

Fiche de rendement de l'Agence – Service à la clientèle 2016

On trouvera des précisions aux pages suivantes

Demands d'approbation/de renseignements: A

Demands d'approbation d'utiliser des fonds de la réserve de remplacement des immobilisations : dans les cinq jours ouvrables	A+
Demands d'approbation d'utiliser des fonds de la réserve de remplacement des immobilisations pour laquelle davantage de renseignements sont nécessaires : réponse provisoire dans les deux jours ouvrables	A+
Demands d'approbation d'un plan pour la réserve de remplacement des immobilisations : dans les quatre semaines	A+
Demands de renseignements : dans deux jours ouvrables	A+
Demands d'approbation de budget : dans les quatre semaines	D+

Rapports: A+

Valider 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+
Demands de refinancement après réception des dossiers complets de la FHCC : dans les trois semaines	A+
Demands de financement privé après réception des dossiers complets soumis par une coopérative : dans les quatre semaines	A+
Communication par l'Agence de toute préoccupation en matière de santé et sécurité découverte lors d'une inspection de la propriété : 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 ou dans les trois semaines, respectivement, suivant une modification	A
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	C-
Nouvelles politiques approuvées par le conseil ou mises à jour affichées sur le site Web public de l'Agence : dans les quatre semaines suivant l'approbation	B+
Nouveaux renseignements sur les politiques ou programmes ou mises à jour relevant d'une autorité compétente affichés sur le site Web public de l'Agence : dans les quatre semaines suivant l'avis	S.O.
Toute coopérative concernée informée de tout nouveau renseignement sur les politiques ou programmes ou mise à jour : dans les deux jours ouvrables suivant la publication sur le site Web public ou le site Web des clients	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	A+
Partenaires de services concernés tenus au courant de tout nouveau renseignement sur les politiques ou programmes ou mise à jour : dans les quatre semaines suivant la modification	S.O.

Préoccupations et plaintes: A

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

Demandes d'approbation/de renseignements

Le personnel de l'Agence doit répondre aux messages et aux demandes de service de nos coopératives selon des délais préétablis. En 2016, nous avons respecté nos normes à 100 % du temps en ce qui a trait à l'approbation de l'utilisation de la réserve de remplacement des immobilisations. Nous avons toujours respecté les normes pour accuser réception d'une demande de dépenses d'immobilisation pour laquelle davantage de renseignements étaient nécessaires. Nous avons omis à une occasion d'approuver un plan pour la réserve de remplacement des immobilisations à l'intérieur des délais. Les approbations de budget par l'Agence et la SCHL ont souvent manqué au respect de la norme (2016; 51 %; 2015 : 64 %; 2014 : 79 %; 2013 : 69 %; 2012 : 66 %). Nous avons respecté nos normes en matière de réponses aux demandes de renseignements.

En 2016, les demandes de renseignements des clients et de leurs membres pouvaient être rassemblées dans trois groupes principaux. Les questions sur les subventions détenaient la première place parmi toutes les demandes; les questions de gestion et de gouvernance venaient ex aequo en deuxième place; et les hypothèques suivaient de très près. Les questions portant sur l'utilisation et la planification de la réserve de remplacement des immobilisations intéressaient moins de clients. Les questions sur les budgets, les plans de sauvetages, la Déclaration annuelle de renseignements et la fin des accords d'exploitation constituaient un groupe de demandes de renseignements encore plus petit.

Rapports

En 2016, nous avons respecté nos normes 98 % du temps en ce qui a trait à l'examen des Déclarations annuelles de renseignements. Nos normes, en ce qui a trait aux rapports d'inspection des bâtiments, n'ont connu aucun raté. Au cours de l'année, nous avons respecté à 100 % nos normes en ce qui a trait à la communication aux coopératives des préoccupations relatives à la santé et à la sécurité. De plus, nous avons atteint à 100 % notre cible de rendement en ce qui a trait aux rapports d'évaluation des risques, de conformité et de données des coopératives. Nous avons respecté nos normes en matière de demandes de refinancement de la FHCC et de coopératives individuelles 100 % du temps.

Transparence et publication d'information

En 2016, nous avons respecté la plupart de nos normes en matière de transparence et de la publication d'information. À une occasion, nous n'avons pas publié des coordonnées et un résumé des délibérations du Conseil d'administration de l'Agence sur le site Web de l'Agence à l'intérieur de nos délais préétablis. À deux reprises, nous avons eu plusieurs jours de retard lors de la publication de la mise à jour d'une politique sur le site Web de l'Agence.

Préoccupations et plaintes

En 2016, nous avons répondu à toutes les plaintes et préoccupations selon les délais alloués. À une occasion, nous n'avons pas accusé réception d'une préoccupation à l'intérieur de deux jours. Comme par le passé, la plupart des préoccupations provenaient des membres des coopératives clientes et portaient sur la gouvernance ou la gestion. Nous avons été en mesure de résoudre 62 % des préoccupations et des plaintes. Les autres personnes ont été référées au conseil d'administration de leur coopérative ou à la fédération régionale ou nationale lorsque leur coopérative en était membre.