

L'accalmie

RAPPORT ANNUEL 2024



L'AGENCE DES
COOPÉRATIVES D'HABITATION

THE AGENCY FOR
CO-OPERATIVE HOUSING





Table des matières

« De vieilles pierres à de nouveaux bâtiments » : Le point de vue de la directrice générale	2
Le conseil d'administration	5
Mission, vision et valeurs	6
L'Agence en 2024 : Le présent et le passé	7
Dates importantes de notre histoire	9
Agence certifiée <i>Climate Smart</i>	10
Normes de rendement et services aux clients	11
« Indices et suppositions » : Satisfaction des clients	14
« Ça va bien aller » : l'Agence et nos clients	15
« Le bâtisseur de ponts » : Préoccupations et plaintes	17
États financiers 2024 – Points saillants	18
Personnel de l'Agence en date du 31 décembre 2024	19



« De vieilles pierres à de nouveaux bâtiments » : Le point de vue de la directrice générale



Olga Tasci, directrice générale

Comme il en est question ailleurs dans le Rapport annuel, en 2024, l'Agence a concentré la majeure partie de son énergie sur le regroupement. À la fin de l'année, nos efforts consacrés au rattrapage et à l'achèvement de projets nous ont permis de regrouper des projets passés et futurs afin d'atteindre une espèce de stabilité dynamique. Cependant, même si l'Agence n'a pas élargi son territoire comme elle l'a fait en 2023, mon rôle, en 2024, était de nous préparer, comme le dit T.S. Eliot, à faire un bon voyage.

Comme il en est question ailleurs dans le Rapport annuel, en 2024, l'Agence a concentré la majeure partie de son énergie sur le regroupement. À la fin de l'année, nos efforts consacrés au rattrapage et à l'achèvement de projets nous ont permis de regrouper des projets passés et futurs afin d'atteindre une espèce de stabilité dynamique. Cependant, même si l'Agence n'a pas élargi son territoire comme elle l'a fait en 2023, mon rôle, en 2024, était de nous préparer, comme le dit T.S. Eliot, à faire un bon voyage.

L'Agence dispose de quatre ressources remarquables d'une grande valeur pour le secteur du logement et le gouvernement. L'une d'elles est son personnel. Le tiers de l'effectif de l'Agence y travaille depuis au moins quinze ans. Son dévouement et ses connaissances sur les coopératives d'habitation, les programmes de coopératives et le secteur des coopératives représentent une incroyable ressource. Par ailleurs, tous les membres de notre équipe de direction sans exception ont gravi les échelons, ce qui leur a permis d'acquérir une compréhension inégalée de l'Agence et de ses processus.

La deuxième ressource est le Système d'information de l'Agence des coopératives d'habitation (SIACH), la base de données conçue sur mesure qui contient 20 ans de renseignements sur la vie financière et organisationnelle des coopératives d'habitation financées par des programmes fédéraux. Cet outil extraordinaire est fondamental à notre travail. Le SIACH analyse des données, fournit des plateformes en ligne pour soumettre des rapports et produire des déclarations annuelles de renseignements, appuie le calcul et le rapprochement du soutien au loyer, génère des rapports et offre aux coopératives un portail où elles peuvent consulter leurs rapports de l'Agence.

La troisième est notre service de bilan de santé annuel, soit l'ensemble de rapports en langage simple qui utilise les données annuelles soumises par chaque coopérative d'habitation pour produire trois rapports sur le rendement

personnalisés présentés de façon à permettre au conseil d'administration et aux membres de la coopérative de les comprendre, les interpréter et les utiliser pour la planification et la prise de décisions. Le bilan de santé annuel se compose d'un rapport d'évaluation des risques, d'un rapport sur le rendement et d'états financiers en langage simple. Ces renseignements opérationnels accessibles peuvent alimenter le processus d'amélioration continue de nos clients en fournissant de nouvelles perspectives qui mènent à la réflexion et à la réorientation. Les renseignements comparatifs contenus dans le rapport sur le rendement peuvent susciter des questions, notamment pourquoi d'autres coopératives ont moins d'arriérés et si des fonds supplémentaires devraient être mis de côté pour les travaux d'immobilisations. En s'appuyant sur toutes ces informations, une coopérative d'habitation peut comprendre sa situation, ce qui lui permet dans un premier temps de cerner ses faiblesses

pour ensuite s'employer à les corriger. En 2024, nous avons produit une [vidéo](#) afin de mieux faire connaître cette ressource. Elle a été publiée sur notre site Web et ajoutée sous forme de lien dans la signature courriel de notre personnel de première ligne.

Notre quatrième ressource est notre équipe des Services techniques. La Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL) a versé à quelques coopératives en difficulté un financement sous forme de contribution spéciale afin de les aider à payer leurs remplacements d'immobilisations en souffrance. Le rôle de l'Agence, assumé par la direction des Services techniques, a été d'aider ces clients à commander des rapports techniques, à élaborer des plans d'immobilisations, à préparer des demandes de propositions pour la gestion de projet, à examiner les plans de réparation et les rapports sur le budget, à examiner les ébauches de manuels de projet, à examiner les soumissions aux appels d'offres et à



Coopérative d'habitation Sawmill Creek, Ottawa

surveiller chaque projet jusqu'à son achèvement. Ce soutien spécialisé a placé les coopératives en difficulté sur la voie de la réussite. La SCHL profitera aussi de la nouvelle capacité de la plupart de ces coopératives à rembourser leur dette, y compris l'intérêt reporté sur les prêts de sauvetage en obtenant du financement privé au terme de leur accord d'exploitation.

Afin d'utiliser pleinement ses ressources, en 2024, l'Agence a amorcé le processus d'élargissement de la portée de ses services à des secteurs au-delà des coopératives d'habitation établies aux termes d'un programme fédéral de coopératives d'habitation en

En collaboration avec nos partenaires du secteur, nous avons commencé à nouer des relations avec plusieurs gestionnaires de service de l'Ontario qui supervisent des coopératives financées par le gouvernement provincial dans chaque région municipale.



Colombie Britannique, en Alberta, en Ontario et à l'Île-du-Prince-Édouard. Nous maintenons nos relations étroites avec le mouvement des coopératives du Québec tout en explorant des possibilités dans cette province.

En collaboration avec nos partenaires du secteur, nous avons commencé à nouer des relations avec plusieurs gestionnaires de service de l'Ontario qui supervisent des coopératives financées par le gouvernement provincial dans chaque région municipale. Nous partageons les avantages de notre service de bilan de santé annuel pour les coopératives d'habitation alors que les gestionnaires de services établissent un nouveau paradigme à la suite du remboursement du premier prêt hypothécaire des coopératives d'habitation municipales. La collecte de données de qualité à plus grande échelle offre des possibilités d'analyse de portefeuille aux organisations gouvernementales et sectorielles.

Nos efforts de mobilisation incluent également notre partenariat avec les fiducies foncières de la Co-operative Housing Federation of Toronto (CHFT) dans un projet de démonstration. C'est la fédération, consciente du grand

succès connu par ses membres qui sont des coopératives d'habitations financées par le gouvernement fédéral, qui nous a invités à participer. Un petit groupe de coopératives d'habitation municipales du portefeuille des fiducies foncières de la CHFT sont intégrées à notre système et recevront en temps voulu leurs trousse de bilan de santé annuel. Ces rapports personnalisés permettront non seulement aux conseils d'administration des coopératives de comparer pour une première fois leurs opérations pour mieux les comprendre, mais fourniront aussi des données agrégées détaillées à la fiducie foncière sur un éventail de mesures du rendement pour son portefeuille fédéral et provincial combiné. Grâce à ces rapports, elles pourront pour la première fois surveiller la santé et les tendances de ces coopératives, en s'appuyant sur les plus récents renseignements financiers.

Les méthodes qu'utilise l'Agence permettent efficacement d'assurer l'avenir des coopératives d'habitation avec lesquelles elle travaille, comme le prouvent les données recueillies depuis vingt ans. Alors que les loyers sont en hausse et que les condominiums nouvellement construits à coût élevé

Le calculateur en ligne : « C'est toujours un plaisir pour moi de traiter les rapports sur les loyers subventionnés de nos membres, car je sais que les données se trouvent dans le portail et sont exactes, et je peux imprimer une copie pour mes propres dossiers. »

– Personnel d'une entreprise de gestion

demeurent inoccupés, le logement abordable est plus important que jamais. Même s'il en faut désespérément plus, les coopératives existantes ont besoin des méthodes de l'Agence pour assurer leur durabilité et pour veiller à ce qu'elles soient maintenues et gérées de manière à offrir une option de logement décente et abordable aux Canadiens dans un avenir prévisible. ♦



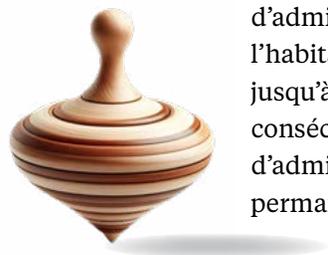
Coopérative d'habitation John Bruce Village, Toronto

Le conseil d'administration



Le Conseil d'administration de l'Agence (décembre 2024) De gauche à droite : Daniel Ish, vice-président; Anne Davidson; Catherine Porter; Karla Skoutajan, trésorière; Gail Church, présidente; Tom Clement

À la fin de 2024, deux des sept membres du conseil d'administration de l'Agence se trouvaient en Colombie-Britannique, un se trouvait dans les Prairies et quatre se trouvaient en Ontario. Un poste était vacant. Les administrateurs de l'Agence sont nommés par le conseil d'administration de la Fédération de l'habitation coopérative du Canada jusqu'à concurrence de trois mandats consécutifs de trois ans. Le conseil d'administration et ses deux comités permanents se réunissent trois



fois par année en personne. Le comité de nomination se réunit par vidéoconférence aussi souvent que son travail l'exige.

Les membres du conseil d'administration sont choisis pour la réputation professionnelle qu'ils ont acquise au cours de leur carrière et pour leur connaissance approfondie d'au moins un domaine important pour la gouvernance efficace de l'Agence. Ces domaines comprennent

le droit, les finances, l'administration publique, les technologies de l'information, la cybersécurité, les conditions économiques régionales, les programmes de logement du gouvernement, les ressources humaines et l'exploitation de coopératives d'habitation.

Un résumé de l'expérience de chaque administrateur est disponible sur le [site Web de l'Agence](#). ♦



Mission, vision et valeurs

Notre mission

L'Agence administre des programmes d'habitation coopérative, en déployant des stratégies fondées 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 d'aider nos partenaires gouvernementaux et coopératifs à atteindre leurs objectifs.

Notre vision

L'Agence aspire à être un administrateur exemplaire de 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.

Nos valeurs

Nous sommes attachés aux valeurs ci-après, lesquelles régissent notre conduite auprès du 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 de 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 un rendement constant.

EXCELLENCE

Nous cherchons à obtenir des résultats supérieurs et une amélioration continue. Pour nous, la réussite est de faire les bonnes choses aussi bien que possible.

INNOVATION

Nous sommes constamment à l'affût d'approches nouvelles qui produiront des résultats toujours meilleurs pour nos partenaires.

COOPÉRATION

Nous travaillons de concert avec les intéressés en vue d'atteindre des objectifs distincts, mais complémentaires.

IMPUTABILITÉ

Nous répondons à nos clients gouvernementaux et à nos partenaires du mouvement des résultats que nous obtenons à titre de gestionnaires responsables des programmes qui nous sont confiés.

DÉVELOPPEMENT DURABLE

Nous sommes résolument tournés vers l'avenir. Nous respectons l'environnement, nous consolidons nos activités et nous aidons nos clients à préserver leurs propriétés, et ce, pour les générations à venir.



L'Agence en 2024 : Le présent et le passé

Le plan d'action : « Nous tenons à vous remercier tous et toutes d'avoir créé un tel outil pour nous. Il est excitant de bénéficier de ce leadership. »

– Un membre du conseil d'administration

Depuis 2006, l'Agence administre les programmes de coopératives d'habitation existants de la SCHL en Colombie-Britannique, en Alberta, en Ontario et à l'Île-du-Prince-Édouard. En 2016, nous avons pris en charge l'administration du programme de supplément au loyer de la SCHL en Ontario et à l'Île-du-Prince-Édouard et, en septembre 2020, nous avons commencé à administrer le programme de soutien au loyer de la SCHL (IFLC-2), lancé dans le cadre de la Stratégie nationale sur le logement. En 2021, nous avons déployé l'initiative de soutien au loyer temporaire au nom de la SCHL pour les coopératives d'habitation en Colombie-Britannique, en Alberta, en Ontario, au Québec et à l'Île-du-Prince-Édouard dont les accords d'exploitation avaient expiré avant 2016. En 2022, nous avons commencé à administrer le programme Financement de préservation de la SCHL pour nos clients.

Coopérative constituée sous le régime fédéral, l'Agence comporte un seul membre, la Fédération de l'habitation coopérative du Canada, qui nomme les administrateurs de l'Agence sur la recommandation du conseil d'administration de l'Agence.

En 2023, l'Agence est passée à un modèle de dotation hybride. En 2024, la plupart de nos employés ont continué à travailler à temps partiel depuis leurs bureaux à domicile, mais sont retournés travailler dans leur bureau local pendant au moins un quart de leurs jours de travail. Des événements mensuels spéciaux, notamment une célébration d'anniversaire et un dîner organisé pour le personnel, ont permis aux employés de se rencontrer, d'échanger des idées et de discuter. L'Agence continuera, comme depuis toujours, à inclure dans son effectif des télétravailleurs à temps plein.



Journée du gâteau d'anniversaire, Vancouver. De gauche à droite : Francesca Sorace, gestionnaire, Programmes de soutien au loyer; Allie Lacasse, agente de soutien au loyer; Payam Ressalat, gestionnaire, Finances; Vicki Lackman, spécialiste, Technologies de l'information; Nikki DeSousa, adjointe administrative principale; Traci Dubeau, agente de soutien au loyer; Heather Wesenberg, chef d'équipe, Soutien à la clientèle; Hia Inthavixay, gestionnaire des relations/analyste



Laura Collins, agente de soutien au loyer; Grace Zhao, analyste principale

Nous avons terminé l'année 2024 avec 45 membres du personnel (42,5 équivalents temps plein), dont l'un occupait un emploi pour une durée déterminée. Neuf s'expriment couramment en français et en anglais.

En 2024, l'Agence a offert huit services pour le compte de la SCHL :

- les services d'information;
- la gestion de la conformité;
- la gestion des risques;
- la prévention des défauts;
- la gestion des cas de défauts;
- l'administration du programme de supplément au loyer (Ontario et Î.-P.-É.);
- l'administration du programme de soutien au loyer;
- l'administration du programme de financement de préservation.

En outre, par le biais du site Web Coup de circuit, nous avons offert à nos coopératives clientes un service autoadministré d'étalonnage et de pratiques exemplaires. Nous avons lancé une version actualisée de Coup de circuit en 2024.

L'Agence invite les coopératives qui n'ont pas conclu d'accord avec la SCHL à s'inscrire à son service de bilan de

santé annuel. Moyennant des frais, ce service offre un lot de rapports de base ou supérieur, notamment des états financiers en langage simple, un rapport comparatif sur le rendement et un rapport facultatif d'évaluation des risques. L'Agence fournit gratuitement le service de bilan de santé annuel complet, ainsi qu'un rapport sur la conformité au programme aux clients actifs des anciens programmes, du Programme de supplément au loyer et du Programme de soutien au loyer.

Le bilan de santé annuel permet de s'enquérir des finances d'une coopérative adhérente une fois par année, d'en connaître les résultats et de recevoir des conseils sur la manière de corriger les problèmes qui pourraient compromettre l'avenir de la coopérative. ♦



Dates importantes de notre histoire

1995 • La FHCC propose au ministre fédéral responsable de la SCHL la création d'une agence indépendante chargée d'administrer les programmes fédéraux de coopératives d'habitation.

1996 • Dans son budget fédéral, le gouvernement annonce que les programmes de logement fédéraux seront transférés aux provinces et aux territoires.

1997–98 • Environ 15 % des coopératives d'habitation des programmes fédéraux sont transférés aux territoires et à six provinces.

1999 • Le ministre arrête les transferts et étudie la proposition d'une agence.

2004 • La SCHL accepte d'amorcer le processus vers la création d'une agence. La FHCC nomme un conseil d'administration pour veiller à cette création.

2005 • L'Agence signe une première entente de service avec la SCHL.

2006 • L'Agence commence à fournir cinq services pour la SCHL en Colombie-Britannique, en Alberta, en Ontario et à l'Île-du-Prince-Édouard.

2011 • L'entente de service de l'Agence est renouvelée pour une deuxième période de cinq ans.

2016 • L'entente de service de l'Agence est renouvelée pour une troisième période de cinq ans.

2017 • L'Agence assume la responsabilité de gérer les programmes de supplément au loyer de la SCHL pour les coopératives d'habitation de l'Ontario et de l'Î.-P.-É.

2019 • La SCHL délègue l'administration de son Programme de soutien au loyer de l'IFLC-2 à l'Agence pour les coopératives anciennement financées par un programme fédéral en Colombie-Britannique, en Alberta, en Ontario et à l'Île-du-Prince-Édouard.

2020 • Le Programme de soutien au loyer de l'IFLC-2 est lancé en septembre 2020.

2021 • L'entente de service de l'Agence est renouvelée pour une quatrième période de cinq ans. L'initiative de soutien au loyer temporaire de la SCHL, supervisée par l'Agence, est lancée en janvier 2021.

2022 • Les coopératives d'habitation dont l'accord d'exploitation a pris fin avant 2016 sont invitées à se joindre au Programme de soutien au loyer.

La SCHL transfère à l'Agence la responsabilité de l'administration du programme Financement de préservation. ♦

Dépenses du financement de préservation « Nous vous remercions de votre patience à notre égard et de vos indications claires sur les renseignements que nous devons vous fournir. Nous avons bien hâte de terminer ce projet et apprécions tout le travail que vous faites pour nous. »

– Personnel rémunéré



Coopérative d'habitation Victoria Gardens, Vancouver

Agence certifiée *Climate Smart*

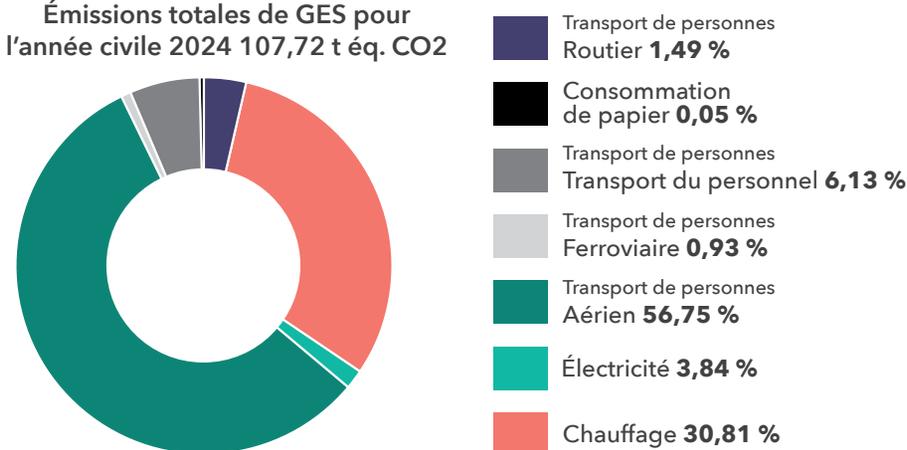
L'Agence est une organisation certifiée Climate Smart : nous mesurons l'incidence de nos activités sur le climat et nous nous efforçons de la réduire¹. Par rapport à nos données de référence de 2008, en 2024, nous avons réduit nos émissions de gaz à effet de serre (GES) de 58 pour cent à 107,72 tonnes d'équivalent CO2 (t éq. CO2). Cette amélioration était principalement attribuable à une baisse des émissions liées au navettage, puisque les membres du personnel travaillaient à leur bureau à domicile plusieurs jours par semaine et par le remplacement des déplacements aériens par des déplacements en train, lorsqu'il était pratique de le faire. Cette réduction des émissions de GES sur une période d'un an correspond à l'élimination de 45,3 véhicules à passagers, selon le [Calculateur des équivalences des émissions de gaz à effet de serre de l'EPA](#). Nos émissions de GES sont de 15,2 % inférieures à leur niveau de 2023.

Nous poursuivons nos efforts en vue de réduire les émissions issues des déplacements aériens, du chauffage et des déplacements du personnel. À l'automne 2024, dans le cadre d'un concours entre nos bureaux régionaux, les membres du personnel étaient invités à utiliser plus souvent des modes de transport plus actifs pour se rendre au bureau.

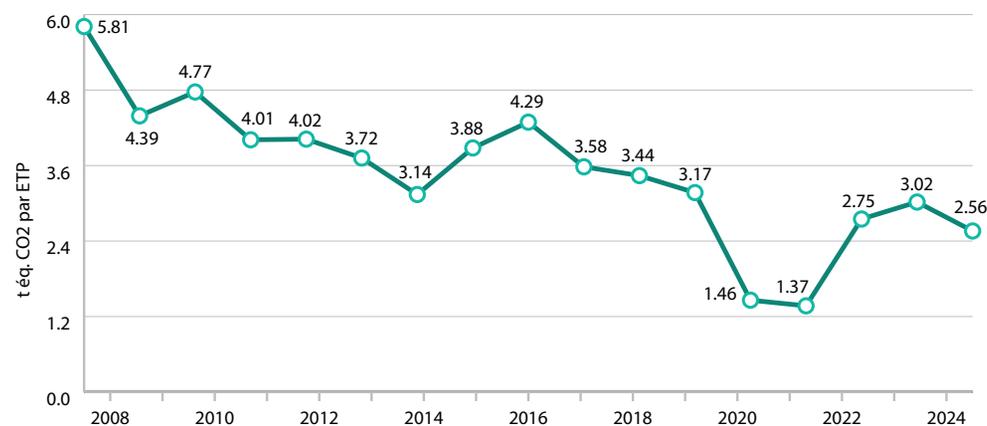
L'Agence est devenue une organisation carboneutre grâce à l'achat d'un équivalent de crédits de carbone compensatoires pour ses émissions nettes de 2024. ♦

1. L'information relative à nos émissions a été compilée par BMO Climate Smart, une filiale de BMO Radicle Inc. qui produit des rapports sur la conformité à la norme de comptabilisation et de déclaration des gaz à effet de serre pour les entreprises (édition révisée) conformément au [Protocole des GES](#), lequel est une norme reconnue à l'échelle internationale publiée par le World Resources Institute et le World Business Council for Sustainable Development.

Émissions totales de GES pour l'année civile 2024 107,72 t éq. CO2



Émissions totales entre l'année de référence et l'année civile 2024 par ETP



Normes de rendement et services aux clients

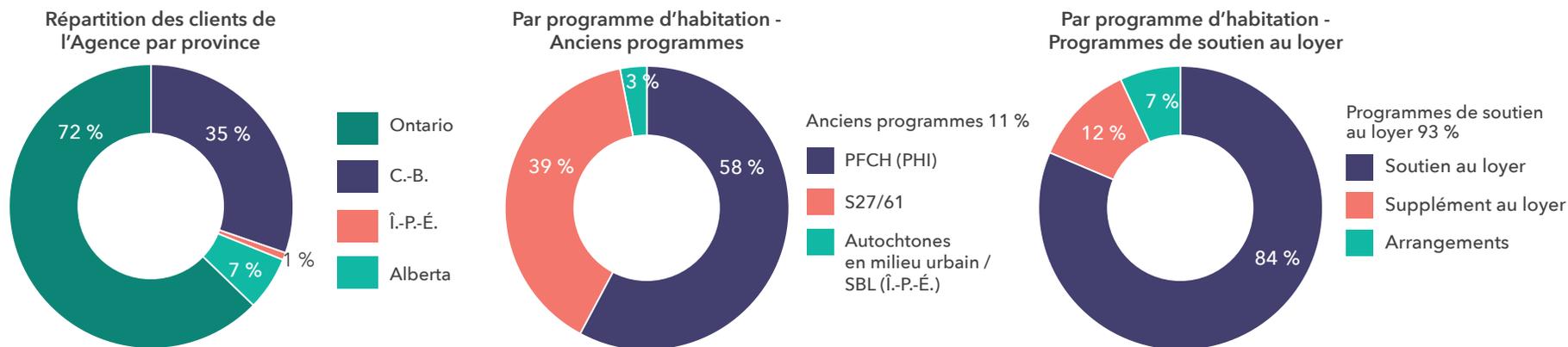
Le portefeuille de l'Agence a atteint un sommet de 554 clients actifs en 2013. Ce nombre a ensuite commencé à diminuer à mesure que les accords d'exploitation de nos coopératives d'habitation clientes avec la SCHL arrivaient à échéance. En 2016, les clients de l'Agence ont accueilli favorablement l'offre de la SCHL visant à prolonger les accords d'exploitation pour deux périodes de deux ans, ce qui a permis de garantir que les logements

demeureraient abordables pour les ménages résidents à faibles et modestes revenus. Lorsque la SCHL a invité ces coopératives à se joindre au nouveau Programme de soutien au loyer de l'IFLC-2, elles ont presque toutes accepté avec grand plaisir.

Au départ, les coopératives d'habitation dont les accords d'exploitation avaient pris fin avant 2016 étaient exclues du Programme de soutien au loyer. Cependant, le budget fédéral de 2022 a prévu des fonds supplémentaires qui ont permis à la SCHL de leur offrir une place dans le Programme et, par le fait même, une nouvelle collaboration avec l'Agence. En fin de compte, 49 clients supplémentaires provenant de quatre autres provinces (à l'exclusion du Québec)

se sont ajoutés au portefeuille de l'Agence en 2022. La plupart d'entre eux étaient nos clients avant l'arrivée à échéance de leurs accords d'exploitation, mais deux étaient de nouveaux clients de l'Agence.

La répartition des 537 coopératives clientes de l'Agence est présentée ci-dessous par province et par programme de logement à la fin de 2024. En raison de l'arrondissement, le total n'est pas équivalent à 100 pour cent. Comme certains clients ont conclu des accords dans le cadre de plus d'un programme, les coopératives relevant des anciens programmes entre 1970 et 1990 peuvent sembler représenter un pourcentage plus élevé du portefeuille de l'Agence.



Normes de rendement

L'accord de l'Agence avec la SCHL établit 37 niveaux de service à respecter en 2024 dans le cadre de la prestation des huit services que nous gérons en son nom. Trente-six d'entre eux ont été actifs au cours de l'année. Ce total comprend six niveaux de service liés au Programme de soutien au loyer, dont deux ont été ajoutés en 2024. Le niveau de rendement requis varie de 75 %, dans un cas, à 100 % pour 16 autres. Dans l'ensemble, tous les niveaux de service ont été atteints ou dépassés en 2024.

« Une fois que nous avons appris à l'utiliser, tout est devenu facile. Nous croyons que notre prochain rapprochement se fera bien plus aisément. Notre personne-ressource à l'Agence nous a beaucoup aidé. »

– Personnel d'une entreprise de gestion

Services	Nombre de normes de rendement	Atteintes ou dépassées
Services d'information	3	✓
Contrôle et recherche visant à assurer la conformité avec l'accord d'exploitation	9	✓
Évaluation et prise en charge pour atténuer les risques	7	✓
Services de prévention des défauts	2	✓
Services de gestion des défauts	5	✓
Gestion du programme de supplément au loyer	4	✓
Gestion du programme de soutien au loyer	6	✓
Gestion du financement de préservation	1	✓



Sergei Pershukevich, gestionnaire, Banques de données, et Jennie Cottenden, adjointe administrative principale

Normes relatives au service à la clientèle

FICHE DE RENDEMENT

Afin d'offrir une expérience client hors pair, l'Agence a adopté des normes de service à la clientèle souvent plus strictes que les normes de rendement énoncées dans notre entente avec la SCHL. Nos notes de rendement dépendent de mesures automatisées, notamment le temps requis pour répondre aux diverses demandes de service de nos clients, et ne peuvent donc pas faire l'objet d'une quelconque manipulation. Les visiteurs peuvent consulter notre site Web public

pour lire notre politique de satisfaction et de service à la clientèle qui énonce les normes de l'Agence approuvées par le conseil d'administration.

En 2024, nous avons satisfait à nos normes en matière de service à la clientèle, dans l'ensemble, 99,6 % du temps, dépassant ainsi notre norme de 95 %.

En 2007, fidèles à notre valeur de transparence, nous avons commencé à publier une fiche de rendement montrant dans quelle mesure nous avons respecté nos normes de service public. Au fil des années, notre rendement s'est amélioré,

en partie parce que nous avons reconnu nos réussites et de nos échecs, que nous en avons tiré des leçons et que nous avons continué à nous améliorer par la suite. Pour obtenir de plus amples renseignements concrets sur le respect de nos normes, veuillez consulter la Fiche de rendement sur le service 2024 sur notre site Web. ♦

	Normes	Résultat Global	Cas
Demandes d'informations	1	100 %	134 / 134
Normes de déclaration	7	99,7 %	2046 / 2060
Approbations accordées	7	98,0 %	271 / 271
Préoccupations et plaintes	2	100 %	36 / 36
Communication d'information	7	100 %	1195 / 1195
Bilan de santé annuel	2	100 %	1 / 1
Services aux organisations servant les clients de l'Agence	3	100 %	2 / 2
Total	29	99,6 %	3685 / 3699



« Indices et suppositions » : Satisfaction des clients

L'Agence dépasse ses normes publiées relatives aux services aux clients. On trouve toutefois au-delà de ces normes un élément plus subjectif : l'opinion des clients sur le service qu'ils ont reçu. Une coopérative pourrait être satisfaite, même après avoir été déçue lors de l'un ou de plusieurs points de contact, et pourrait également ne pas l'être, même si tous nos échanges se sont bien déroulés. Puisque l'expérience subjective de nos clients revêt une grande importance pour nous, l'Agence réalise tous les trois ans un sondage indépendant afin d'évaluer les impressions des coopératives à l'égard de notre service.

Pour nos clients, l'année 2024 en a été une d'acclimatation aux nouveaux outils en ligne que nous avons élaborés. Le calculateur leur a permis de déterminer rapidement le loyer subventionné d'un ménage et de produire leur demande annuelle. La combinaison de l'auto-évaluation et du plan d'action a facilité

la planification et la production de la déclaration. Notre personnel était disponible pour aider les gestionnaires à mesure qu'ils se familiarisaient avec ces outils. Des observations empiriques donnent à penser qu'ils ont été de précieuses ressources.

Un sondage éclair mené au début de 2025 a confirmé nos impressions : 95 % des répondants estimaient que le calculateur était utile et 86 % étaient satisfaits de l'expérience de son utilisation. Nous avons également reçu des commentaires positifs sur les outils en lignes offerts pour élaborer le plan d'action, dont bien plus de 90 % des répondants étaient satisfaits. ♦



Daniel Melchiorre, agent de soutien au loyer

Le calculateur en ligne : « J'aime le fait qu'il est plus facile et plus rapide de générer des rapports, et que je n'ai pas besoin de créer de tableur. »

– Personnel rémunéré



« Ça va bien aller » : L'Agence et nos clients

Pour le personnel et les clients de l'Agence, 2024 a été moins une année de nouvelles réalisations et davantage une année axée sur l'achèvement et le regroupement, comprenant des fins et quelques débuts. Le calculateur en ligne pour le Programme de soutien au loyer de l'IFLC-2, lancé en 2023, est le plus grand projet que nous ayons mené. Il a sollicité la plupart de nos ressources pendant plusieurs années. Le défi que nous avons dû relever consistait entre autres à éliminer l'arriéré de plusieurs années des rapprochements du soutien au loyer annuel, qui s'était accumulé avant le lancement du calculateur. Cette tâche a cependant été menée à bien en 2024 grâce au redéploiement de membres du personnel de toutes les divisions.

Nous avons aussi amorcé l'année 2024 avec une longue liste de changements reportés au Système d'information de l'Agence des coopératives d'habitation (SIACH), l'assise sur laquelle reposent nos services. Grâce aux efforts dirigés déployés par notre équipe des services

d'information (SI), la plupart des éléments avaient été terminés ou éliminés après être devenus inutiles à la fin de l'année.

En même temps, notre équipe des SI a fait progresser l'élaboration d'un nouveau Système de gestion de l'utilisateur pour nos clients. Cette nouvelle approche renforcera la sécurité des renseignements des clients en donnant aux coopératives d'habitation un meilleur contrôle à l'égard de l'accès au SIACH et à leurs dossiers en ligne. Le Système de gestion de l'utilisateur permet à l'administrateur d'une coopérative de donner accès à d'autres membres du personnel (ou à des bénévoles) à diverses sections du SIACH ou de réserver l'accès le cas échéant. Par exemple, l'administrateur de la coopérative peut donner à l'aide-comptable la permission requise pour remplir la demande de supplément au loyer de sa coopérative, mais rien de plus. Chaque utilisateur de coopérative aura un nom d'utilisateur et un mot de passe uniques qui lui

accorderont un accès précis au moyen d'une authentification multifacteur que l'administrateur de la coopérative peut révoquer. À la fin de l'année 2024, les lettres de formulaire étaient réécrites afin d'accorder une période de transition, la programmation était complète et des essais étaient en cours. Le Système de gestion de l'utilisateur a été lancé au début de l'année 2025.

L'une des autres avancées de nos systèmes d'information appuyait aussi la protection de la vie privée des clients. Au cours de l'année, la SCHL a signalé à l'Agence qu'elle devait renforcer les protections individuelles en matière de vie privée dans le calculateur en ligne en recueillant moins de détails personnels. À court préavis, notre personnel a élaboré et suivi un processus progressif afin de changer la façon dont les membres soutenus sont identifiés par nos clients dans leurs déclarations et dans nos dossiers historiques.

En 2024, la plupart de nos clients n'avaient plus d'accord d'exploitation en vigueur. Ils profitaient plutôt du Programme de soutien au loyer du gouvernement fédéral, qui fournit un soutien au loyer proportionné au revenu aux ménages admissibles.



*Coopérative d'habitation
Lakewood Terrace, Vancouver*



Ce programme d'une valeur inestimable permet aux coopératives d'habitation de maintenir les communautés à revenu mixte qui constituent une caractéristique essentielle des coopératives depuis leurs débuts. Nous avons récemment constaté qu'un certain nombre de coopératives étaient incapables d'utiliser l'ensemble du soutien à leur disposition. Les membres dont la situation s'est améliorée peuvent ne plus avoir besoin de soutien au loyer, mais ils restent dans la coopérative parce que la communauté est devenue leur chez-soi et que les autres options de logements sont inaccessibles. Par le passé, les membres quittaient souvent les coopératives de logement afin d'acheter un condominium ou une maison en rangée, mais cette option est maintenant moins accessible en raison du décalage entre les prix du logement et les revenus moyens. Alors que les régimes de retraite au travail ne sont plus courants, nous estimons qu'à mesure que les membres des coopératives vieillissent sur place, les coopératives auront davantage besoin de soutien au loyer.

Notre personnel de première ligne a poursuivi sa collaboration étroite avec les clients des anciens programmes et les clients qui touchent un soutien au loyer, ainsi que ceux qui participent au

Programme de soutien au loyer (IFLC-2). Après de nombreuses années passées à exhorter les coopératives à mettre des fonds de côté pour l'avenir, nous les encourageons maintenant à investir ces réserves dans les projets d'immobilisations requis pour maintenir leurs immeubles en bon état. En 2024, les dépenses médianes en travaux d'immobilisations s'élevaient à 3 238 \$ par unité. Il s'agissait d'une augmentation de 10 % par rapport à 2023 et les dépenses étaient guidées par les 57 études techniques commandées avec l'aide du Financement de préservation de la SCHL. Était donné que 94 accords liés au Financement de préservation devaient arriver à échéance en 2024, notre personnel a communiqué avec les clients en question afin de garantir le respect des échéances. Dans pratiquement tous les cas, nous sommes parvenus à obtenir une prolongation ou à confirmer que les travaux avaient été achevés et que le compte pouvait être rapproché avec la fourniture de reçus.

Cette année ne présentait pas le même défi et la même intensité que 2023, mais elle a été calmement productive. Des initiatives reportées ont progressé et ont été menées à bien. Les clients du soutien au loyer se sont familiarisés avec les avantages du calculateur en ligne, de l'auto-évaluation et du plan

En 2024, les dépenses médianes en travaux d'immobilisations s'élevaient à 3 238 \$ par unité.

d'action. Les coopératives qui ont entrepris un projet de rénovation ont été encouragées à maintenir le cap, malgré les désagréments pour leurs membres. Notre équipe des Services techniques était prête à fournir un soutien supplémentaire au besoin. La combinaison de nos services de surveillance et d'information a assuré la stabilité de l'année 2024 pour le portefeuille de coopératives d'habitation financées par le gouvernement fédéral. ♦



Le conseil d'administration et les gestionnaires de l'Agence visitent la terrasse-jardin de la coopérative d'habitation Charles Hastings, à Toronto.

« Le bâtisseur de ponts » : Préoccupations et plaintes

Lorsque les coopératives ou leurs membres communiquent avec nous, nous essayons toujours de trouver une solution, même si notre responsabilité est limitée au financement, aux questions relatives aux programmes qui touchent le rendement financier d'un client ou au respect d'un accord avec la SCHL.

L'Agence est une organisation responsable qui s'engage à tenir compte de toutes les préoccupations et les plaintes des clients. À nos yeux, une préoccupation fait référence à toute situation dans laquelle une personne est inquiète ou insatisfaite de l'Agence, de la SCHL, d'un programme ou de tout autre aspect relevant de notre mandat et accepte un aiguillage ou une explication. Une plainte désigne toute question décrite de cette manière ou que nous ne pouvons pas résoudre ou aiguiller. Nous produisons un rapport annuel au sujet de toutes les préoccupations et plaintes.

En 2024, nous avons enregistré 34 préoccupations (21 préoccupations en 2023) et deux plaintes (aucune en 2023). La plupart provenaient de membres de coopératives, qui nous ont fait part de 32 préoccupations (17 préoccupations en 2023). Nous n'avons reçu aucune préoccupation ou plainte de membres du public, mais deux membres du conseil d'administration nous ont fait part d'une préoccupation.

Une fois de plus, la plupart (23) des préoccupations concernaient la gouvernance ou la gestion d'une

coopérative d'habitation en particulier (13 préoccupations en 2023).

Lorsque les coopératives ou leurs membres communiquent avec nous, nous essayons toujours de trouver une solution, même si notre responsabilité est limitée au financement, aux questions relatives aux programmes qui touchent le rendement financier d'un client ou au respect d'un accord avec la SCHL. Parfois, le fait de tirer au clair un malentendu ou d'expliquer un volet du programme a résolu le problème. En d'autres occasions, nous avons dû aiguiller le plaignant vers un autre service.

En 2024, l'Agence a conseillé à 22 membres de coopératives de faire part de leurs préoccupations au conseil d'administration ou à l'administrateur de leur coopérative (10 membres en 2023). Nous en avons renvoyé six aux fédérations de coopératives. L'Agence a résolu elle-même huit préoccupations (4 préoccupations en 2023). Une fois de plus, aucune préoccupation ou plainte n'a été aiguillée à la SCHL (aucune en 2023). ♦

États financiers 2024 – Points saillants

		31 décembre 2024	31 décembre 2023
ACTIFS	Liquidités et investissements	3 563 376 \$	3 011 415 \$
	Immobilisations et actifs incorporels	780 889	1 084 262
	Autre	158 193	151 430
		4 502 458	4 247 107
PASSIFS		3 579 562	3 089 087
SOLDES DES FONDS	Réserve de fonctionnement	423 140	358 761
	Fonds d'immobilisations	499 756	799 259
		4 502 458	4 247 107
CHANGEMENT DANS LA RÉSERVE DE FONCTIONNEMENT		2024	2023
	Revenus	8 097 215	8 233 799
	Dépenses	7 682 836	7 876 340
	Transfert au fonds d'immobilisations	(350 000)	(330 000)
		64 379 \$	27 459 \$

Les états financiers complets et vérifiés par Marcil Lavallée ont été remis à la Fédération de l'habitation coopérative du Canada et à la Société canadienne d'hypothèques et de logement.



Coopérative d'habitation Westboro, Ottawa

« Votre aide généreuse a contribué énormément à nos démarches t, et nous l'apprécions grandement... Au nom de la coopérative, et à titre personnel, nous vous remercions sincèrement de vos conseils et de votre patience. »

– Un membre
du conseil d'administration

Personnel de l'Agence en date du 31 décembre 2024

Olga Tasci, directrice générale

SERVICES INTÉGRÉS

Jennifer Brett, directrice, Services administratifs

Mel Cameron, promotrice de la culture et du service à la clientèle

Jennie Cottenden, adjointe administrative principale

Nicola DeSousa, adjoint administratif principal

Maggie Keith, agente de communication et secrétaire générale

Michelle McHugh, coordonnatrice des Services intégrés

Sabine Saintilus, agent des Ressources humaines

Mitch Vandenberg, agent des communications numériques

Ellie Williams, adjointe de direction

Payam Ressalat, gestionnaire, Finances

Kim Bakir, coordonnatrice, Comptabilité

SERVICES D'INFORMATION

Bridget Bayliss, directrice, Services d'information

Steve Gauthier, spécialiste principal, Contrôle de la qualité des logiciels

Adewale Ketiku, chef, Projets relatifs aux systèmes d'information

Vicki Lackman, spécialiste, Technologies de l'information

Gail McKenzie, agente, Contrôle de la qualité des logiciels

Natascha Morrison, agente d'information

Harshal Naik, analyste principal, Applications informatiques

Sergei Pershukevich, gestionnaire des banques de données

Stan Piechocinski, chef, Conception du système et gestion des données

Larry Lenske, analyste principal, Applications informatiques

Tineke Vanderhorst, analyste, Applications informatiques

OPÉRATIONS

Catriona McCallum, directrice, Opérations

Glenn Grignon, conseiller spécial

Marisa Melchiorre, agente financière principale

Trina Murphy, agente financière

Grace Zhao, analyste principale

Michel St-Denis, gestionnaire, Services techniques

Joanne Balmaceda, coordinatrice, Services techniques

Francesca Sorace, gestionnaire, Programmes de soutien au loyer

Jean-Philippe Beaudet, agent de soutien au loyer

Laura Collins, agente de soutien au loyer

Erin Cousins, agente de soutien au loyer

Traci Dubeau, agente de soutien au loyer

Meghan Friesen, agente de soutien au loyer

Allie Lacasse, agente de soutien au loyer

Daniel Melchiorre, agent de soutien au loyer

Rosalind Morton, agente de soutien au loyer (en congé)

Heather Wesenberg, chef d'équipe, Soutien à la clientèle

Jacqueline Cooper, gestionnaire des relations avec les clients

Hia Inthavixay, gestionnaire des relations avec les clients et analyste

Heather Kennedy, gestionnaire des relations avec les clients

David Nagy, gestionnaire des relations avec les clients et analyste

G. Scott Wylie, gestionnaire des relations avec les clients et analyste

www.agence.coop



Immeuble de l'équipe des services d'information. De gauche à droite : Adewale Ketiku, chef, Projets relatifs aux systèmes d'information; Steve Gauthier, agent principal, Contrôle de la qualité des logiciels; Stan Piechocinski, chef, Conception du système et gestion des données; Gail McKenzie, agente, Contrôle de la qualité des logiciels; Bridget Bayliss, directrice, Services d'information; Larry Lenske, analyste principal, Applications informatiques; Sergei Pershukevich, gestionnaire, Banques de données; Natascha Morrison, agente d'information; Tineke Vanderhorst, analyste, Applications informatiques