



THE AGENCY
FOR CO-OPERATIVE
HOUSING

L'AGENCE
DES COOPÉRATIVES
D'HABITATION

Fiche de rendement de l'Agence 2023

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 2023.

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 de renseignements 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	A+
--	----

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.

Répondre à une demande d'indemnisation en vertu du programme de supplément au loyer dans les deux jours ouvrables suivant sa présentation lorsque plus de renseignements 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+
---	----

Passer en revue les plans d'action dans les quatre semaines suivant leur réception.	A+
---	----

Présentation de rapports aux clients

Nous souhaitons que les coopératives reçoivent rapidement les renseignements 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.	A+
---	----

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 faisant état de leur bilan de santé annuel dans les six semaines suivant la validation de la DAR.	A+
--	----

Remettre à la Fédération de l'habitation coopérative du Canada 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 efforçons 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 trois semaines suivant toute modification à la composition du conseil d'administration 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+
Informers 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+
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+
Informers 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 2023, nous avons répondu à temps à 57 demandes d'autorisation de dépenser des fonds de la réserve de remplacement des immobilisations, et ce, dans tous les cas.

En 2023, nous avons respecté notre norme 95 % du temps pour l'approbation des budgets dans le mois suivant la réception du budget.

En 2023, nous avons traité 1 réclamation pour dommages au titre du supplément au loyer, respectant notre norme 100 % du temps.

Nous avons reçu 655 demandes de renseignements en 2023 et y avons répondu dans les deux jours ouvrables 100 % du temps.

Les cinq demandes de renseignements les plus courantes en 2023 représentaient 75 % de toutes les demandes.

Sujet	Demandes totales	Proportion du total
Programme de soutien au loyer	398	29 %
Coordonnées/Nom d'utilisateur et mots de passe	333	24 %
Programme de supplément au loyer	113	8 %
Renseignements sur l'hypothèque	88	6 %
Déclarations annuelles de renseignements	78	5 %

PRÉSENTATION DE RAPPORTS AUX CLIENTS

En 2023, nous avons respecté notre norme concernant l'examen des déclarations annuelles de renseignements 99 % 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.

Suite à l'obligation pour les coopératives ayant joint le Programme de soutien au loyer (IFLC-2) de soumettre un plan d'action en 2023, nous avons commencé à surveiller si nous respectons notre engagement à examiner ces plans dans les quatre semaines suivant leur présentation. En 2023, nous avons reçu 46 plans d'action, et dans tous les cas sauf un, nous avons examiné ces plans dans des délais conformes à nos normes.

PRÉOCCUPATIONS ET PLAINTES

En 2023, 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 43 % des préoccupations et des plaintes. Les autres cas ont été dirigés vers le conseil d'administration de la coopérative d'habitation du plaignant ou la fédération régionale ou nationale, si la coopérative en était membre.

COMMUNICATION D'INFORMATION

En 2023, nous avons respecté toutes nos normes en matière de communication d'information dans 100 % des cas.

SATISFACTION GÉNÉRALE DE LA CLIENTÈLE

En 2023, l'Agence a sondé tous ses clients sur leur degré de satisfaction à l'égard de ses services et de ses outils. Nous nous efforçons d'atteindre un niveau de satisfaction globale de 85 %, mais l'enquête la plus récente a fait état d'un niveau de satisfaction globale de 77 % seulement.

Nous prenons cette rétroaction au sérieux et nous sommes reconnaissants envers nos clients qui ont pris le temps de nous faire part de leurs précieux commentaires. Nous faisons de grands efforts pour améliorer nos outils et nos services en fonction des résultats du sondage sur la satisfaction de l'ensemble de nos clients.

La présente fiche de rendement n'est qu'une mesure parmi nos [normes de service à la clientèle](#) que nous avons publiées en 2023.