



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

OUTIL D'ÉVALUATION DES SOCIÉTÉS DE GESTION IMMOBILIÈRE

DESTINÉ AUX CLIENTS

DE L'AGENCE DES COOPÉRATIVES D'HABITATION

Outil d'évaluation des sociétés de gestion immobilière

Introduction

Le modèle d'entente de services de gestion de l'Agence des coopératives d'habitation offre aux clients l'option d'une évaluation annuelle du service fourni par les sociétés de gestion (clause 18). Nous avons mis au point un outil d'évaluation à cette fin. Celui-ci est fondé sur les annexes de l'entente qui énumèrent les principaux services de gestion immobilière et les niveaux de service qui y sont rattachés. Puisque l'évaluation annuelle est optionnelle, ni la coopérative ni le gestionnaire n'engagent leur responsabilité dans le cas où aucune évaluation ne serait effectuée.

Les objectifs de l'évaluation sont les suivants

- § reconnaître un bon service,
- § fournir une occasion de résoudre tout problème détecté par la coopérative ou le gestionnaire, y compris les préoccupations au sujet de la qualité du service.

Pour le gestionnaire, l'évaluation sert également d'outil d'autoévaluation auquel il peut se référer tout au long de l'année afin de s'assurer qu'il continue à offrir un bon service.

Puisque la réussite de la gouvernance et la gestion sont étroitement liées au sein d'une coopérative d'habitation, l'amélioration continue de sa gestion renforce également sa gouvernance.

L'évaluation de la gestion nécessite la participation active à la fois du conseil d'administration de la coopérative et de son gestionnaire immobilier. Le conseil d'administration devrait d'abord demander au gestionnaire de préparer une autoévaluation. Le conseil d'administration devrait ensuite réserver une réunion afin de permettre aux administrateurs de remplir l'évaluation hors de la présence du gestionnaire. Une réunion extraordinaire devrait être fixée avec le gestionnaire longtemps à l'avance à une date convenue par les deux parties. L'objectif de cette réunion est de comparer les résultats de l'évaluation du conseil d'administration avec l'autoévaluation du gestionnaire ainsi que de planifier la résolution de tout problème relevé.

Le conseil d'administration doit retenir qu'il évalue le service et non pas les personnes qui fournissent le service. Les administrateurs devraient examiner les résultats précis rattachés aux tâches qu'ils ont déléguées au gestionnaire aux termes de l'entente de services de gestion signée. Le présent outil d'évaluation aidera le conseil d'administration à accomplir cette tâche.

Il est important de rappeler que l'évaluation annuelle ne remplace pas les communications régulières entre le conseil d'administration et le gestionnaire.

Comment utiliser cet outil d'évaluation de la gestion

Examinez chacune des catégories de services et attribuez une note à chacun des groupes de service qu'elles comprennent (p. ex., Gestion de l'occupation : commercialisation et sélection des membres). Veillez à fournir des commentaires au soutien de la note attribuée afin de vous assurer que la discussion à la réunion planifiée avec le gestionnaire sera fondée sur des éléments précis.

Échelle d'évaluation :

Donnez une note, sur une échelle de 1 à 5, selon les énoncés suivants :

5 = dépasse les attentes lorsque le service reçu par la coopérative est fréquemment exceptionnel;

3 = répond aux attentes lorsque le service reçu par la coopérative est toujours conforme à ce qui a été demandé dans le contrat;

1 = nécessite une amélioration lorsque le service reçu par la coopérative ne respecte pas la norme demandée dans le contrat.

La note attribuée pour chacun des services devrait rendre plus facile le suivi des changements dans le rendement global de la société d'une évaluation à une autre.

PROCESSUS

Étape 1 - Le conseil d'administration demande au gestionnaire de préparer une autoévaluation et planifie une rencontre afin d'en discuter.

Étape 2 - Le gestionnaire remplit l'outil d'évaluation séparément.

Étape 3 - Les administrateurs remplissent ensemble l'outil d'évaluation.

Étape 4 - Les évaluations sont échangées une semaine avant la réunion prévue entre le conseil d'administration et le gestionnaire.

Étape 5 - Le conseil d'administration et le gestionnaire se rencontrent afin de comparer les résultats, d'examiner les différences et de planifier la façon de régler tout problème relevé au cours du processus d'évaluation.

Étape 6 - Le conseil d'administration documente ses attentes et toute mesure ou changement précis discuté à la réunion et convenue avec la société de gestion.

Étape 7 - Le gestionnaire confirme par écrit son consentement à toute changement.

Outil d'évaluation des sociétés de gestion immobilière Services principaux de gestion immobilière

Évaluation effectuée par : _____

Date: _____

Échelle d'évaluation : Notez chacun des groupes de service ci-dessous (p. ex., Gestion de l'occupation : commercialisation et sélection des membres) sur une échelle de 1 à 5, où 5 = dépasse les attentes, 3 = répond aux attentes et 1 = nécessite une amélioration.

Gestion de l'occupation	Note
Commercialisation et sélection des membres <ul style="list-style-type: none">§ Élaborer des stratégies et des plans de commercialisation.§ Annoncer les unités.§ Gérer les listes d'attente relatives aux unités subventionnées.§ S'assurer que les unités inoccupées sont décorées, réparées et remises à neuf au besoin.§ Répondre aux questions sur l'adhésion et organiser les visites des unités.§ Vérifier les références des propriétaires et la cote de crédit des membres potentiels.§ Acheminer les demandes d'adhésion au conseil d'administration aux fins d'approbation.§ Informer les demandeurs de l'approbation ou du rejet de leur demande.§ Administrer les conventions de logement avec les organismes de services de soutien, s'il y a lieu.	

Gestion de l'occupation	Note
<p>Emménagements, relogement et déménagements</p> <ul style="list-style-type: none"> § Préparer les ententes d'occupation avec les nouveaux occupants. § Recevoir les frais et les dépôts. § Coordonner les emménagements. § Fournir aux nouveaux membres les renseignements de base concernant la coopérative. § Tenir tous les dossiers d'adhésion. § S'assurer que la coopérative accueille et oriente les nouveaux membres. § Tenir une liste d'attente de relogement interne. § Administrer tous les déménagements et le relogement dans la propriété. § Le cas échéant, gérer les sous-locations, les ententes relatives aux invités et les demandes d'adhésion des résidents qui ne sont pas membres. § Coordonner les déménagements, les déménagements à l'interne et les emménagements afin de réduire au minimum les pertes d'inoccupation, et restaurer rapidement les unités pour qu'elles soient commercialisables à la suite des déménagements, au besoin. 	
<p>Stationnement</p> <ul style="list-style-type: none"> § Gérer le stationnement de la coopérative, y compris louer les places et gérer les locations externes. § S'assurer que l'entretien des places de stationnement est effectué à intervalles réguliers. § Voir à l'application des règles de stationnement de la coopérative. 	
<p>Application des règlements en matière d'occupation</p> <ul style="list-style-type: none"> § Appliquer les règlements et les ententes en matière d'occupation de la coopérative. 	
<p>Demandes de renseignements et communications</p> <ul style="list-style-type: none"> § Répondre aux questions des membres et du public en général. § Acheminer les plaintes et les préoccupations des membres au conseil d'administration ou au comité approprié. § Fournir aux membres des renseignements sur les règlements et les politiques de la coopérative. § Communiquer tout autre renseignement aux membres à la demande du conseil d'administration. 	

Gestion de l'occupation	Rating
<p>Rapports</p> <ul style="list-style-type: none"> § Produire des rapports mensuels pour le conseil d'administration sur le roulement, les pertes d'inoccupation et les efforts de commercialisation à l'aide du formulaire à l'annexe B-4. § Produire des rapports mensuels pour le conseil d'administration sur les incitatifs à la location accordés aux occupants à l'aide du formulaire à l'annexe B-5. 	
Commentaires :	
NOTE POUR LA CATÉGORIE	

Perception de recettes	Note
<p>Gestion des droits d'occupation et des autres frais</p> <ul style="list-style-type: none"> § Rédiger des avis aux résidents concernant les changements apportés aux droits d'occupation et aux autres frais. § Recevoir le paiement des droits d'occupation et autres frais. § Percevoir les parts sociales, les prêts et les dépôts, y compris les dépôts d'entretien, que les demandeurs ou les membres doivent payer. § Communiquer les avis d'augmentation des parts sociales, des prêts et des dépôts des membres et percevoir les montants correspondants. § Imposer des frais aux membres au besoin à la suite des inspections suivant les déménagements. § Rembourser les parts sociales, les prêts et les dépôts des membres à la suite des déménagements, déduction faite des sommes dues à la coopérative. § Déposer rapidement toutes les sommes perçues dans le compte de banque, de société de fiducie, de caisse de crédit ou de caisse populaire de la coopérative. 	
<p>Gestion des arriérés</p> <ul style="list-style-type: none"> § Transmettre des rappels et des avis concernant les droits d'occupation et autres frais impayés. § Imposer des amendes de retard. § Travailler à recouvrer les frais impayés en vue de maintenir au minimum les comptes clients et les créances irrécouvrables. § Signer et administrer les ententes de remboursement des arriérés approuvées par le conseil d'administration. § Entreprendre les procédures d'éviction sans délai, en travaillant avec l'avocat de la coopérative au besoin afin d'obtenir un bref de possession. § Le cas échéant, tenter d'obtenir un jugement à la cour des petites créances pour les sommes dues. § Transmettre les comptes impayés des anciens membres aux fins de recouvrement. 	
<p>Production de rapports</p> <ul style="list-style-type: none"> § Produire régulièrement des rapports pour le conseil d'administration sur les arriérés et l'état des efforts de recouvrement à l'aide du formulaire à l'annexe B-6. 	
Commentaires :	
NOTE POUR LA CATÉGORIE	

Programme d'aide relatif aux droits d'occupation	Note
<p>Gestion des subventions</p> <ul style="list-style-type: none"> § Administrer les programmes d'aide relatifs aux droits d'occupation et de supplément au loyer de la coopérative. § Effectuer des vérifications de revenus annuelles. § Calculer les droits d'occupation subventionnés. § S'assurer que toutes les exigences gouvernementales et les politiques et règlements pertinents de la coopérative sont respectés. § Tenir une liste interne des ménages nécessitant une subvention. § Informer les occupants de leur droit de recevoir de l'aide. § Traiter les demandes initiales concernant l'aide, les renouvellements et les rajustements causés par les changements liés au revenu ou à la composition du ménage. § Signer les ententes de subvention avec les occupants. 	
<p>Tenue de dossier et production de rapport</p> <ul style="list-style-type: none"> § Tenir des dossiers complets sur l'aide et les suppléments au loyer. § Préparer et envoyer les demandes mensuelles de supplément au loyer. § Préparer les rapprochements annuels concernant l'aide relative aux droits d'occupation et les suppléments au loyer utilisés. 	
Commentaires :	
NOTE POUR LA CATÉGORIE	

Gestion financière	Note
<p>Contrôles financiers</p> <ul style="list-style-type: none"> § S'assurer que des contrôles financiers efficaces sont en place dans la coopérative. § Recommander des politiques financières appropriées au conseil d'administration. § Administrer les politiques approuvées. 	
<p>Établissement du budget</p> <ul style="list-style-type: none"> § Préparer des budgets d'immobilisations et de fonctionnement annuels détaillés pour la coopérative, fondés sur les meilleures estimations du gestionnaire, aux fins d'approbation par le conseil d'administration et les membres. 	

Gestion financière	Note
<p>Créditeurs</p> <ul style="list-style-type: none"> § Organiser le paiement par la coopérative de tous les frais engagés pour le fonctionnement et l'entretien de la propriété quand ils arrivent à échéance, ou avant pour profiter de rabais. § Demander les remboursements de TVH auxquels la coopérative a droit. 	
<p>Réserves et placements</p> <ul style="list-style-type: none"> § Allouer les montants requis chaque mois à la réserve de remplacement des immobilisations de la coopérative, conformément au budget de fonctionnement approuvé. § Investir les fonds d'exploitation excédentaires et la réserve de remplacement des immobilisations de la coopérative, conformément aux directives du conseil d'administration et aux exigences de l'entente d'exploitation de la coopérative avec la SCHL. 	
<p>Comptabilité et présentation de l'information financière</p> <ul style="list-style-type: none"> § Tenir les livres de compte de la coopérative conformément aux méthodes comptables appropriées. § Consigner tous les actifs, passifs, revenus et dépenses rapidement, avec exactitude et en comptabilité d'exercice. § Préparer et transmettre au conseil d'administration aux fins d'approbation des rapports financiers mensuels, y compris le bilan, l'état des résultats avec des comparaisons au budget et l'état des flux de trésorerie, expliquant les états et soulignant les écarts considérables par rapport au budget et les sources de préoccupation. § Préparer et fournir au trésorier de la coopérative les rapprochements mensuels des comptes de bilan, y compris tous les comptes bancaires. § Fournir chaque mois au trésorier une copie électronique et une copie papier exhaustives des livres de compte. § Effectuer toute la préparation nécessaire à la vérification annuelle des comptes de la coopérative par un vérificateur indépendant nommé par les membres. § Assurer la liaison avec le vérificateur de la coopérative. § Transmettre ou faire transmettre les états financiers et les déclarations nécessaires à l'Agence au nom de la coopérative. § Faire préparer et transmettre aux ministères gouvernementaux appropriés les déclarations de renseignements et de revenus que la coopérative est tenue de transmettre. 	

Gestion financière	Note
<p>Assurance</p> <ul style="list-style-type: none"> § Conseiller le conseil d'administration sur les besoins de la coopérative en matière d'assurance. § S'assurer que les polices appropriées, du plein montant recommandé par l'Agence ou de tout montant supérieur requis selon la bonne pratique des affaires, sont en place en tout temps pour protéger la responsabilité et les pertes d'actif. § Ajuster les limites annuellement au besoin. § Administrer les demandes de règlement. 	
Commentaires :	
NOTE POUR LA CATÉGORIE	

Gestion des installations physiques	Note
<p>Services publics et autres services</p> <ul style="list-style-type: none"> § Organiser l'approvisionnement en électricité, gaz et eau, l'évacuation des ordures, le recyclage et autres services à la propriété. § (FACULTATIF - Inclure seulement si cela est pertinent) Prévoir et gérer les systèmes et les services de sécurité des immeubles. 	

Gestion des installations physiques	Note
<p>Entretien, réparations et améliorations</p> <ul style="list-style-type: none"> § Élaborer et mettre à jour à l'occasion un plan d'entretien courant et préventif de la propriété. § Acheter l'équipement et les fournitures d'entretien. § S'assurer que toutes les activités d'entretien courant sont effectuées, en veillant à ce que les aires communes intérieures et extérieures, y compris les salles d'équipement et d'entreposage, soient adéquatement éclairées, nettoyées, lavées et exemptes de déchets, et que la glace et la neige sont raisonnablement retirées des aires extérieures. § S'assurer que l'équipement d'entretien de la coopérative demeure en bon état. § Voir à ce que la coopérative offre une belle apparence. § Veiller à ce que les unités et les aires communes demeurent exemptes d'animaux nuisibles. § Faire en sorte que la propriété demeure en bon état et conforme à tous les codes du bâtiment et les règlements en matière de santé et de sécurité applicables. § Diriger et superviser le personnel d'entretien sur place. § Embaucher des entrepreneurs indépendants au besoin pour effectuer des activités d'entretien préventif et correctif, des réparations et des remplacements aux immeubles, aux terrains et à l'équipement de la coopérative. § Répondre rapidement aux demandes des résidents pour les réparations urgentes ou autres. § Tenir un système de demande de travail efficace. § Administrer les réclamations au titre de la garantie des produits et services. § S'assurer que la propriété respecte le code de prévention des incendies, le code relatif aux ascenseurs, les règles de l'Office de la sécurité des installations électriques et toutes les autres exigences juridiques et réglementaires liées à la propriété. § S'assurer que la coopérative possède et entretient tous les systèmes ainsi que toutes les procédures et mesures nécessaires en matière de santé et de sécurité, de réponse d'urgence et de sûreté et qu'elle ne présente aucun danger. § Élaborer et mettre à jour un plan de gestion des risques. § Planifier, organiser et superviser la réparation des biens en immobilisation d'un coût en capital estimé de 30 000 \$ ou moins. § Aider la coopérative à faire appel aux services d'un gestionnaire de projet compétent pour planifier et surveiller les projets de réparation des biens en immobilisation grande envergure. § Aider la coopérative à obtenir et à mettre à jour une évaluation professionnelle de l'état de ses immeubles, terrains et équipement et un plan de réserve de remplacement des immobilisations. § Aider la coopérative à prendre des initiatives en vue de réduire sa consommation en énergie et en eau et d'améliorer ses pratiques de gestion des déchets. 	

Gestion des installations physiques	Note
<p>Inspections</p> <ul style="list-style-type: none"> § S'assurer que chaque unité est inspectée une fois par année et chaque fois qu'un ménage déménage. § Mener des inspections toutes les deux semaines des aires communes et une inspection complète tous les six mois. § Fournir au conseil d'administration un rapport écrit détaillé recommandant les travaux de remplacement et d'immobilisations à effectuer, avec les coûts estimatifs de tels travaux. 	
<p>Tenue de dossier et production de rapport</p> <ul style="list-style-type: none"> § Établir et mettre à jour des dossiers appropriés relativement aux réparations et à l'entretien. § S'assurer que des registres sont tenus pour l'équipement mécanique et électrique important. § Produire régulièrement des rapports sur l'entretien de la propriété destinés au conseil d'administration. 	
Commentaires :	
NOTE POUR LA CATÉGORIE	

Gouvernance et services généraux	Note
<p>Réunions du conseil d'administration et des membres</p> <ul style="list-style-type: none"> § Rédiger les rapports courants pour les réunions du conseil d'administration et des membres et demander à un gestionnaire principal du gestionnaire de participer à ces réunions. § Acheminer les renseignements et la correspondance au conseil d'administration ou au dirigeant approprié de la coopérative, en aidant la coopérative à y répondre au besoin. § Consigner le procès-verbal des réunions du conseil d'administration et des membres aux fins d'approbation par le conseil d'administration ou les membres. § Communiquer un rapport d'incident au conseil d'administration en cas d'accident grave, d'urgence, de panne ou d'autres situations ou de tout autre incident dont le conseil d'administration devrait être mis au courant selon le gestionnaire. 	

Gouvernance et services généraux	Note
<p>Soutien général apporté au conseil</p> <ul style="list-style-type: none"> § Fournir au conseil d'administration, de façon claire, les renseignements et les conseils dont il a besoin pour effectuer ses tâches et pour prendre des décisions éclairées. § Promouvoir et aider à une communication bilatérale efficace entre le conseil d'administration et les membres. § Aider le conseil d'administration à fournir aux membres, de façon claire, les renseignements dont ils ont besoin pour être au courant des affaires de la coopérative et pour prendre des décisions éclairées. § Organiser une séance de planification annuelle du conseil d'administration et y participer. 	
<p>Conformité juridique et règlements</p> <ul style="list-style-type: none"> § Gérer les règlements d'organisation de la coopérative. § Assurer la liaison avec l'avocat de la coopérative et s'assurer que la coopérative est conforme à la <i>Loi sur les sociétés coopératives</i> et aux autres lois pertinentes. § S'assurer que la coopérative est conforme à son accord d'exploitation et aux autres accords avec la SCHL. § Conseiller et consulter le conseil d'administration en ce qui concerne tout autre règlement qui contribuerait au fonctionnement satisfaisant et efficace de la propriété pour le bien commun des membres. § Communiquer à tous les membres le libellé et la signification des nouveaux règlements et politiques adoptés. 	
<p>Tenue de dossier et production de rapport</p> <ul style="list-style-type: none"> § Conserver et mettre à jour les dossiers officiels de la coopérative, y compris les registres des procès-verbaux et les registres des membres et des administrateurs. § Transmettre les avis et les déclarations de renseignements aux organismes publics. § Transmettre les rapports et les avis nécessaires à l'Agence. § Remplir les rapports de suivi et les états financiers mensuels et les envoyer à l'Agence tout au long de la période de prêt et de remboursement du sauvetage financier. § Sur demande, donner accès à la coopérative, à ses vérificateurs, à la SCHL, à l'Agence ou à tout dirigeant de la coopérative à tous les documents comptables et registres concernant le fonctionnement de la propriété et les activités de la coopérative, dans un délai raisonnable et suivant un préavis raisonnable. 	

Gouvernance et services généraux	Note
<p>Gestion des ressources humaines</p> <p>Le cas échéant, en ce qui concerne tous les employés et autres membres du personnel envers lesquels la coopérative ou ses administrateurs ou dirigeants pourraient avoir une responsabilité légale :</p> <ul style="list-style-type: none"> § Verser les salaires. § Déduire et remettre toutes les sommes nécessaires relativement à l'impôt sur le revenu, à l'impôt-santé des employeurs, aux cotisations au Régime de pensions du Canada et à l'assurance-emploi. § Verser les primes d'avantages sociaux collectifs et de l'assurance contre les accidents du travail [CSPAAT (Ontario), WCB (Alberta et Î.-P.-É.) et WorkSafe (C.-B.)] § Tenir les feuilles de paye appropriées. § Émettre les formulaires T4 annuels. § Émettre les relevés d'emploi. § Administrer le programme d'avantages sociaux. § Tenir les dossiers sur le personnel. § Tenir les dossiers relatifs à l'indemnisation des accidents du travail et préparer les demandes de règlement au besoin. 	
Commentaires :	
NOTE POUR LA CATÉGORIE	
NOTE GLOBALE	

NIVEAUX DE SERVICE : TÂCHES LIÉES À LA GESTION IMMOBILIÈRE

SERVICE	NIVEAU DE SERVICE	Note
GESTION DE L'OCCUPATION		
Organiser la réparation et la décoration des unités lors des déménagements.	Terminer les travaux dans les 15 jours ouvrables suivant le déménagement, selon les fonds disponibles.	
Vérifier la cote de crédit et les références des occupants potentiels.	Un jour ouvrable suivant la réception de la demande.	
Préparer les accords d'occupation avec les nouveaux résidents.	L'accord doit être signé dans les deux jours ouvrables suivant l'acceptation par le demandeur de l'offre d'unité.	
Envoyer les noms des nouveaux membres au conseil d'administration pour la ratification de l'approbation.	À la première réunion du conseil d'administration suivant l'acceptation par le demandeur de l'offre d'unité.	
Préparer et envoyer au conseil d'administration les rapports mensuels d'occupation et des incitatifs à la location.	Au plus tard le 10 ^e jour du mois ou à la première réunion du conseil d'administration suivant la fin du mois, si elle a lieu plus tôt.	
Répondre aux questions des membres et du public en général.	Au plus tard le jour ouvrable suivant la réception de la demande en personne, par téléphone, par la poste ou par courriel.	
Commentaires :		
NOTE POUR LA CATÉGORIE		
PERCEPTION DES RECETTES		
Déposer les droits d'occupation et les autres sommes perçus.	Le jour même de la réception des fonds la première semaine du mois; autrement, dans les cinq jours suivant la réception des fonds.	
Transmettre les premiers avis de rappel et imposer des amendes pour paiement tardif aux ménages qui omettent de régler les droits d'occupation ou d'autres frais à l'échéance.	Au plus tard à la fin du premier jour ouvrable suivant le jour de l'échéance des frais ou, si le paiement a été refusé pour insuffisance de fonds, à la réception de l'avis de refus du paiement.	

SERVICE	NIVEAU DE SERVICE	Note
PERCEPTION DES RECETTES		
Transmettre les deuxièmes avis de rappel aux ménages qui omettent de régler les droits d'occupation ou d'autres frais à l'échéance.	Au plus tard à la fin du 2 ^e jour ouvrable suivant le jour de l'échéance des frais.	
Envoyer des avis de convocation à tous les ménages dont les paiements sont toujours en souffrance.	Au plus tard à la fin du 4 ^e jour ouvrable suivant le jour de l'échéance des frais ou à la première date permise selon les règlements de la coopérative, si ce jour est postérieur.	
Préparer et envoyer au conseil d'administration le rapport mensuel des arriérés.	Avant le début de la réunion ordinaire mensuelle du conseil d'administration.	
Transmettre les avis aux résidents concernant les changements apportés aux droits d'occupation et aux autres frais.	Au plus tard un jour avant le dernier jour permis selon les règlements de la coopérative.	
Commentaires :		
NOTE POUR LA CATÉGORIE		
GESTION FINANCIÈRE		
Soumettre les propositions des budgets d'immobilisations et de fonctionnement annuels aux fins d'approbation par le conseil d'administration.	Au plus tard quatre mois civils avant le début de l'exercice de la coopérative.	
Distribuer aux membres le budget approuvé par le conseil d'administration aux fins d'approbation.	Au plus tard 10 jours avant l'assemblée des membres convoquée à ce sujet.	
Régler les factures.	Avant la date d'échéance ou, s'il y a lieu, avant la date donnant droit à un rabais.	
Rembourser les parts sociales, les prêts et les dépôts aux anciens membres.	Selon le délai prévu au règlement d'occupation de la coopérative.	
Produire les états financiers mensuels (bilan et état des résultats) et les rapprochements des comptes de bilan.	Au plus tard le 15 ^e jour ouvrable suivant la fin du mois.	
Préparer les comptes pour la vérification annuelle.	Au plus tard à la fin du premier mois suivant la fin de l'exercice de la coopérative.	

SERVICE	NIVEAU DE SERVICE	Note
GESTION FINANCIÈRE		
S'assurer que le vérificateur de la coopérative transmet à l'Agence la déclaration annuelle de renseignements et tous les documents à l'appui requis.	La déclaration doit être transmise dans les quatre mois suivant la fin de l'exercice de la coopérative.	
Demander les remboursements de TVH au nom de la coopérative.	Dans les deux semaines suivant l'adoption par le conseil d'administration des états financiers vérifiés de la coopérative.	
Commentaires :		
NOTE POUR LA CATÉGORIE		
GESTION DES INSTALLATIONS PHYSIQUES		
Répondre aux demandes de service des occupants.	Transmettre une réponse provisoire au plus tard le jour ouvrable suivant pour indiquer quand la demande de service sera traitée.	
Commentaires :		
NOTE POUR LA CATÉGORIE		
GOUVERNANCE ET SERVICES GÉNÉRAUX		
Préparer et distribuer au conseil d'administration le rapport de fonctionnement mensuel.	Au plus tard deux jours avant la réunion ordinaire mensuelle du conseil d'administration.	
Participer aux réunions du conseil d'administration.	Une réunion chaque mois d'une durée normale maximale de trois heures.	
Rédiger les procès-verbaux des réunions du conseil d'administration.	Dans les sept jours ouvrables suivant la réunion.	
Communiquer les avis pour les assemblées des membres.	Au plus tard 10 jours avant l'assemblée, à l'exclusion du jour de l'assemblée.	
Participer aux assemblées des membres.	Deux assemblées par année.	
Rédiger les procès-verbaux des assemblées des membres.	Dans les cinq jours ouvrables suivant l'assemblée.	

SERVICE	NIVEAU DE SERVICE	Note
GOUVERNANCE ET SERVICES GÉNÉRAUX		
Transmettre les avis de changement relatifs au conseil d'administration.	Dans les 10 jours suivant la date du changement.	
Commentaires :		
NOTE POUR LA CATÉGORIE		
PROGRAMME D'AIDE RELATIF AUX DROITS D'OCCUPATION		
Obtenir des vérifications de revenus annuelles concernant les subventions aux droits d'occupation et les suppléments au loyer.	Au plus tard trois mois avant la fin de l'exercice de la coopérative.	
Informers les occupants subventionnés des frais payables au cours du nouvel exercice.	Au plus tard deux mois avant le début de l'exercice de la coopérative.	
Préparer et envoyer au vérificateur les rapprochements annuels de l'aide assujettie au contrôle du revenu et des suppléments au loyer.	Au plus tard un mois suivant le dernier jour de l'exercice de la coopérative.	
Commentaires :		
NOTE POUR LA CATÉGORIE		
GESTION DES RESSOURCES HUMAINES (s'il y a lieu)		
Payer les employés.	Selon les modalités du contrat de travail.	
Verser les retenues salariales et l'impôt sur les salaires.	Avant la date d'échéance prévue par la loi.	
Émettre les formulaires T4.	Avant la date d'échéance prévue par la loi.	
Commentaires :		
NOTE POUR LA CATÉGORIE		
NOTE GLOBALE		