



THE AGENCY
FOR CO-OPERATIVE
HOUSING

L'AGENCE
DES COOPÉRATIVES
D'HABITATION

Fiche de rendement de l'Agence 2024

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 2024.

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 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.	S.O.
---	------

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

présentation lorsque plus de renseignements sont nécessaires pour le traitement de la demande.

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 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 la réception d'une déclaration complète ainsi que la réception des états financiers vérifiés et de l'attestation de la DAR de la coopérative.	A+
--	----

Informar la coopérative 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 sur les risques dans les cinq semaines suivant la validation de la DAR.	A+
--	----

Remettre à la coopérative un rapport de conformité aux accords 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.	S.O.
---	------

Remettre le bilan de santé annuel aux clients n'ayant pas d'accord avec la SCHL, 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 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+
--	----

Informar 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+
---	----

Informar 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.	S.O.
--	------

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+
---	----

Informar 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 2024, nous avons répondu à temps à 45 demandes d'autorisation de dépenser des fonds de la réserve de remplacement des immobilisations, et ce, dans tous les cas.

En 2024, nous avons respecté notre norme 95 % du temps pour l'approbation des budgets dans le mois suivant la réception du budget.

En 2024, nous avons reçu 134 demandes de renseignements et y avons répondu dans les deux jours ouvrables 100 % du temps. Les cinq demandes de renseignements les plus courantes en 2024 représentaient 84 % de toutes les demandes.

Sujet	Proportion du total
Programme de soutien au loyer	51 %
Rapport sur la conformité	13 %
Déclaration annuelle de renseignements	10 %
Budgets des clients	6 %
Refinancement	3 %

Sur toutes les demandes, 51 % avaient trait au Programme de soutien au loyer. Nous avons reçu des questions portant sur les demandes de soutien au loyer, le processus de remboursement du soutien au loyer inutilisé, et l'administration générale des subventions. Nous sommes demeurés en communication étroite avec nos clients lors de notre travail pour mener à bien les tâches en retard en matière de rapprochement de l'aide au loyer, soutenir l'intégration des coopératives qui se sont jointes au programme en 2024, et fournir des renseignements généraux sur le programme tout au long de l'année.

PRÉSENTATION DE RAPPORTS AUX CLIENTS

En 2024, nous avons respecté notre norme concernant l'examen des déclarations annuelles de renseignements (soit quatre semaines) 98 % du temps; et notre norme concernant l'envoi de rapports d'inspection de la propriété des clients (soit deux mois suivant la date de l'inspection) ainsi que notre norme de communication des préoccupations de santé et de sécurité connexes (soit dans les trois jours suivant l'inspection), 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 (soit cinq semaines) 99 % du temps.

Les coopératives inscrites au Programme de soutien au loyer (IFLC-2) doivent soumettre un plan d'action. Nous nous engageons à examiner ces plans dans un délai de quatre semaines suivant leur présentation. En 2024, nous avons reçu 55 plans d'action, et avons respecté notre norme d'examen de ces plans, qui est de quatre semaines suivant leur réception, 100 % du temps.

PRÉOCCUPATIONS ET PLAINTES

En 2024, 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 22 % des préoccupations et des plaintes. Les autres cas ont été dirigés vers le conseil d'administration de la coopérative d'habitation du plaignant (61 %) ou la fédération régionale ou nationale (17 %), si la coopérative en était membre.

COMMUNICATION D'INFORMATION

En 2024, nous avons respecté toutes nos normes en matière de communication d'information dans 100 % des cas.