

Un vent de renouveau



L'Agence des coopératives d'habitation
The Agency for Co-operative Housing

RAPPORT ANNUEL 2005

Notre vision

L'Agence aspire à être un administrateur exemplaire des programmes d'habitation coopérative. Elle sera reconnue par les gouvernements à l'échelle du Canada pour son rôle de chef de file et considérée par les coopératives d'habitation comme un partenaire dans leur réussite.

T A B L E D E S M A T I È R E S

Message du président	2
Conseil d'administration	3
Comité des finances et de la vérification	3
Comité de gouvernance et des ressources humaines	3
Gail Church, Division des services administratifs	4
Olga Tasci, Division des services d'information et pratiques exemplaires	5
Penelope Winter, Division des services de gestion des programmes	6
Alexandra Wilson, directrice générale	7
Sommaire des états financiers	8

N O S V A L E U R S

Nous tenons à ces valeurs, lesquelles régissent notre conduite auprès du grand public, du gouvernement et de nos partenaires du mouvement coopératif, ainsi que des membres de notre personnel et des autres acteurs intéressés.

- **Respect**
Nous avons de l'estime pour nos clients et nous les traitons en tout temps avec équité et considération.
- **Transparence**
Nous favorisons le partage ouvert et honnête des connaissances et de l'information, tout en protégeant la vie privée des personnes.
- **Confiance**
Nous méritons la confiance de nos partenaires du mouvement coopératif et du gouvernement, grâce à un service exceptionnel et à un rendement constant.
- **Excellence**
Nous cherchons à obtenir des résultats supérieurs et une amélioration continue. Pour nous, le succès est de choisir les bonnes actions et de bien les exécuter.
- **Innovation**
Nous sommes constamment à l'affût d'approches nouvelles qui produiront les meilleurs résultats possibles pour nos partenaires.
- **Coopération**
Nous travaillons de concert avec les intéressés en vue d'atteindre des objectifs distincts, mais complémentaires.
- **Responsabilité**
Nous sommes redevables à nos clients gouvernementaux et à nos partenaires du mouvement pour les résultats que nous obtenons à titre de gestionnaire responsable des programmes qui nous sont confiés.

MESSAGE DU PRÉSIDENT

Mai 2006

NOTRE MISSION

L'Agence administre les programmes d'habitation coopérative en déployant des stratégies basées sur le risque, en assurant une gestion supérieure de l'information et en offrant un service axé sur la clientèle afin de préserver l'investissement public et aider nos partenaires gouvernementaux et coopératifs à atteindre leurs objectifs.

LE MANDAT

L'Agence a le mandat d'aider le gouvernement fédéral à

- s'assurer que les fonds publics engagés pour les programmes de coopératives d'habitation sont utilisés comme prévu et dûment comptabilisés et
- préserver l'investissement public dans l'habitation coopérative.

L'Agence fonctionnera dans un cadre d'imputabilité convenu qui lui donnera le pouvoir nécessaire pour effectuer ses tâches de façon efficace et efficiente au nom de la SCHL, tout en protégeant l'intérêt public.



Ray Hession, président

L'occasion m'a été donnée de présider l'Agence durant sa fascinante période de démarrage, et je l'ai saisie avec enthousiasme. En effet, la création de l'Agence concorde avec ma conviction intime et inébranlable depuis près de trente ans, à savoir que le secteur communautaire est mieux équipé que tout autre pour assurer la prestation et la gestion locale des programmes de logement sans but lucratif. Il était grand temps pour le Canada de transférer les responsabilités relatives à ces programmes au secteur qui a le plus de raisons de se soucier de leur bonne administration.

Diriger un conseil d'administration formé de membres aussi chevronnés que celui de l'Agence, dont la richesse des connaissances rivalise avec la fermeté des convictions, est une véritable joie. Les administratrices et administrateurs de l'Agence possèdent des compétences dans des domaines aussi variés que le développement résidentiel, le financement et la gestion financière, les relations gouvernementales, l'habitation coopérative et l'administration d'organismes de différentes tailles. Malgré cela, les membres du Conseil travaillent en parfaite harmonie, unis dans leur attachement au modèle coopératif et leur engagement envers une prestation non gouvernementale de services axés sur une clientèle spécifique, pour le plus grand bien de l'ensemble des Canadiennes et des Canadiens.

L'événement majeur de cette période de démarrage de l'Agence a été la signature, en mai dernier, d'une entente avec la Société canadienne d'hypothèques et de logement. Par la suite, l'Agence n'a pas perdu une minute pour se doter d'un système d'information, d'un outil de classification des risques et de mécanismes permettant le repérage rapide des coopératives en difficulté financière, autant d'éléments indispensables au succès de son modèle d'affaires.

Il nous appartient désormais de gagner la confiance des intéressés dans la capacité de l'Agence à produire les résultats attendus, et de rendre compte de ces résultats. Maintenant que sa période de démarrage touche à sa fin, l'Agence va bientôt devoir faire ses preuves. Je suis convaincu que nous relèverons les défis à venir avec autant de brio que nous nous sommes acquittés de nos obligations jusqu'ici.

Le président,

Ray Hession

COMITÉ DES FINANCES ET DE LA VÉRIFICATION

Présidé par l'actuel trésorier de l'Agence, le Comité des finances et de la vérification se réunit quatre fois par année ou plus souvent, selon les besoins. Le vérificateur est libre d'assister à ces réunions.

Ce comité a pour rôle d'assurer la liaison avec le vérificateur de l'Agence et à veiller au respect des politiques et résolutions financières de l'Agence. Il surveille par ailleurs tous les aspects de la gestion financière de l'Agence et rend compte au Conseil de la position financière et des résultats d'exploitation de l'Agence par rapport aux plans et aux objectifs approuvés.

MEMBRES DU COMITÉ

Peter Crawford, trésorier
Carol Davis
Barbara Millsap

COMITÉ DE GOUVERNANCE ET DES RESSOURCES HUMAINES

Formé du président, de la vice-présidente et du trésorier actuels de l'Agence, le Comité de la gouvernance et des ressources humaines se réunit quatre fois par année ou plus souvent, selon les besoins.

Ce comité a pour rôle de surveiller le respect par l'Agence de ses règlements administratifs, de ses politiques et de toute entente conclue avec son client, de même que des lois et règlements du pays. Il veille à ce que l'Agence dispose d'une structure de gouvernance solide et de cadres compétents, tout en s'assurant que la rémunération de ces derniers soit adéquate. Enfin, il conseille les administrateurs de l'Agence sur tout ce qui touche les ressources humaines.

MEMBRES DU COMITÉ

Ray Hession, président
Jill Kelly, vice-présidente
Peter Crawford, trésorier

CONSEIL D'ADMINISTRATION

Ray Hession, PRÉSIDENT
Jill Kelly, VICE-PRÉSIDENTE
Peter Crawford, TRÉSORIER
Carol Davis
Barbara Millsap
Stuart Thomas



GAIL CHURCH, DIVISION DES SERVICES ADMINISTRATIFS

“...le mode d’action rigoureux de la SCHL nous a forcés à bien réfléchir et à examiner nos décisions sous tous les angles...”



Gail Church, directrice

Je suis venue me joindre à l’Agence en décembre 2005, une quinzaine d’années après avoir quitté le mouvement coopératif. Je cherchais un défi à relever, et je suis bien tombée. L’Agence, elle, cherchait une personne tout de suite prête à s’attaquer au travail et capable de l’aider à résoudre les nombreux problèmes liés au démarrage d’une entreprise. J’avais donc du pain sur la planche.

ÉQUIPE ACTUELLE

Melanie Clement, ADOINTE DE DIRECTION

Pat Poirier, ADOINTE ADMINISTRATIVE (OTTAWA)

Huguette Ferraton, ADOINTE ADMINISTRATIVE (OTTAWA)

Marianne Smith, ADOINTE ADMINISTRATIVE (TORONTO)

Dave Sullivan, ADMINISTRATEUR DES SYSTÈMES D’INFORMATION

Dynapro (SERVICES DE COMPTABILITÉ À CONTRAT)

La première chose que nous devons faire, c’était obtenir du crédit, alors que nous n’avions pas d’antécédents, de sorte à pouvoir mettre sur pied le centre de soutien ici à Ottawa. Nous avons des locaux, mais c’est tout. J’ai donc dû consulter quelqu’un pour le design d’intérieur, commander du mobilier et du matériel, puis superviser les travaux d’installation. Il nous fallait aussi une assurance erreurs et omissions, que nous avons finalement souscrite auprès de la société Lloyd’s de Londres. Comme la Société canadienne d’hypothèques et de logement (SCHL) nous avait versé un premier paiement, nous avons besoin d’une structure bancaire. Pour terminer, nous avons cherché des locaux à Toronto pour notre Centre de service régional de l’Ontario/Î.-P.-É., puis retenu des services de design d’intérieur.

Tout a très bien fonctionné au niveau de ma division, comme de l’Agence tout entière, durant cette période de démarrage. Je suis fière que nous ayons élaboré une série complète de politiques sur les ressources humaines et satisfait à toutes nos obligations administratives, qui relevaient de ma compétence. Les personnes que l’Agence a recrutées pour former sa direction ont beaucoup d’expérience et connaissent l’habitation coopérative à fond : nous avons vite fait bonne équipe.

Nous sommes infiniment redevables à la Fédération de l’habitation coopérative du Canada (FHCC), pour avoir si longtemps pris en charge nos dépenses, de même qu’aux membres de notre conseil d’administration, pour leur dévouement et leur ardeur au travail. Dès que la création de l’Agence a obtenu le feu vert, la SCHL y a délégué une personne à temps plein, a ouvert les voies de communication entre ses cadres supérieurs et l’Agence et nous a versé des fonds de démarrage. De plus, le mode d’action rigoureux de la SCHL nous a forcés à bien réfléchir et à examiner nos décisions sous tous les angles, afin de nous assurer que notre planification était solide, ce qui était et reste toujours le cas. Cette façon de penser et de procéder correspond à ce que le psychologue Edward de Bono appelle « porter le chapeau noir » et qu’il qualifie d’essentielle, à condition d’en user avec modération.

~ Gail Church, directrice, Services administratifs

OLGA TASCI, DIVISION DES SERVICES D'INFORMATION ET DES PRATIQUES EXEMPLAIRES



Olga Tasci, directrice

J'ai accepté un poste permanent à l'Agence en décembre 2005, où je travaillais en détachement depuis le mois de mai. La possibilité de contribuer à la mise en place de l'Agence m'a tout de suite intéressée, moi qui avais si longtemps suivi l'évolution du mouvement en travaillant pour l'Association de l'habitation coopérative de l'est ontarien (AHCEO) et en participant à différentes campagnes de lobby. À mon avis, les principes à sous-jacents à la création de l'Agence avaient tout pour plaire aux membres de l'AHCEO, et nous avions hâte que celle-ci voie

le jour. Les nouveaux outils et les techniques originales que l'Agence comptait utiliser, notamment le Système d'information de l'Agence des coopératives d'habitation (SIACH), avaient aussi piqué ma curiosité.

En 2005, notre petite équipe de trois personnes a passé le plus gros de son temps à préparer le terrain pour l'Agence, de concert avec plusieurs de consultants. J'ai dirigé un groupe de travail qui, en étroite collaboration avec la Fédération de l'habitation coopérative du Canada (FHCC), a conçu les formulaires dont l'Agence se servira pour l'inspection des bâtiments. Durant l'été et l'automne, nous avons par ailleurs eu de nombreuses réunions avec la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL) pour mettre au point les annexes à notre entente.

Plusieurs de nos accomplissements en 2005 relèvent désormais de ma division. Nous avons lancé un système d'actualisation de nos données sur les coopératives d'habitation, qui permet à ces dernières de visualiser les données les concernant et de les corriger en ligne. Nous avons effectué un sondage sur le service à la clientèle auprès des coopératives, dont nous avons analysé les réponses pour en tenir compte lors de l'élaboration des normes de service de l'Agence. Alors que l'année touchait à sa fin, nous avons choisi nos bureaux permanents et engagé les membres de notre direction : tout était prêt pour notre grand lever de rideau en 2006.

~ Olga Tasci, directrice, Services d'information et pratiques exemplaires

ÉQUIPE ACTUELLE

Maggie Keith, AGENTE DE COMMUNICATIONS

Julie Lapalme, AGENTE D'INFORMATION

Sergei Pershukovich, ADMINISTRATEUR DES DONNÉES

Stan Piechocinski, GESTIONNAIRE DE PROJET, VÉRIFICATION ET MISE EN ŒUVRE DE SYSTÈMES (À CONTRAT)

Chantal Roy, PROMOTEUR DU SERVICE À LA CLIENTÈLE

"...un effort collectif de l'ensemble de la direction."

ÉQUIPE ACTUELLE

Michel Brière, GESTIONNAIRE DES RELATIONS

Marg Callaghan, GESTIONNAIRE DES RELATIONS

Donna Charbonneau, GESTIONNAIRE DES RELATIONS

Jacqueline Cooper, GESTIONNAIRE DES RELATIONS

Jane Davidson-Neville, GESTIONNAIRE DES RELATIONS

Peter Gesiarz, GESTIONNAIRE DES RELATIONS

Hans Handratno, GESTIONNAIRE DES RELATIONS

Dave Howard, GESTIONNAIRE DES RELATIONS

Ken Lawson, AGENT DU SERVICE D'ASSISTANCE À LA DAR (À CONTRAT)

Lori-Anne McDonald, CHEF D'ÉQUIPE, ONTARIO/Î.-P.-É.

Joanne Mick, CHEF D'ÉQUIPE, PRAIRIES/C.-B.

Michel St-Denis, GESTIONNAIRE, SERVICES TECHNIQUES

Sandeep Thethy, GESTIONNAIRE DES RELATIONS

Scott Wylie, GESTIONNAIRE DES RELATIONS

Jamie Ritchie, ANALYSTE (CONSULTANT)

Nick Van Dyk, ANALYSTE (CONSULTANT)

PENELOPE WINTER, DIVISION DES SERVICES DE GESTION DES PROGRAMMES



Penelope Winter,
directrice

Mon entrée en fonction date de décembre 2005, mais j'avais commencé à assister aux réunions de l'Agence à l'automne, dès que j'ai su que j'avais obtenu ce poste. J'étais très motivée par l'idée de contribuer à la création d'une nouvelle entité.

En fait, ma participation à la création de l'Agence remonte à plus loin encore. Durant ma dernière année au sein de la Fédération de l'habitation coopérative du Canada (FHCC), j'ai travaillé sur un contrat de recherche portant sur l'élaboration de la Déclaration annuelle de renseignements (DAR). Fin 2005, je

faisais partie du groupe de travail qui a conçu un système d'inspection des bâtiments pour l'Agence, ainsi que les formulaires s'y rapportant.

Aussitôt que l'Agence a signé son entente avec la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL) confirmant sa création, il a fallu mettre en place tous genres de systèmes et de procédures, dont une grande partie relève aujourd'hui de ma division.

En décembre, tel que prévu, nous avons conçu les outils structurels clefs indispensables pour satisfaire à nos obligations de responsabilité. Nos lignes directrices en langage clair pour l'administration des programmes, nos protocoles de supervision et d'intervention, notre système d'inspection des bâtiments, tout était prêt, même notre formulaire de DAR.

La répartition des responsabilités entre les divisions de l'Agence n'était pas aussi claire en 2005 qu'elle l'est aujourd'hui, et de ce fait, la production des divers rapports que nous avons dû fournir à la SCHL reflète un effort collectif de l'ensemble de la direction. À la fin de l'année, le recrutement des autres membres du personnel battait son plein, d'autant plus que nous avions retenu les services de Sylvie Moreau, notre précieuse consultante en la matière, qui nous a aidés à étoffer les équipes de nos divisions. Nous sommes reconnaissants à Sylvie comme à bon nombre d'autres consultants de nous avoir mis le pied à l'étrier.

~ Penelope Winter, directrice, Services de gestion des programmes

ALEXANDRA WILSON, DIRECTRICE GÉNÉRALE



Alexandra Wilson,
directrice générale

La genèse de l'Agence des coopératives d'habitation remonte à 1996. Comme me le disait une connaissance, « enfin une véritable agence, pas juste des chimères ». Quand je porte mon regard sur l'avenir, j'ai l'impression d'être sur un navire en partance du port, qui commence à affronter les remous et le vent du large. Il importe que le « voyage inaugural » de l'Agence se passe bien. À quoi cela tiendra-t-il?

Au cours de l'année écoulée, nous avons tout mis en œuvre pour doter l'Agence d'une structure solide et faire en sorte qu'elle administre judicieusement les biens publics qui lui sont confiés et qu'elle soit pleinement responsable envers son client gouvernemental, selon les modalités de l'entente de service conclue en mai 2005. La voie qui s'ouvre à nous ne sera pas sans écueils : les coopératives d'habitation font face au vieillissement de leurs bâtiments et, par endroits, à un marché déprimé. Nous devons unir nos efforts pour préserver leurs précieux actifs en faveur des générations à venir. Le démarrage de l'Agence intervient toutefois une dizaine d'années plus tard que nous l'aurions souhaité : cela se fera inévitablement sentir sur ce que nous pourrons accomplir.

Nous savons que notre modèle d'affaires fondé sur les risques, motivé par les données et axé sur la clientèle est valable, et nous avons confiance dans les systèmes de gestion de l'information et des risques que nous avons mis sur pied. Nous collaborons avec la Société canadienne d'hypothèques et de logement pour que le transfert des responsabilités se fasse sans heurts. Ceci étant dit, notre réussite se mesurera à la manière dont la qualité de notre service reflétera nos engagements. Nous avons fait beaucoup de promesses : nous serons jugés selon notre capacité à les tenir.

Les membres de notre personnel sont la clef de notre réussite : leurs antécédents sont très variés et leurs talents remarquables. Tous adhèrent à la vision de l'Agence et partagent la même détermination à en faire une réalité. Nos résultats seront fonction de leur capacité à collaborer efficacement avec les coopératives d'habitation, dans un esprit d'entraide, et à les inspirer, si ce n'est toujours à l'excellence, du moins à réaliser leur plein potentiel.

~ Alexandra Wilson, directrice générale

“Les membres de notre personnel sont la clef de notre réussite....”

POINTS SAILLANTS FINANCIERS *

	31 décembre 2005	31 décembre 2004
Actif	1 265 603 \$	- 0 - \$
Passif	1 249 719	- 0 -
Réserve de fonctionnement	15 884	- 0 -
Solde des fonds investi en immobilisations	5 617	- 0 -

	2005	2004
Revenus	380 519 \$	- 0 - \$
Dépenses	359 018	- 0 -

* La version intégrale des états financiers a été fournie au membre et aux autres intéressés, tel qu'exigé.

L'Agence des coopératives d'habitation

190, rue O'Connor, 6^e étage, Ottawa, ON K2P 2R3

TÉL 613.234.4557 TÉLÉC 613.234.7902

1.866.660.3140

www.agence.coop

Available in English