumé des délibérations des réunions du Conseil d'administration de l'Agence sur le site Web public : dans les deux semaines suivant l'approbation du procès-verbal.	A+
Renseignements sur les politiques ou programmes nouveaux ou mis à jour relevant du Conseil d'administration affichés sur le site Web public de l'Agence : dans les quatre semaines suivant l'adoption de la modification.	A+
Renseignements sur les politiques ou programmes nouveaux ou mis à jour relevant de l'autorité compétente affichés sur le site Web public de l'Agence : dans les quatre semaines suivant la modification.	S.O.
Coopératives avisées du changement de leur personne-ressource principale à l'Agence : dans les cinq jours ouvrables	A+
Rapports produits à l'intention des coopératives publiés sur le site Web des clients de l'Agence : dans les quatre semaines suivant leur envoi à la coopérative	A+
Envoi effectué par courriel de toute modification des coordonnées de son personnel à tous les partenaires de services concernés : dans la semaine suivant la modification	S.O.
Partenaires de services concernés tenus au courant de toute modification des renseignements sur les programmes ou politiques : dans les quatre (4) semaines suivant la modification.	S.O.

## Préoccupations et plaintes: A+

---

Réponse à une plainte ou préoccupation : dans les deux jours ouvrables	A+
Réponse complète à une plainte ou préoccupation fournie : dans les quatre semaines	A+

---

## **Demandes d'approbation/de renseignements**

Le personnel de l'Agence répond aux messages et aux demandes de service de nos coopératives selon des délais préétablis. En 2014, nous avons réussi à atteindre nos cibles de rendement à raison de 99 p. 100 du temps en ce qui a trait à l'approbation de dépenses d'utilisation de la réserve pour remplacement d'immobilisations. À deux reprises, nous avons omis d'accuser réception d'une demande de dépenses d'immobilisations que nous ne pouvions approuver, faute de renseignements. Encore une fois, nos approbations dans les délais des plans de réserve pour remplacement des immobilisations n'ont connu aucun raté. En 2014, nous avons respecté nos normes en matière de réponses aux demandes de renseignements. L'amélioration des années précédentes se continue en ce qui concerne les approbations de budget par l'Agence et la SCHL (2014: 69%; 2013: 66%; 2012: 51%).

En 2014, contrairement aux six dernières années, la plupart des demandes de renseignements portaient sur l'élaboration et l'utilisation des réserves de remplacement des immobilisations. Venaient ensuite les questions portant sur les sauvetages financiers, les budgets et la conformité. Les questions sur les subventions aux droits d'occupation occupaient la troisième place.

## **Rapports**

En 2014, nous avons atteint nos cibles 96 p. 100 du temps 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'inspection de bâtiments et de communication aux coopératives des inquiétudes relatives à la santé et à la sécurité. De plus, nous avons atteint à 98 p. 100 notre cible de rendement en ce qui a trait aux rapports d'évaluation des risques, à 99 p. 100 en ce qui a trait aux rapports de conformité et à 100 p. 100 en ce qui a trait aux rapports de données présentées par l'Agence aux coopératives.

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

En 2014, nous avons respecté ou excédé nos normes en matière de transparence et de divulgation de l'information, exception faite d'une norme. À trois reprises, nous avons échoué à publier des informations de personnes contact sur le site Web de l'Agence à l'intérieur des délais préétablis.

## **Préoccupations et plaintes**

En 2014, nous avons répondu à toutes les plaintes et préoccupations en temps voulu. À une reprise, nous avons échoué à accuser réception d'une préoccupation à l'intérieur des délais préétablis. Comme par le passé, la plupart des préoccupations provenaient des membres des coopératives et portaient sur la gouvernance ou la gestion. Nous avons informé et assisté les personnes qui nous ont contactés. Plus de 70 p. des préoccupations et des plaintes ont été résolues par l'Agence. Nous avons référé les autres vers le conseil d'administration de leur coopérative ou à la fédération régionale ou nationale lorsque leur coopérative en est membre.