

## Fiche de rendement du service à la clientèle 2018

Le service à la clientèle de l'Agence s'engage à aider ses clients à connaître du succès. À l'appui de cet engagement, nous avons publié des normes pour mesurer le service à la clientèle, que nous nous efforçons d'atteindre chaque année. La présente fiche de rendement constitue une auto-évaluation de ces normes pour l'année 2018.

### Réponse rapide aux demandes des clients

**A**

Nous demandons aux membres de notre personnel de répondre aux messages et aux demandes de service dans les délais précis.

Approuver ou rejeter la demande présentée par une coopérative en vue d'utiliser des fonds de la réserve de remplacement d'immobilisations dans les cinq jours ouvrables suivant la présentation de la demande.	A+
Lorsque plus d'informations sont nécessaires pour répondre à une demande d'autorisation de dépenser des fonds de la réserve de remplacement d'immobilisations, donner une réponse provisoire dans les deux jours ouvrables suivant la présentation de la demande.	A+
Approuver ou rejeter la demande présentée par une coopérative visant à autoriser son plan de réserve de remplacement d'immobilisations dans les quatre semaines suivant la présentation de la demande.	A+
Répondre à toute demande de renseignements dans les deux jours ouvrables suivant la présentation de la demande.	A+
Approuver le budget d'exploitation d'une coopérative dans le mois suivant la réception du budget complet (uniquement pour les coopératives qui participent à un programme de sauvetage ou de subventions pour besoins impérieux).	A
Approuver ou rejeter une demande complète en vue de prendre une nouvelle hypothèque sur une propriété dans les cinq semaines suivant la présentation de la demande, si une évaluation à jour de l'état du bâtiment est reçue au moins deux semaines avant la demande; sinon, le délai est de huit semaines.	S.O.
Répondre à une réclamation pour dommages en vertu du programme de supplément au loyer dans les deux jours ouvrables suivant sa présentation lorsque plus d'informations sont nécessaires pour le traitement de la	C

réclamation.

---

Approuver ou rejeter une réclamation pour dommages en vertu du programme de supplément au loyer dans les deux semaines suivant sa présentation.	A
---	---

---

## **Présentation de rapports aux clients** **A+**

Nous souhaitons que les coopératives reçoivent rapidement les informations nécessaires pour les aider à garder leurs propriétés et leurs finances en bon état.

---

Valider la Déclaration annuelle de renseignements (DAR) de chaque coopérative dans les quatre semaines suivant la réception de la DAR, des états financiers vérifiés et de l'attestation de la DAR de la coopérative.	A+
---	----

---

Informar les coopératives de tout problème de santé et de sécurité dans les trois jours suivant une inspection du bâtiment par l'Agence.	A+
--	----

---

Remettre à la coopérative un rapport d'inspection du bâtiment dans les deux mois suivant l'inspection.	A+
--	----

---

Remettre à la coopérative un rapport d'évaluation des risques dans les cinq semaines suivant la validation de la DAR.	A+
---	----

---

Remettre à la coopérative un rapport de conformité avec l'accord d'exploitation de la Société canadienne d'hypothèque et de logement (SCHL) dans les cinq semaines suivant la validation de la DAR.	A+
---	----

---

Remettre à la coopérative un rapport de données de la coopérative dans les cinq semaines suivant la validation de la DAR.	A+
---	----

---

Remettre à la coopérative un rapport sur son administration du programme de supplément au loyer dans les quatre semaines suivant un examen sur place.	S.O.
---	------

---

Remettre aux clients visés par un bilan de santé annuel leurs états financiers en langage simple dans les quatre semaines suivant la validation de la DAR.	S.O.
--	------

---

Remettre aux clients visés par un bilan de santé annuel leur rapport faisant état de leur bilan de santé annuel dans les six semaines suivant la validation de la DAR.	S.O.
--	------

---

Remettre à FHCC un bilan annuel de chaque coopérative qui a fait un emprunt aux termes de son programme de refinancement dans les six semaines suivant le dépôt complet de la DAR.	A+
--	----

## Préoccupations et plaintes

**A+**

De temps à autre, les clients communiquent leurs préoccupations et leurs plaintes à l'Agence. Nous nous efforçons de les examiner et de les régler rapidement.

---

Accuser réception d'une préoccupation ou d'une plainte dans les deux jours suivant leur réception.	A+
--	----

---

Communiquer une réponse complète à une préoccupation ou à une plainte dans les quatre semaines suivant leur réception.	A+
--	----

## Communication d'information

**A+**

Nous nous efforçons de communiquer à nos clients et à nos partenaires de services tout changement à l'Agence susceptible de les concerner.

---

Mettre à jour le site Web de l'Agence dans la semaine suivant toute modification aux coordonnées du personnel de l'Agence.	A+
--	----

---

Mettre à jour le site Web de l'Agence dans les trois semaines suivant toute modification aux coordonnées des membres du conseil de l'Agence.	A+
--	----

---

Mettre à jour le site Web de l'Agence dans les quatre semaines suivant l'adoption ou la modification de politiques de l'Agence par le conseil d'administration.	A+
---	----

---

Mettre à jour le site Web de l'Agence dans les quatre semaines suivant la réception de renseignements nouveaux ou mise à jour des politiques ou programmes de la SCHL.	A+
--	----

---

Informers les coopératives concernées par des politiques ou des programmes nouveaux ou mis à jour dans les deux semaines suivant l'affichage de renseignements à ce sujet sur le site Web de l'Agence.	S.O.
--	------

---

Informers les coopératives du changement des personnes-ressources principales dans les cinq jours suivant leur changement.	A+
--	----

---

Afficher tous les rapports de l'Agence sur le site Web sécurisé du client dans les quatre semaines suivant leur envoi au client.	A+
--	----

---

Envoyer par courriel les nouvelles coordonnées du personnel de l'Agence à tous les partenaires de services concernés dans la semaine suivant la modification des coordonnées.	A+
---	----

---

Informers tous les partenaires de services des changements apportés à des politiques ou des programmes qui les concernent dans les quatre semaines suivant les modifications.	S.O.
---	------

## Facteurs qui influencent nos résultats

### Réponse rapide aux demandes des clients

En 2018, nous avons répondu à temps à 471 demandes d'autorisation de dépenser des fonds de la réserve de remplacement d'immobilisations, et ce, dans tous les cas.

Dans un cas seulement, nous n'avons pas atteint notre norme consistant à donner une réponse complète à une demande d'approbation de plan d'immobilisations dans les quatre semaines suivant sa présentation. En tout, nous avons atteint cette norme 98 % du temps.

À 93 %, les approbations budgétaires de l'Agence et de la SCHL ont connu l'amélioration la plus importante à ce jour (2017 : 81 %; 2016 : 51 %; 2015 : 64 %; 2014 : 79 %).

Nous avons traité 24 réclamations pour dommages subis au logement dans le cadre du programme de supplément au loyer. Dans un tiers des cas, nous n'avons pas atteint notre norme consistant à donner une réponse provisoire dans les deux jours ouvrables lorsque plus d'informations étaient nécessaires.

Nous avons reçu 1 006 demandes de renseignements et y avons répondu dans les deux jours ouvrables 100 % du temps.

Les 5 demandes de renseignements les plus courantes en 2018 composaient 61 % de toutes les demandes.

Sujet	Demandes totales	Proportion du total
Administration des subventions	202	20 %
Utilisation des fonds de réserve	106	11 %
Fin de l'accord d'exploitation	114	11 %
Budget	98	10 %
Déclarations annuelles de renseignements	91	9 %

### Présentation de rapports aux clients

En 2018, nous avons respecté notre norme concernant l'examen des déclarations annuelles de renseignements 98 % du temps; notre norme concernant la production de rapports d'inspection 99 % du temps et notre norme concernant la communication de préoccupations de santé et de sécurité 100 % du temps. Nous avons respecté notre norme relative à la production de rapports d'évaluation des risques, de conformité et de données des coopératives 100 % du temps.

Nous avons remis à la FHCC des bilans annuels sur les coopératives participant à son programme de refinancement 100 % du temps – il s'agit d'une nette amélioration par rapport à 2017 (2018 : 100 %; 2017 : 71 %).

### **Préoccupations et plaintes**

En 2018, nous avons répondu à l'ensemble des préoccupations et des plaintes dans les délais impartis. Comme par le passé, la plupart des préoccupations provenaient de membres des coopératives clientes et concernaient leur gouvernance ou leur gestion. Nous avons réussi à régler 87 % des préoccupations et des plaintes. Les autres cas ont été dirigés vers le conseil d'administration de la coopérative du plaignant ou la fédération régionale ou nationale, si la coopérative en était membre.

### **Communication d'information**

En 2018, nous avons atteint toutes nos normes en matière de communication d'information dans 100 % des cas.