

“LA RESTAURATION”

— *Robert Frost*

RAPPORT ANNUEL

2013



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



Table des matières

- 3 Conseil d'administration
- 4 Le défi de la dégradation matérielle
- 6 Clients
- 7 « La lente décomposition invisible » :
directrice générale
- 9 Points financiers principaux
- 10 Personnel
- 11 Notre mission, notre vision, notre valeurs



Conseil d'administration

Les six administrateurs de l'Agence proviennent de la Colombie-Britannique, des Prairies et de l'Ontario. On peut lire un résumé de leur expérience et de leurs compétences sur le site Web de l'Agence.

Les administrateurs apportent à l'Agence leurs connaissances de la loi, des finances, de l'administration publique, des conditions économiques régionales, des programmes de logement gouvernementaux ou de l'exploitation des coopératives. Ils ont accepté leur nomination de la Fédération de l'habitation coopérative du Canada, le seul membre de l'Agence, parce qu'ils croient en l'importance des programmes publics efficaces qui contribuent à fournir aux Canadiens des logements sûrs et abordables. L'expertise et le jugement des administrateurs leur permettent de tourner le regard de l'Agence vers l'avenir tout en s'assurant que nous remplissons notre mandat et notre entente de service auprès de la Société canadienne d'hypothèque et de logement.



[Gauche à droite]
Cameron Gray; Myrna Bentley, trésorière (en congé);
Maryantonett Flumian; W. Laird Hunter, c.r., président; Roger
Maloney, trésorier intérimaire; Elain Duvall, vice-présidente



Le défi de la dégradation matérielle



La thermodynamique traite de l'irréversibilité des phénomènes naturels (lorsqu'un cube de glace fond, l'eau ne redeviendra pas glace d'elle-même; l'air peut s'échapper d'un ballon gonflé, mais n'y rentre pas). Petit à petit les choses ralentissent.... sans intervention humaine, les choses se détériorent, y compris les immeubles. Même les étoiles refroidissent.

Le personnel de l'Agence s'est rallié pour défier l'entropie et toutes les forces qui se liguent contre la propriété de nos clients. Une grande partie du travail de l'Agence en 2013 a en quelque sorte porté sur les murs, les fenêtres, les fondations et les autres travaux d'immobilisation des coopératives d'habitation, ou sur leurs fonds, ce qui est en soi un bien en forme liquide. Au fil du temps, le travail de notre personnel a aidé les clients de l'Agence à préserver et à améliorer leur propriété et leur rendement.

En 2013, le groupe des clients de l'Agence a augmenté ses contributions d'ensemble aux réserves d'immobilisations de plus de 9 p.

100 par rapport à 2012, souvent grâce aux conseils du personnel de première ligne. Nos gestionnaires de relations constatent que les clients réagissent mieux aux recommandations lorsqu'on dispose d'un rapport d'évaluation de l'état du bâtiment qui indique, par exemple, la nécessité d'installer un nouvel ascenseur pour remplir un équipement désuet. « L'évaluation est le meilleur facteur de motivation », nous dit un gestionnaire de relations.

De nombreuses questions d'exploitation ne posent plus autant de défis que par les années passées. La plupart de nos clients ont appris à soumettre leur déclaration annuelle de renseignement à temps, même s'il manque parfois des documents qu'ils envoient plus tard. De nombreuses coopératives augmentent maintenant régulièrement les loyers pour faire face à l'augmentation des coûts (une moyenne de 2,1 p. 100 en 2013, avec un taux d'inflation de 0,9 p. 100). Les augmentations leur procurent plus de dollars réels pour entretenir leur propriété. Bien que les retards de loyers et les mauvaises créances



Le défi de la dégradation matérielle



demeurent une préoccupation, le taux médian des retards et des mauvaises créances a diminué de plus de 30 p. 100 entre 2007 (première année complète de l'Agence) et 2013. À la fin de l'exercice, 90 p. 100 de nos clients avaient des pertes d'inoccupation stables se rapprochant des données du marché de leur région, ce qui témoigne de l'efficacité de l'exploitation.

Même les coopératives qui ont éprouvé des difficultés ont connu des éclaircies avec le temps. À la fin de 2013, l'Agence avait préparé 45 plans de renouvellement financier pour ces clients — des plans qui leur apprenaient comment rembourser leurs prêts de sauvetage à la fin de leur entente d'exploitation ou comment répondre aux conditions d'une nouvelle aide financière non reliée à la SCHL.

En collaboration avec nos clients, nous avons établi des moyens de lutter contre le gel et la dégradation matérielle qui posent de grands défis. Ce qui se détériore peut et doit être restauré, et nos clients trouvent les fonds au moyen d'une saine gestion. Les murs solides créent un bon voisinage et des bonnes coopératives.

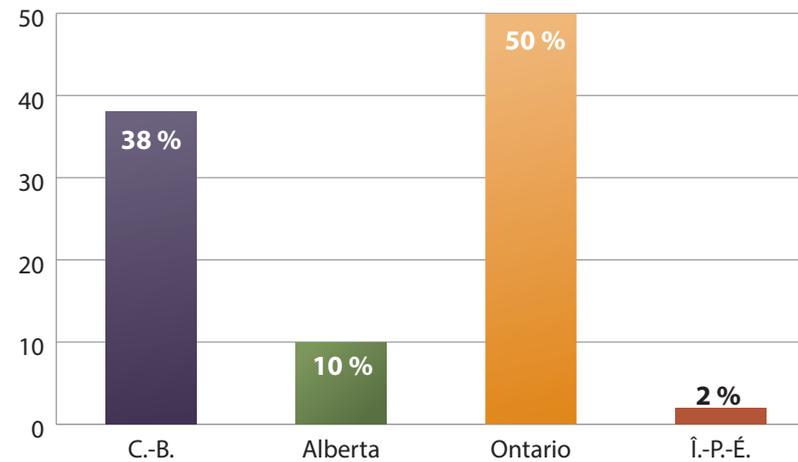


Clients

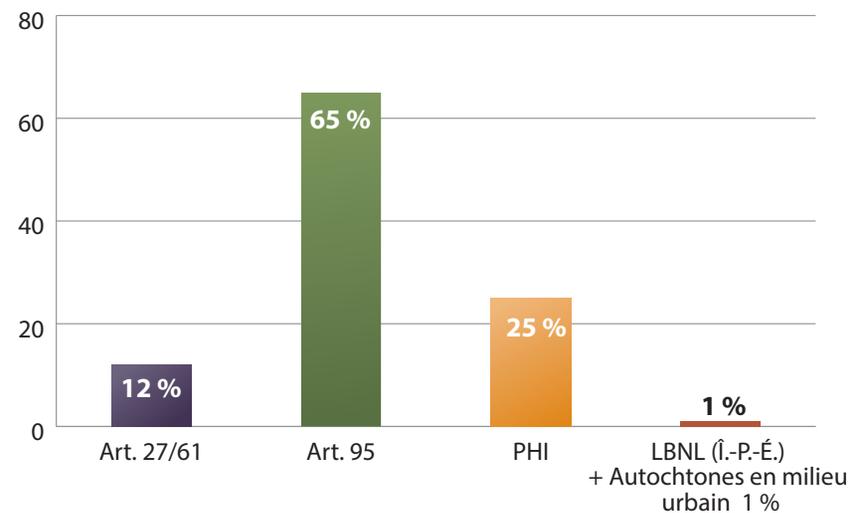
En 2013, la clientèle de l'Agence est passée de 549 coopératives d'habitation à 554. Vous pouvez consulter ci-dessous le tableau de leur répartition dans les provinces et entre les programmes de logement. Avec la venue régulière des anciennes coopératives « qui prenaient l'eau », le nombre des clients de la C.-B. augmente.

Répartition des clients de l'Agence

Note : L'arrondissement des pourcentages donne un total supérieur à 100 %



Pourcentage des clients en fonction de chaque programme



« La lente decomposition invisible »

— Robert Frost (traduit)



Même avant d'ouvrir nos portes, nous connaissions le risque posé par les immeubles vieillissants de nos clients. Aider les clients à surmonter cette difficulté a été l'une de nos responsabilités les plus urgentes.

L'état d'un bâtiment est essentiellement important; c'est aussi l'une des mesures que l'Agence utilise pour évaluer le risque de ses clients, l'évaluation du risque étant une responsabilité principale de notre entente de service avec la SCHL. Bien que nous ne menions plus d'inspections courantes pour la plupart des clients, nous avons commencé à évaluer la condition physique de leur bien d'autres façons. Nous les invitons fortement à souscrire une bonne protection d'assurance, ce qui est une façon pour les coopératives de protéger leur actif physique et financier. Les coopératives d'habitation ont toujours assuré leur propriété contre le feu et les autres dangers; en 2013 un pourcentage encore

inégalé de notre clientèle possédait une protection de responsabilité complète, une protection de garanties de paiement et une protection contre les pertes de loyers.

De nombreux nouveaux procédés ont été mis en place ou initié l'an dernier. Les clients dont l'entente avec la SCHL les oblige à produire un rapport mensuel ou trimestriel sur l'état de leurs finances ont maintenant le loisir de pouvoir les soumettre en ligne. L'Agence a créé un nouveau site Web sur les repères et les pratiques exemplaires qui permettent aux coopératives de comparer leur rendement à celui de leurs pairs. Le site Web offre aussi des comptes-rendus de la part des coopératives qui expliquent comment elles ont atteint des résultats supérieurs. Une méthode en ligne de préparation de budget remplacera bientôt le chiffrier électronique de l'Agence, dont les données ne pouvaient s'intégrer à notre système d'information.



« La lente décomposition invisible »

— Robert Frost (traduit)



Toujours tournés vers l'avenir, nous avons commencé à préparer nos clients à la fin imminente de leur entente d'exploitation avec la SCHL. À cette fin, nous les encourageons dans la mesure du possible à adopter des plans de réserves d'immobilisation et nous continuerons à prévoir des plans de renouvellement pour ceux qui ont des accords de sauvetage financier. En Ontario, nous allons constituer un groupe de gestionnaires immobiliers compétents pour travailler avec ces coopératives. De plus, nous planifions établir des lignes directrices pour les clients qui arrivent à la fin de leur entente et nous prévoyons aussi modifier notre système d'information pour tenir compte de la fin de leur entente d'exploitation.

La SCHL entreprendra sa première évaluation de l'entente de l'Agence en 2014. Nous sommes impatients de connaître les résultats.

Mais peu importe, notre objectif des prochaines années ne changera pas : nous voulons utiliser tous les moyens dont nous disposons pour éteindre le feu de la lente décomposition qui guette nos clients et leur immeuble, et pour les appuyer et les renforcer en prévision d'un avenir où leur exploitation se fera sans surveillance.



Points financiers principaux

| | | 31 décembre 2013 | 31 décembre 2012 |
|----------------------------------------------------------|--------------------------------------|---------------------|---------------------|
| ACTIF | Liquidités | 1 915 558 \$ | 2 103 355 \$ |
| | Immobilisations | 739 165 | 696 611 |
| | Autres | 269 380 | 206 361 |
| | | 2 924 103 \$ | 3 006 327 \$ |
| PASSIF | | 2,322,306 \$ | 2 371 584 \$ |
| SOLDE DE FONDS | Réserve de fonctionnement | 114,540 \$ | 107,335 \$ |
| | Fonds d'immobilisations | 462,257 | 527,408 |
| | Projets spéciaux | 25,000 | |
| | | 2,924,103 \$ | 3,006,327 \$ |
| ÉVOLUTION DE LA RÉSERVE DE FONCTIONNEMENT | | 2013 | 2012 |
| | Revenus | 6,217,131 \$ | 6,232,216 \$ |
| | Dépenses de fonctionnement | (5,935,526) | (6,008,843) |
| | Transfert au fonds d'immobilisations | (274,400) | (220,338) |
| | | 7,205 \$ | 3,035 \$ |



Les états financiers complets et vérifiés par Marciel Lavallée ont été remis à la Fédération de l'habitation coopérative du Canada et à la Société canadienne d'hypothèque et de logement. Les personnes intéressées à les consulter doivent d'abord obtenir la permission de la directrice générale.



Personnel



Alexandra Wilson, Directrice générale

Services administratifs

Colin MacDougall, Services administratifs

Iwona Bierylo, Gestionnaire, Systèmes d'information

Gail McKenzie, Contrôle de la qualité des logiciels

Sergei Pershukevich, Gestionnaire des banques de données

Stan Piechocinski, Développeur principal des logiciels

Natalie Hartley, , Gestionnaire, Ressources humaines

Sirikit Moreau, Coordinatrice, Ressources humaines et Service à la clientèle

Maggie Keith, Agente de communication et Secrétaire administrative

Sylvie Moreau, Promoteure du service à la clientèle

Agata Nobrega, Adjointe administrative principale

Kara Shipman, Adjointe administrative principale

Services des prêts et de la prévention des défauts

Gerry McEvoy, directeur, Services des prêts et de la prévention des défauts

Jennifer Hobbs, Analyste principale

Greg O'Neill, Analyste principal

Nick Van Dyk, Analyste principal

Grace Zhao, Agente de la gestion des cas de défaut

Opérations

Olga Tasci, Directrice, Opérations

Dave Howard, Gestionnaire, Opérations (Ontario / Î.P.-É.)

Bridget Bayliss, 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

Nicole Scott, Adjointe administrative principale

Catriona McCallum, Gestionnaire des relations

David Nagy, Gestionnaire des relations

Sandeep Thethy, Gestionnaire des relations

G. Scott Wylie, Gestionnaire des relations

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

Jennifer Brumwell, Gestionnaire des relations

Angela Cowie, Gestionnaire des relations

Traci Dubeau, Gestionnaire des relations

Cole Dudley, Gestionnaire des relations

Meghan Friesen, Coordinatrice, Services d'information

Shawn Preus, Gestionnaire principal des relations

Payam Ressalat, Gestionnaire des relations

Debbie Saidman, Gestionnaire des relations

Francesca Sorace, Gestionnaire des relations

Lesley Sturrock, Adjointe administrative principale (C.-B.)

Heather Wesenberg, Gestionnaire des relations

Michel St-Denis, Gestionnaire, Services techniques

René Boucher, Cordonnateur, Services techniques

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

Larry Lenke, Agent financier

Eileen Wilke, Agente financière



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.



Notre mission, notre vision, nos valeurs

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.

