

## Fiche de rendement de l'Agence – Service à la clientèle 2015

Plus de détails à la page suivante

### Demandes d'approbation/de renseignements: A

Demandes d'approbation d'utiliser des fonds de la réserve de remplacement des immobilisations : dans les cinq jours ouvrables.	A+
Demandes d'approbation d'utiliser des fonds de la réserve de remplacement des immobilisations où une approbation ne peut être donnée sans renseignements supplémentaires : deux jours ouvrables pour une réponse provisoire.	B
Demandes d'approbation d'un plan pour la réserve de remplacement des immobilisations : dans les quatre semaines.	A+
Demandes de renseignements : dans deux jours ouvrables.	A+
Demandes d'approbation de budget : dans les quatre semaines.	C+

### Rapports: A+

Validation des Déclaration annuelle de renseignements (DAR) après réception de la DAR complète de la coopérative, des états financiers vérifiés et de la certification signée par le conseil : dans les quatre semaines.	A+
Communication par l'agence de toute préoccupation en matière de santé et sécurité formulée lors d'une inspection d'une propriété : au plus tard dans les trois jours.	A+
Communication des résultats de l'inspection d'une propriété menée par l'Agence : dans les deux mois suivant l'inspection.	A+
Rapport sur l'évaluation des risques : dans les cinq semaines suivant la validation de la DAR.	A+
Rapport sur la conformité : dans les cinq semaines suivant la validation de la DAR.	A+
Rapport les données de la coopérative : dans les cinq semaines suivant la validation de la DAR.	A+

## Transparence et publication d'information: A

---

Coordonnées de tous les membres du personnel et du Conseil d'administration affichées sur le site Web de l'Agence : dans la semaine suivant de telles modifications.	B+
Résumé des délibérations des réunions du Conseil d'administration de l'Agence sur le site Web public : dans les deux semaines suivant l'approbation du procès-verbal	A+
Renseignements sur les politiques ou programmes nouveaux ou mis à jour relevant du Conseil d'administration affichés sur le site Web public de l'Agence : dans les quatre semaines suivant l'adoption de la modification.	A+
Renseignements sur les politiques ou programmes nouveaux ou mis à jour relevant de l'autorité compétente affichés sur le site Web public de l'Agence : dans les quatre semaines suivant la modification.	S.O.
Coopératives avisées du changement de leur personne-ressource principale à l'Agence : dans les cinq jours ouvrables	S.O.
Rapports produits à l'intention des coopératives publiés sur le site Web des clients de l'Agence : dans les quatre semaines suivant leur envoi à la coopérative	A+
Envoi effectué par courriel de toute modification des coordonnées de son personnel à tous les partenaires de services concernés : dans la semaine suivant la modification	S.O.
Partenaires de services concernés tenus au courant de tout renseignement sur les politiques ou programmes nouveaux ou mise à jour : dans les quatre semaines suivant la modification	S.O.

## Préoccupations et plaintes: A+

---

Réponse à une plainte ou préoccupation : dans les deux jours ouvrables	A+
Réponse complète à une plainte ou préoccupation fournie : dans les quatre semaines	A+

---

## Demandses d'approbation/de renseignements

Le personnel de l'Agence répond aux messages et aux demandes de service de nos coopératives selon des délais préétablis. En 2015, nous avons respecté nos normes à 100 p. 100 du temps en ce qui a trait à l'approbation de l'utilisation de la réserve pour remplacement des immobilisations. À huit reprises, nous avons omis d'accuser réception d'une demande de dépenses d'immobilisations que nous ne pouvions approuver, faute de renseignements. Encore une fois, nos approbations dans les délais des plans pour la réserve de remplacement des immobilisations n'ont connu aucun raté. L'amélioration se continue en ce qui concerne la rapidité des approbations de budget par l'Agence et la SCHL (2012 : 51 %, 2013 : 66 %, 2014 : 69 % et 2015 : 79 %). Nous avons également respecté nos normes en matière de réponses aux demandes de renseignements.

En 2015, les demandes de renseignements des clients et de leurs membres pouvaient être rassemblées en trois groupes principaux. Les questions de gestion et de gouvernance détenaient ensemble la première place parmi toutes les demandes de renseignements, et les questions sur les subventions aux droits d'occupation suivaient de très près. L'utilisation et la planification de la réserve de remplacement des immobilisations et la Déclaration annuelle de renseignements intéressaient moins de clients. Les questions sur les budgets, les plans de sauvetage et la fin des accords d'exploitation constituaient un groupe de demandes de renseignements encore plus petit.

## Rapports

En 2015, nous avons respecté nos normes 97 p. 100 du temps en ce qui a trait à l'examen des Déclarations annuelles de renseignements. Nos normes, en ce qui a trait aux rapports d'inspection des bâtiments, ont été respectées à 98 p. 100. Au cours de l'année, nous avons respecté nos normes à 100 p. 100 du temps en ce qui a trait à la communication aux coopératives des inquiétudes relatives à la santé et à la sécurité. Nous avons respecté à 99 p. 100 notre norme de rendement en ce qui a trait aux rapports d'évaluation des risques, à 100 p. 100 en ce qui a trait aux rapports de conformité et aux rapports de données des coopératives.

## Transparence et publication d'information

En 2015, nous avons respecté ou excédé nos normes en matière de transparence et de divulgation de l'information, exception faite d'une norme. À deux reprises, nous avons échoué à publier les coordonnées de personnes-ressources sur le site Web de l'Agence à l'intérieur de nos délais préétablis.

## Préoccupations et plaintes

En 2015, nous avons répondu à toutes les plaintes et préoccupations selon les délais alloués. Comme par le passé, la plupart des préoccupations provenaient des membres des coopératives et portaient sur la gouvernance ou la gestion. Nous avons été en mesure de résoudre 65 p. 100 des préoccupations et des plaintes. Pour les autres cas, nous avons dirigé les appelants vers le conseil d'administration de leur coopérative ou vers la fédération régionale ou nationale lorsque leur coopérative en était membre.