

# Ériger sur des fondations solides

## RAPPORT ANNUEL 2008

« Mortaises et tenons, mon pied fait socle dans le granit, je me moque de ce que vous nommez dissolution, car je connais l'amplitude du temps... » — *Walt Whitman*



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

agency.coop | agence.coop

© 2008 L'Agence des coopératives d'habitation



Notre conseil d'administration en 2008	3	Les clients de l'Agence en 2008	6	Notre personnel en 2008 :	
L'année 2008 : « Mon pied fait socle dans le granit »	4	Service, simplement offert	7	Division des services administratifs	10
Les priorités stratégiques de l'Agence pour 2008	5	Notre personnel en 2008 : Division des services de gestion des programmes	8	« Nous connaissons l'amplitude du temps » : Directrice générale	11
		Notre personnel en 2008 : Division des services d'information et des pratiques exemplaires	9	Sommaire des états financiers	12
				Notre mission, notre vision, nos valeurs	13





« Il est donc évident que nous sommes tous dans la même situation. Il est tout aussi évident que les succès de notre Agence sont évalués en fonction de ceux de nos clients. »

– Ray Hession, Président



**[De gauche à droite]** Carol Davis; Stuart Thomas; Ray Hession, Président; Jill Kelly, Vice-présidenté; Peter Crawford, Trésorier

**[Absent]** W. Laird Hunter, Q.C.





« Je trouve le professionnalisme de l'Agence et la rapidité des réponses sur toutes les questions très positifs. Tous les moyens de communication, les formulaires et questionnaires sont bien conçus et conviviaux. »

– Client de l'agence

### « Mortaises et tenons, mon pied fait socle dans le granit... »

L'Agence a fait un grand bout de chemin depuis les premiers jours hasardeux de mai 2006, qui ont marqué le début officiel de notre engagement envers le programme fédéral d'aide aux coopératives d'habitation.

Au fil des trimestres, le personnel de l'Agence a appris à satisfaire les normes exigeantes en matière de prestation de services. Au départ, ils étaient inspirés par leur engagement vis-à-vis du concept de l'Agence et n'avaient que très peu d'appui en-dehors de celui de l'engagement des gestionnaires, de l'esprit d'équipe de leurs collègues et de la conception sur mesure d'un nouveau système d'information. Ils ont utilisé leur bon sens, leur intelligence et leur expérience en matière de coopératives d'habitation comme ressource principale.

À la fin de 2007, le personnel de première ligne de l'Agence était en mesure de maintenir un rendement qu'il croyait ne pas pouvoir atteindre au départ. Le défi suivant était de satisfaire un ensemble de normes de service à la clientèle encore plus exigeantes.

Pour l'année 2008, le Conseil d'administration a déterminé cinq priorités stratégiques et établi un ensemble d'indicateurs de succès clés pour chacune d'elles. Le personnel et les gestionnaires ont mis l'épaule à la roue et se sont impliqués auprès des clients de l'Agence. Au cours de l'année, la structure semi-imaginaire des débuts a su démontrer qu'elle était aussi solide que le contrefort. Nos coopératives clientes et nous-mêmes avons travaillé ensemble pour créer un avenir durable et concrétiser la vision arc-en-ciel de la coopération conçue à partir d'une assise fondamentale.



« Nous sentons très privilégiés d'avoir notre directrice des relations. Elle est toujours disponible, polie, facile d'approche et toujours prête à en faire plus pour nous aider, quel que soit le problème. Elle va au-delà de la description de son poste et apporte de l'amitié, de l'attention, du plaisir ainsi qu'une touche de familiarité dans tout ce qu'elle entreprend. Que Dieu la bénisse. »

– Client de l'agence

## En 2008, l'Agence

- a dépassé les normes de rendement établies par son entente avec la SCHL;
- a dépassé son objectif visant à atteindre les normes publiées en matière de service à la clientèle dans 90 % des cas;
- produit au cours de l'année, un rapport portant sur ses progrès pour les groupes d'intervenants clés au sein du mouvement de l'habitation coopérative, et
- a atteint une cote de satisfaction des employés, passant de 66 % en 2007 à 79 % en 2008.

Un seul point s'est avéré décevant : Le règlement du statut des coopératives d'habitation fédérales au Manitoba. À la fin de l'année, la province n'avait toujours pas décidé de quelle façon elle allait gérer les programmes fédéraux à l'avenir.

Au début de l'année 2009, le Manitoba a décidé de faire le travail à l'interne, refusant ainsi l'offre de l'Agence de gérer le programme en son nom.

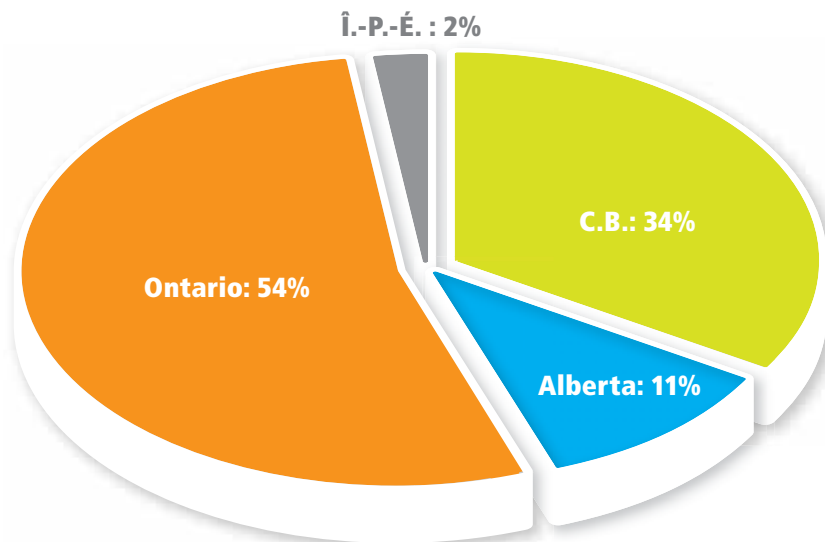


« Notre gestionnaire des relations est très juste et c'est un plaisir de faire affaire avec lui. »

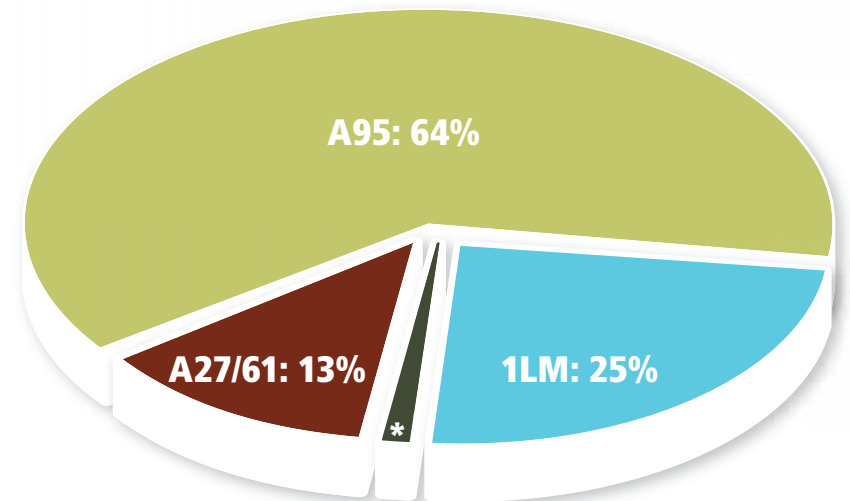
À la fin de l'année 2008, l'Agence comptait 515 coopératives d'habitation en exploitation dans quatre provinces différentes. La distribution entre les provinces ainsi que les programmes de financement sont indiqués ci-dessous.

– Client de l'agence

### Distribution des clients de l'Agence



### Pourcentage des clients appartenant à chaque programme



\*Î.-P.-É. - Programme de logement pour Autochtones en milieu urbain et sans but lucratif: 1%



« Notre gestionnaire des relations est merveilleuse et nous aide beaucoup. Elle est toujours disponible, que ce soit pour répondre à nos questions ou satisfaire nos besoins. Elle fait un travail exceptionnel. »

– Client de l'agence

## Service, simplement offert

Depuis le début, l'Agence met l'accent sur le service à la clientèle et évalue son rendement au moyen d'exigences très strictes dont elle s'est elle-même dotée, qui expliquent très bien la promptitude de notre prestation des services. Bien que ces normes soient très importantes, elles ne sont que la première étape vers un service de qualité supérieure. Les normes à elles-seules ne suffisent pas pour garantir deux caractéristiques essentielles de notre service à la clientèle : De bons conseils provenant d'employés expérimentés et possédant les connaissances nécessaires et une relation de soutien mais professionnelle avec les coopératives d'habitation. En 2008, nous avons fait un test qui visait à savoir si l'Agence était perçue comme fournissant des services de haute qualité, en garantissant leur rapidité et bien plus encore. Ce test a été effectué au moyen d'un sondage sur le service à la clientèle commandité conjointement avec la FHCC et dirigé et analysé de manière professionnelle par un tiers. Les résultats ont été comparés à ceux d'une enquête initiale effectuée en 2005 portant sur les services reçus par les coopératives avant l'ouverture de l'Agence.

Sur les 518 coopératives clientes sondées, 54 % ont répondu, ce qui représente un pourcentage nettement supérieur à celui des coopératives ayant répondu au sondage de 2005. Les résultats ont démontré un niveau élevé de satisfaction avec 83 % des répondants indiquant être satisfaits par le service de l'Agence et 12 % le considérant comme étant adéquat. Les résultats du sondage nous ont indiqué les trois points les plus importants pour nos clients. Les coopératives estiment que le personnel de l'Agence fait tout ce qui est en son pouvoir pour leur venir en aide, que les employés répondent rapidement aux demandes et que l'Agence est accessible dans son rôle d'administratrice des programmes de coopératives d'habitation. Nous pouvons nous féliciter de ces résultats, mais nous espérons qu'à l'avenir le rendement amélioré des coopératives les convaincra que la grande qualité de nos conseils est le service le plus important que nous puissions leur offrir.







« La coopérative est dans une position unique et difficile, mais l'Agence a démontré son grand intérêt à faire de son mieux pour fournir le meilleur appui possible. Notre gestionnaire des relations et le Chef d'équipe ont accordé beaucoup de temps à la coopérative. »

– Client de l'Agence



**[À l'avant]** Jacqueline Cooper, Nicole Wilson, Payam Ressalat, Cole Dudley, Donna Charbonneau, Miriam Trotscha, Quentin Wright, Heather Wesenberg, Jane Davidson-Neville.

**[À l'arrière]** Sandeep Thethy, G. Scott Wylie, Greg O'Neill, analyste, Debbie Saidman, Peter Gesiarz; Glenn McCutcheon, analyste principal; Margaret Callaghan, Joanne Mick, chef d'équipe; Dave Howard, chef d'équipe, David Nagy; Penelope Winter, directrice, Services de gestion des programmes, Shawn Preus, Francesca Sorace.

À moins d'indication contraire, toutes les personnes dans cette photo sont des gestionnaires des relations.





« Nous avons apprécié les commentaires à partager avec le conseil. Le rapport était facile à lire et très informatif. »

– Client de l'agence



**[De gauche à droite]** Stan Piechocinski, gestionnaire, Systèmes et normes, Ken Lawson, agent du service d'assistance à la DAR, Michel St-Denis, gestionnaire, Services techniques, Larry Lenske, agent financier, Olga Tasci, directrice, Services d'information et des pratiques exemplaires, Julie LaPalme, agente d'information; Dave Switzer, développeur de logiciels intermédiaires,

Gail Chiu, coordonnatrice, assurance de la qualité des logiciels, Maggie Keith, agente de communications, Chantal Roy, promotrice du service à la clientèle.

**[Absent]** Sergei Pershukovich, administrateur des données



« Les renseignements fournis nous ont beaucoup aidés et nous ont bien renseignés. »

– Client de l'Agence



**[À l'avant]** Catriona McCallum; Shannon Crandell; Gail Church, Directrice, services administratifs; Toby McSween; Jennifer Algera.

**[À l'arrière]** Sirikit Moreau; Jean-Marc Carrière; Gisèle Dubois, Adjointe de direction

**[Absent]** Chris Beggs, Administrateur de systèmes d'information

À moins d'indication contraire, toutes les personnes dans cette photo sont des adjoints administratifs principaux ou adjointes administratives principales.



### « Nous connaissons l'amplitude du temps » : Directrice générale »

Le type de coopératives avec lequel nous faisons affaire à l'Agence a un passé relativement récent au Canada. Le premier programme fédéral date du début des années 1970. Au cours de cette décennie, les Canadiens ont questionné la pratique visant à rassembler les gens très pauvres dans les austères tours des projets d'habitation pendant que les baby boomers entraient dans l'âge adulte et envahissaient le marché locatif. La vision d'une coopérative vise à rassembler les gens de divers milieux ne partageant pas les mêmes revenus, les mêmes choix de vie ou les mêmes niveaux d'études afin qu'ensemble ils puissent créer des communautés autogérées. De cette façon, ils peuvent louer des logements à prix abordable ou profiter du statut sécuritaire de propriétaire à titre non lucratif.

Dès le départ, les obligations des coopératives d'habitation sont allées au-delà de celles des locataires privés. Les coopératives doivent réussir en tant qu'entreprises, mais aussi respecter les principes du mouvement fondateur et satisfaire les divers besoins sociaux et d'habitation de leurs membres actuels. En tant qu'organisation, l'Agence admet ces impératifs et reconnaît une autre tâche : appuyer et encourager les coopératives d'habitation en ce qui a trait à leurs efforts pour garantir la durabilité de la propriété pour les générations futures.

Une bonne gouvernance et une bonne gestion sont essentielles à la pérennité de nos clients. Afin d'atteindre cet objectif dans un avenir prévisible, les coopératives doivent garder un œil sur leurs finances, prendre soin de leurs édifices et respecter

l'environnement naturel dont dépendent toutes les communautés humaines. L'Agence peut apporter son aide en offrant des conseils et en faisant en sorte que les coopératives aient une meilleure connaissance de leur situation réelle et de leurs intérêts ultimes. Nous devons aider les coopératives à corriger leurs erreurs, à renforcer leurs activités et à bien se préparer pour les années à venir.

Bien qu'il y ait peu de coopératives d'habitation, le pouvoir d'attraction du modèle coopératif basé sur certains principes est intemporel. Nous ferons notre part pour faire en sorte que le choix des coopératives d'habitation soit toujours présent pour les Canadiens des générations futures.



<b>ACTIF</b>	<b>31 décembre 2008</b>		<b>31 décembre 2007</b>	
Encaisse	1 532 366	\$	1 764 920	\$
Immobilisations	1 258 283		1 328 724	
Autres	132 979		62 162	
	<u>2 923 628</u>	<u>\$</u>	<u>3 155 806</u>	<u>\$</u>
 <b>PASSIF</b>	 1 990 412	 \$	 1,957,464	 \$
 <b>SOLDES DE FONDS</b>				
Réserve de fonctionnement	140 143		139 406	
Fonds d'immobilisations	793 073		1 058 936	
	<u>2 923 628</u>	<u>\$</u>	<u>3 155 806</u>	<u>\$</u>
 <b>ÉVOLUTION DU SOLDE DE LA RÉSERVE DE FONCTIONNEMENT</b>				
	<b>2008</b>		<b>2007</b>	
Revenus	5 248 982	\$	5 021 524	\$
Dépenses de fonctionnement	( 4 964 538 )		( 4 795 420 )	
Virement au fonds de capital	( 283 707 )		( 224 911 )	
	<u>737</u>	<u>\$</u>	<u>1 193</u>	<u>\$</u>

La version intégrale des états financiers, vérifiés par Marcil Lavallée, a été fournie à la Fédération de l'habitation coopérative du Canada et à la Société canadienne d'hypothèques et de logement.





« Nous apprécions l'utilisation d'un langage simple dans vos rapports. »

– Client de l'agence

## 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.



## Nos valeurs

Nous sommes attachés aux valeurs ci-après qui 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 possibles pour nos partenaires.
- **Coopération** Nous travaillons de concert avec les intéressés en vue d'atteindre des objectifs distincts, mais complémentaires.
- **Responsabilité:** Nous répondons à nos clients gouvernementaux et à nos partenaires du mouvement des résultats que nous obtenons à titre de gestionnaire responsable des programmes qui nous sont confiés.
- **Durabilité:** Nous nous tournons vers le futur en renforçant nos opérations, en respectant l'environnement et en encourageant nos clients à maintenir et à conserver les propriétés qu'ils détiennent en commun.