

## Bulletin : Rendement du service à la clientèle en 2008

De plus amples détails à la page suivante

### Demandes d'approbation/d'information: A+

Demandes d'approbation de dépenser le fonds de la réserve de remplacement : cinq jours ouvrables	A+
Demandes d'approbation de dépenser des fonds de la réserve de remplacement où l'Agence demande de plus amples renseignements : deux jours ouvrables pour une réponse provisoire	A+
Demandes d'approbation du plan de réserve de remplacement : quatre semaines	A+
Demandes de renseignements : deux jours ouvrables	A+
Demandes d'approbation du budget : quatre semaines	A+

### Rapports: A

Déclaration annuelle des renseignements (DAR) validées suivant la réception d'une DAR complète, des états financiers vérifiés et de la certification signée par le conseil : quatre semaines	A
À l'intérieur de 3 jours, l'Agence fera part de toute question reliée à la santé et à la sécurité identifiée durant l'inspection	A+
Rapport sur les résultats d'une inspection d'immeuble par l'Agence: à l'intérieur de quatre semaines suivant la réception du rapport d'inspection complet par l'Agence	A+
Rapport sur l'évaluation des risques de la cooperative: à l'intérieur de cinq semaines suivant la validation de la DAR	A+
Rapport sur la conformité : à l'intérieur de cinq semaines suivant la validation de la DAR	A+
Rapport les données des coopératives : à l'intérieur de quatre semaines suivant la validation d'une DAR	A

## Transparence et publication d'information: A+

Afficher les coordonnées de tous les employés sur le site Web de l'Agence : dans la semaine suivant de toute modification	A-
Publier sur le site Web de l'Agence un résumé des réunions du Conseil d'administration de l'Agence : dans les deux semaines suivant l'approbation du procès-verbal	A+
Publier sur le site Web de l'Agence les nouvelles ou les mises à jour de politiques et l'information sur les programmes : dans les quatre semaines suivant une modification	A+
Aviser les coopératives de toute modification des coordonnées de leur personne-ressource à l'Agence : cinq jours ouvrables	A+
Publier les rapports produits pour les coopératives sur le site Web du client de l'Agence : à l'intérieur de quatre semaines suivant la date à laquelle ils ont été envoyés à la coopérative	A+
Envoyer, par courriel, à tous les partenaires de services concernés, toute modification des coordonnées de son personnel : dans la semaine suivant la modification	A+
Tenir les partenaires de services concernés au courant de toute modification des politiques ou d'information sur les programmes : dans les quatre semaines suivant la modification	A+

## Préoccupations et plaintes: A+

Réponse à une préoccupation/plainte : deux jours	A+
Fournir une réponse complète à une préoccupation/plainte : quatre semaines	A+

## Demandes d'approbation/de renseignements

En 2008, nous avons constamment respecté les normes relativement aux demandes d'approbation de dépenser des fonds de la réserve de remplacement et aux demandes d'approbation du plan de réserve de remplacement. À une occasion, nous n'avons pas respecté la norme relative à la prestation d'une réponse provisoire, précisément pendant le deuxième trimestre.

Dans ce cas précis, il nous fallait de plus amples renseignements relativement à une demande d'approbation de dépenser des fonds de la réserve de remplacement. Notre capacité de répondre efficacement aux demandes d'approbations de budget nous a valu une note parfaite. Tout au long de l'année, nous avons constamment ou respecté ou dépassé la norme relativement à notre traitement des d'information, à deux exceptions près.

En 2008, la plupart des demandes d'information provenant des clients portaient sur les subventions (comme en 2007), particulièrement leur administration et le calcul des droits d'occupation subventionnés. De plus, plusieurs questions portaient sur le rapprochement de l'aide assujettie au contrôle du revenu (AACR). Les questions portant sur les DAR sont en deuxième position au classement; celles-ci sont suivies de questions sur les fonds de réserve de remplacement. Suivaient de près des questions liées au budget et d'autres encore, liées au processus d'inspection.

## **Rapports**

En 2008, nous avons respecté toutes les normes relatives à la remise des rapports en temps opportun en ce qui a trait à l'inspection d'immeubles, à l'évaluation des risques et de conformité et pour signaler toute déficience liée à la santé et à la sécurité.

Le retard dans le traitement des DAR a enfin été rattrapé en début d'année, ce qui nous a permis de nous pencher sur l'amélioration de notre performance en ce qui a trait à la norme de validation des DAR. En fin d'année, nous avons respecté la norme à 95 %.

Nous avons modifié en cours d'année les normes de publication des rapports de données des coopératives, afin d'uniformiser davantage nos normes de reddition de compte, les portant de quatre à cinq semaines suivant la validation d'une DAR.

Nos gestionnaires de relations ont eu à relever en 2008 des défis quant au respect des normes relatives à la production des rapports de données des coopératives. Jusqu'à la fin février, le personnel de l'Agence n'avait pas accès aux systèmes de contrôles leur permettant de suivre les évaluations du rendement. Certaines améliorations au système, apportées de la fin du premier trimestre au milieu du deuxième trimestre, ont fait en sorte que des retards ont été cumulés. Néanmoins, nous avons respecté les normes à raison de 91 % pendant le premier trimestre, et de 88 % pendant le deuxième.

Nous les avons respectées à 100 % pendant les deux derniers trimestres.

## **Transparence et publication d'information**

Nos normes relatives à la transparence et à la publication d'information ont été respectées pour la majeure partie de 2008. En effet, les normes ont été dépassées à plusieurs occasions. Il n'y a eu que deux instances de non-conformité aux normes, soit lorsque nous n'avons pas réussi à rencontrer l'échéance d'une semaine pour la mise à jour dans notre site Web des coordonnées de personnes-ressources.

## **Préoccupations et plaintes**

En 2008, nous avons réussi à accuser réception et à répondre de façon exhaustive à l'ensemble des plaintes et des préoccupations à l'intérieur des délais établis en vertu de nos normes.

Les préoccupations les plus communes provenaient des membres de nos coopératives clientes. Leurs préoccupations ne visaient pas l'Agence; elles portaient plutôt sur la gouvernance et la gestion au sein même de leur propre établissement. Conformément à nos pratiques établies, nous leur avons expliqué le rôle de l'Agence et nous nous sommes assurés, autant que peut se faire, que les coopératives visées se conformaient à leurs accords d'exploitation. Certaines plaintes et préoccupations ont été redirigées vers les coopératives, alors que d'autres ont été acheminées à la fédération régionale dont la coopérative est membre.