

« Les murs
se souviennent » :
Rapport
annuel 2010



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

Table des matières

Conseil d'administration	2
« La brique, je vois, est fissurée près de la porte... » ¹ : La préservation du patrimoine et les propriétés coopératives en 2010	3
Nos clients	5
« Beaucoup de vécu » : Mot de la directrice générale	6
États financiers – Points saillants	8
Notre personnel	9
Mission, vision et valeurs.....	10

¹Les vers cités dans ce document sont des traductions libres tirées
du poème de Philip Child, The Victorian House





[De gauche à droite]
Elain Duvall; Jill Kelly, vice-présidente; W. Laird Hunter, QC; Carol Davis;
Peter Crawford, trésorier; Ray Hession, président.

Le Conseil d'administration

Les directeurs de l'Agence proviennent de la Colombie-Britannique, des Prairies et de l'Ontario. Ils connaissent bien la conjoncture économique des régions, les programmes d'habitation gouvernementaux et les enjeux avec lesquels doivent composer les coopératives en tout genre, ce qui leur permet d'assurer une surveillance éclairée des activités de l'Agence.

« La brique, je vois, est fissurée près de la porte... » : Protéger notre patrimoine en 2010

La « préservation du patrimoine » désigne la protection de propriétés sur lesquelles le temps a passé ou d'un endroit qui a beaucoup changé. Certains clients de l'Agence sont propriétaires de propriétés construites avant la Première Guerre mondiale, mais la plupart des coopératives d'habitation ont vu le jour dans de nouveaux bâtiments construits il y a moins de 30 ans. Il est donc difficile de les qualifier de propriétés « patrimoniales ».

Cela dit, même les coopératives situées dans des « bâtiments neufs » font partie d'un héritage dont nous devons être conscients et que nous devons protéger. Elles sont le produit d'une époque de notre histoire du XXe siècle marquée par une déception devant les répercussions sociales des ensembles de logements publics à grande échelle, qui a poussé les gouvernements à se rabattre sur les fournisseurs communautaires de logements à plus petite échelle et prévoyant une mixité de revenus. Parmi toutes les tentatives du genre, la formule des coopératives d'habitation est unique : il s'agit de propriétés appartenant à la collectivité, et cette dernière peut en disposer à son gré. Même si elle n'est pas sans difficulté, cette formule demeure un legs au succès remarquable.

Le plus elle apprenait à connaître ses clients, le plus l'Agence s'est rendu compte que plusieurs conseils d'administration et membres de conseils percevaient leur coopérative comme un trésor local, si ce n'est national. Toutefois, même s'ils tenaient à leur coopérative, très peu d'entre eux mettaient de côté les fonds nécessaires pour effectuer l'entretien à long terme de leurs bâtiments coopératifs. Plusieurs entretenaient toujours l'idée erronée que des économies seraient réalisées si les membres s'occupaient de la majeure partie des travaux d'entretien et de réparation nécessaires. D'autres trouvaient difficile d'élaborer un plan de réparation et d'entretien des installations.

L'Agence s'est donc fixé comme objectif d'inciter ses clients à cotiser davantage aux réserves de remplacement d'immobilisations. À la fin de 2010, nos efforts ont porté fruit : la moyenne des contributions aux réserves avait augmenté de près de 10 p. 100 par rapport à 2009.



En plus de cotiser davantage aux réserves, les coopératives ont investi de manière concertée dans les réparations et remplacements d'immobilisations. Lorsque, dans la foulée de la crise financière de 2008, le gouvernement a élaboré un plan visant à stimuler l'économie canadienne, notre personnel a encouragé les clients de l'Agence à faire des travaux essentiels sur leurs bâtiments par l'entremise du Programme de rénovation et de modernisation des logements sociaux. En 2010, lors de la deuxième phase de cette initiative, l'Agence a une fois de plus aidé la SCHL à examiner les demandes, sans toutefois participer à la distribution des contributions financières à des clients particuliers. Les propositions des clients n'ont pas toutes été acceptées, mais l'exercice a au moins servi à attirer leur attention sur les travaux pressants et incité plusieurs à puiser à même leurs propres fonds pour faire des réparations d'immobilisations. On trouvera dans ce rapport des photographies présentant l'état des propriétés de clients avant 2010, puis après, une fois les travaux requis réalisés à la suite d'un investissement approprié dans ces immobilisations.

Après y avoir été fortement encouragées par l'Agence, plusieurs coopératives ont commencé à passer en revue leurs sources de revenus et à demander à leurs membres de verser une contribution se rapprochant davantage des taux du marché. Les membres commencent à comprendre qu'en procédant ainsi et en affectant des fonds à l'entretien de leur propriété, ils assurent l'avenir de la coopérative.

Les coopératives peuvent également réaliser des économies en réduisant les pertes d'inoccupation. Cette approche est peut-être exigeante, mais moins pénible que de hausser de façon draconienne les coûts d'habitation. Le personnel de l'Agence a prodigué des conseils portant spécifiquement sur la manière d'améliorer la première impression que laissent les bâtiments et sur des activités opportunes et efficaces de marketing. On a notamment recommandé le recours à une tactique évidente, mais importante, qui consiste à rendre les logements vacants aussi attrayants que possible. Nous avons également insisté sur la nécessité d'embaucher des peintres professionnels, de remplacer les planchers, les baignoires et les lavabos. Moins il y a de logements vacants, et plus nos clients peuvent investir dans l'entretien de la propriété.

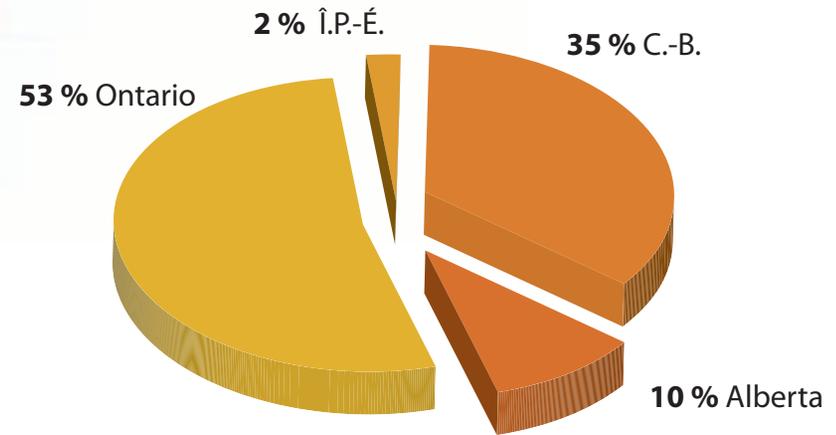
Bien sûr, une coopérative d'habitation est bien plus que la somme de ses bâtiments. Il n'en demeure pas moins que ceux-ci ne sont pas seulement le principal actif d'une coopérative, ils sont sa raison d'être. Il faut protéger les bâtiments coopératifs, non seulement pour des raisons pratiques et de politiques publiques, mais également parce qu'il s'inscrit dans l'unique héritage d'habitation de notre pays.



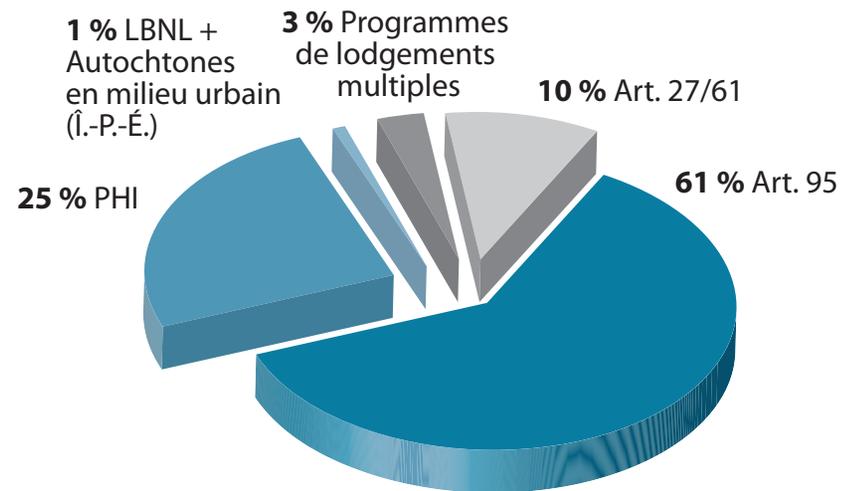
Clients

À la fin de 2010, l'Agence comptait parmi sa clientèle 533 coopératives d'habitation. On trouvera ci-dessous deux graphiques : le premier illustre la répartition provinciale de notre clientèle, et le second, la répartition de notre clientèle par programme d'habitation.

Distribution régionale des clients de l'Agence



Pourcentage des clients par programme



« Beaucoup de vécu » : Mot de la directrice générale

Le poète canadien, Philip Child, a écrit ceci au sujet d'une maison de famille ancienne : « Cette maison a beaucoup de vécu » [traduction libre]. Cela s'applique aux propriétés des coopératives d'habitation régies par l'Agence dont certains membres leur sont fidèles depuis plus de 25 ans.

Nos coopératives sont des communautés arrivées à maturité. Elles ont accumulé une riche expérience et sont régulièrement revigorées par l'arrivée de nouveaux membres. Nous entendons souvent parler d'enfants qui ont grandi dans des coopératives et qui, un jour, y retournent juste pour dire bonjour, ou encore ceux qui, arrivés à l'âge adulte, quittent le logement coopératif de leurs parents pour s'installer dans le leur.

La méditation de Philip Child sur la vie d'une habitation s'applique parfaitement à nos clients :

L'une des tâches de l'Agence est de travailler à la préservation des bâtiments de nos clients, dont la fonction est d'abriter l'intimité de la vie privée. Notre personnel insiste beaucoup auprès des coopératives d'habitation pour qu'elles prennent soin de leur propriété, et ce, afin d'être en mesure d'accueillir les générations à venir. Non seulement incitons-nous nos clients à mettre de côté davantage d'argent pour financer des projets d'immobilisations, mais nos gestionnaires des relations sont également prêts à offrir des conseils sur la manière de mettre en œuvre ces projets. Les employés du Service technique de l'Agence organisent des évaluations de l'état des bâtiments des clients qui, sans notre aide, auraient de la difficulté à le faire. Nos effectifs de première ligne travaillent aussi avec les coopératives ayant des budgets serrés pour veiller à ce que leurs fonds soient bien dépensés.



— Alexandra Wilson,
directrice générale

*Un endroit où rire et semer la joie
Et la regarder, et grandir en toute sérénité...*

*Un endroit où voir le jour et vivre sa vie et ses amours
Un nid qui accueille les caresses de la vie;
Oui, et un lieu où mourir, en songeant peut-être,
Là, allongé pour la dernière de vos nuits
Souhaitant, « Les enfants de mes enfants
Pourront commencer leur vie là où la mienne se termine »*

—[traduction libre]



En 2010, l'Agence a également joué un rôle auprès de ses clients et de la SCHL dans le cadre de la deuxième phase du Programme de rénovation et de modernisation des logements sociaux.

De plus, au bénéfice des coopératives qui fonctionnent bien, mais qui ne sont pas en mesure de financer un important projet d'immobilisations à partir de leur réserve, l'Agence a commencé à s'associer à des prêteurs commerciaux. Notre rôle a été de faciliter le processus d'emprunt en aidant nos clients à déterminer la somme qu'ils peuvent se permettre d'emprunter, à les présenter aux institutions financières disposées à leur consentir un prêt et à les conseiller sur la marche à suivre dans le cadre du processus d'emprunt. Jusqu'à présent, le nombre d'emprunts est minime, mais le besoin est important et il y aura davantage d'activité en ce sens en 2011 et au cours des dix prochaines années.

Dans sa contemplation sur la durée de vie d'une demeure, Philip Child exprimait l'opinion moderniste qui prévalait au milieu du siècle dernier. En effet, il a fait tenir à M. Hammer, son personnage d'entrepreneur calculateur, le propos suivant : « Cette maison est trop vieille, je vais bien sûr devoir la démolir » [traduction libre]. L'Agence n'est pas de cet avis.

Nous croyons qu'avec un peu de planification et une attention constante, les habitations coopératives vieillissantes peuvent être remises à neuf, rénovées et préservées au bénéfice des générations à venir. C'est une besogne qui en vaut la peine. Comme le disait Philip Child dans son poème : « Une maison peut allumer, dans l'esprit d'un enfant, une chandelle d'une brillance telle que, par la grâce de Dieu, elle ne saurait s'éteindre » [traduction libre]. Cela est particulièrement vrai lorsque ce foyer fait partie d'une coopérative d'habitation.



États financiers – Points saillants

	Au 31 décembre 2010	Au 31 décembre 2009
ACTIF		
Liquidités	1,622,915 \$	1,565,566 \$
Immobilisations	991,981	1,074,336
Autres	149,208	106,464
	<u>2,764,104</u>	<u>2,746,366</u>
PASSIF		
	2,107,951	2,023,112
SOLDE DES FONDS		
Réserve opérationnelle	28,745	84,979
Fonds d'immobilisations	627,408	638,275
	<u>2,764,104</u>	<u>2,746,366</u>
MODIFICATIONS À LA RÉSERVE DE FONCTIONNEMENT		
	2010	2009
Revenus	5,719,182	5,418,948
Dépenses de fonctionnement	(5,448,732)	(5,163,038)
Transfert au fonds d'immobilisations	(326,684)	(311,074)
	<u>(56,234) \$</u>	<u>(55,164) \$</u>

La version intégrale des états financiers, préparés par le cabinet Marcil Lavallée, a été remise à la Fédération de l'habitation coopérative du Canada et à la Société canadienne d'hypothèques et de logement.



Personnel

Alexandra Wilson, directrice générale

Services administratifs

Gail Church, directrice, Services administratifs

Stephanie Ballantyne, adjointe administrative principale,
Services administratifs

Chris Beggs, administrateur, Services réseaux et technologiques

Shannon Crandell, adjointe administrative principale (C.-B.)

Georges Guimond, gestionnaire intérimaire, Services
d'information

Maggie Keith, agente de communications

Catriona McCallum, gestionnaire des relations

Gail McKenzie, agente, Contrôle de la qualité des logiciels

Toby McSween, adjoint administratif principal, Prairies

Sirikit Moreau, adjointe administrative principale, Finances et
ressources humaines

Sergei Pershukovich, administrateur des données

Stan Piechocinski, développeur principal des logiciels

Chantal Roy, gestionnaire, Qualité des services et formation

Laurie Sallis, adjointe administrative principale (Ont. / Î.-P.-É.)

Michel St-Denis, gestionnaire, Services techniques

Andy Yang, développeur intermédiaire des logiciels

Services des prêts et de la prévention des défauts

**Greg O'Neill, directeur, Services des prêts et de la prévention
des défauts**

Jennifer Hobbs, analyste principale

Opérations

Olga Tasci, directrice, Opérations

Dave Howard, gestionnaire, Opérations (Ont. / Î.-P.-É.)

Joanne Mick, gestionnaire, Opérations (C.-B. / Prairies)

Jennifer Brumwell, gestionnaire des relations

Margaret Callaghan, gestionnaire des relations

Jean-Marc Carrière, gestionnaire des relations

Donna Charbonneau, gestionnaire des relations

Jacqueline Cooper, gestionnaire des relations

Jane Davidson-Neville, gestionnaire des relations

Cole Dudley, gestionnaire des relations

Robin Hillgartner, gestionnaire des relations

Julie LaPalme, agente d'information

Ken Lawson, agent du service d'assistance
à la DAR

Larry Lenske, agent financier

David Nagy, gestionnaire des relations

Shawn Preus, gestionnaire des relations principal

Payam Ressalat, gestionnaire des relations (congé parental)

Debbie Saidman, gestionnaire des relations

Francesca Sorace, gestionnaire des relations

Sandeep Thethy, gestionnaire des relations

Heather Wesenberg, gestionnaire des relations

G. Scott Wylie, gestionnaire des relations

Amanda Yeomans, gestionnaire des relations
(remplace un employé en congé parental)



Notre mission, notre vision, nos valeurs

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 d'aider nos partenaires gouvernementaux et coopératifs à atteindre leurs objectifs.

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.



Nos valeurs

Nous sommes attachés aux valeurs ci-après, 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 possible 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.
- **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.

Site Web : www.agence.coop



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

