

« Sur cette épine, le danger,
nous cueillerons cette fleur, la sûreté. »
— *Shakespeare*

RAPPORT ANNUEL 2012



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



Table des matières

Conseil d'administration	2
« Les coopératives, des entreprises pour un monde meilleur »	3
Clients.....	5
« Sur cette épine, le danger, nous cueillerons cette fleur, la sûreté » – Mot de la directrice générale.....	6
États financiers – Points saillants.....	8
Notre personnel	9
Mission, vision et valeurs	10



Conseil d'administration



[De gauche à droite] Cameron Gray; Myrna Bentley, trésorière; Maryantonett Flumian; W. Laird Hunter, C.R., président; Roger Maloney; Elaine Duvall, vice-présidente

Les six administrateurs de l'Agence proviennent de la Colombie-Britannique, des Prairies et de l'Ontario. Un résumé de l'expérience de chacun et de leurs compétences figure au site Web de l'Agence.

Les membres du conseil d'administration de l'Agence connaissent bien le droit, les finances, l'administration publique, la conjoncture économique des régions, les programmes d'habitation gouvernementaux et tous les types de coopératives. Ils ont été nommés par la Fédération de l'habitation coopérative du Canada, le seul membre de l'Agence, à cause de leur croyance profonde en des programmes publics efficaces qui peuvent garantir des logements abordables aux Canadiens. Les vastes connaissances des administrateurs leur permettent, collectivement, d'assurer une surveillance éclairée des activités de l'Agence.



« Les coopératives, des entreprises pour un monde meilleur »

Le slogan de l'Année internationale des coopératives (2012) expose élégamment la double nature de l'habitation coopérative. Les coopératives sont des petites entreprises, des microcosmes de collectivités qui possèdent la qualité inhérente d'irradier une certaine utopie. Même si l'Agence se concentre d'abord sur la santé financière des coopératives, elle n'oublie jamais qu'elles sont des hybrides qui doivent protéger leurs membres aussi soigneusement que leur actif.

L'Agence est aussi un organisme hybride, à la fois élément du mouvement coopératif et représentante du gouvernement. Elle doit, et elle le fait bien, joindre la flexibilité à la rigueur. En 2012, notre personnel a atteint les 25 normes de rendement prévues à notre entente avec la SCHL, soit un rendement de 100 p. 100 dans 22 cas et plus sur les autres normes. Du même coup, nous avons visé un monde

meilleur par l'établissement de meilleures coopératives d'habitation. L'Agence tend à aider ses clients à agir sagement en tant que petites entreprises réglementées qui profitent d'un actif précieux tout en le préservant pour l'avenir.

L'une de nos réalisations les plus importantes de 2012 a été de persuader les clients de mettre plus d'argent dans leurs réserves de remplacement d'immobilisations. Chaque année, nos gestionnaires des relations signalent que de plus en plus de coopératives comprennent l'importance de l'épargne, surtout celles qui ont commandé une évaluation de l'état des immeubles. Une fois la réserve de remplacement constituée, la motivation de la coopérative prend de plus en plus d'ampleur. Un membre du personnel a relevé la joie d'un gestionnaire et trésorier d'un client en réponse à son courriel soulignant les avantages d'une plus





grande épargne. Alors que tous deux appréhendaient la résistance des membres, ils voulaient que la coopérative contribue d'avantage à son fonds de réserve; le courriel opportun a simplement fourni l'élan nécessaire pour formuler la proposition aux membres. Dans une année où l'inflation nationale a atteint 1,5 p.100, nos clients ont collectivement ajouté 1532 \$ par logement à leur réserve, soit 8 p. 100 de plus que l'année précédente. Cet exemple illustre bien que, grâce à notre aide et nos conseils, les clients reconnaissent leurs besoins et prennent les mesures appropriées.

Une augmentation supérieure à l'inflation de la contribution à la réserve signifie souvent une augmentation des loyers supérieure à l'inflation. Comme l'a fait remarquer un gestionnaire des relations de l'Agence : « Le montant des loyers est toujours difficile à

défendre. J'estime que la meilleure approche consiste à fournir le plus de données financières possibles à la coopérative, de sorte qu'elle en arrive à prendre la bonne décision. » Une augmentation moyenne des loyers de 2,2 p. 100 en 2012 nous indique que nos clients nous ont entendus.

La réflexion d'un membre du personnel cette année se marie parfaitement à l'esprit de l'Année internationale des coopératives : « Les coopératives reposent sur l'entraide ». Quels que soient les défis, « savoir que vos partenaires peuvent vous aider vous fait avancer ».

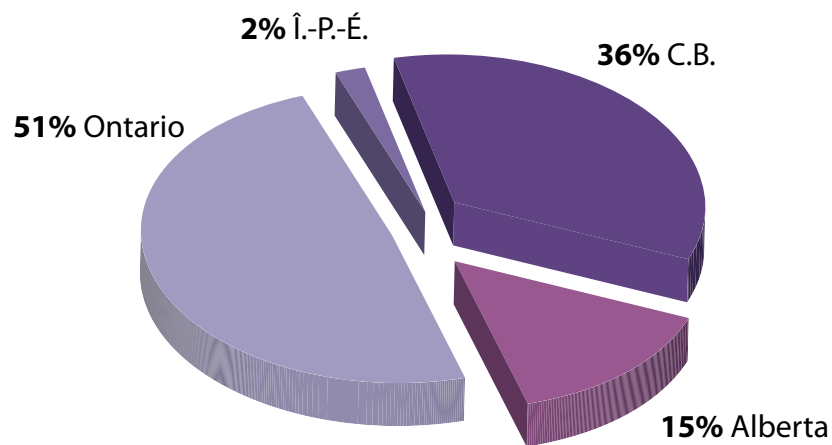


Clients

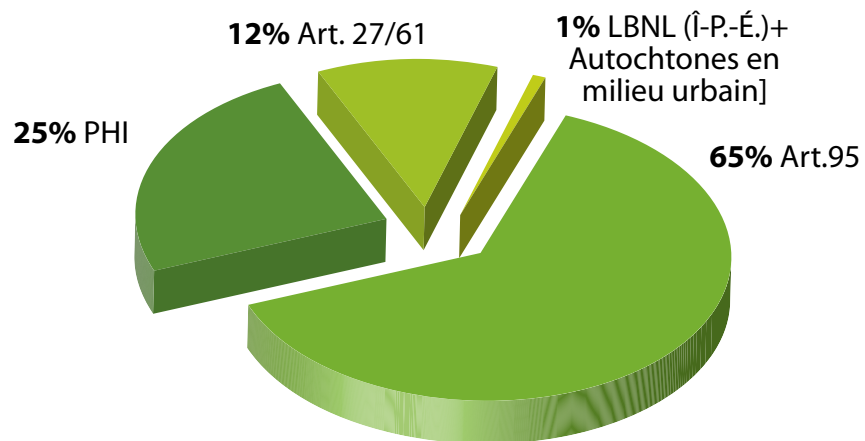
Le portefeuille de l'Agence est passé à 549 coopératives d'habitation en 2012. Les graphiques ici illustrent sa répartition selon les provinces et les programmes d'habitation.



Distribution régionale des clients de l'Agence



Pourcentages des clients par programme



Note : Les pourcentages sont arrondis, ce qui donne un total supérieur à 100 %.





— Alexandra Wilson,
Chief Executive Officer

« Sur cette épine, le danger, ... » — Mot de la directrice générale

L'approche de l'Agence basée sur le risque nous amène à concentrer une grande partie de nos efforts sur les clients dont le rendement laisse à désirer. Notre travail consiste bien souvent à encourager ces coopératives à cerner leurs difficultés et peut-être, pour la première fois en de nombreuses années, à adopter des habitudes et des objectifs financiers sains. Le changement se produit rapidement dès qu'un client admet qu'une situation est risquée, sans toutefois être irrémédiable. Notre personnel pourrait bien affirmer à l'instar d'Hotspur dans *Henry IV, Partie I* : « ...il est dangereux d'attraper un rhume, de dormir, de boire, mais je vous dis...que sur cette épine, le danger, nous cueillerons cette fleur, la sûreté ».

Tous les ans, l'Agence produit un rapport d'évaluation des risques pour chacune des coopératives de ses clients. L'évaluation soulève les difficultés qui augmentent le danger que la coopérative en vienne à ne plus pouvoir respecter ses obligations financières, maintenant ou plus tard. Le message d'une mauvaise nouvelle

n'est jamais très bien reçu; cependant, nous avons souvent rencontré des clients très reconnaissants qu'une voix extérieure ne craigne pas de sonner l'alarme devant un danger imminent ou croissant dans le but d'apporter son aide. Faut-il ajouter que les gestionnaires des relations de l'Agence sont toujours heureux de saluer une activité de renforcement?

Les plans de renouvellement financier constituent un autre outil que nous avons créé pour donner espoir aux coopératives croulant sous les dettes. Lancé en 2012, les plans ont reçu un accueil enthousiaste et forment des solutions personnalisées. Dès la fin de 2013, ils guideront 45 coopératives vers les premiers pas d'une étape qui leur permettra d'éliminer leur dette et, soit de rembourser leur prêt avant la fin de leur entente de fonctionnement ou de se mettre en position de refinancer leur solde auprès d'un prêteur commercial. Encore une fois, comme le dit si bien Hotspur : « ..un bon plan, des bons amis, et qui promettent tant... ».



Et qu'en est-il des défis de l'Agence pour 2013? Nous modifierons nos modalités d'évaluation des risques pour tenir compte de la diminution des propriétés que nous examinons chaque année. Nous tenterons de simplifier et de rendre plus efficaces les méthodes conjointement mises en place avec la SCHL, particulièrement en ce qui a trait aux coopératives qui ont signé des ententes de sauvetage. Enfin, nous continuerons d'améliorer les méthodes qui ont fait la réputation de l'Agence en tant que gestionnaire inégalé de programmes de logement.

Le leadership de l'Agence repose sur l'optimisme ancré et réaliste qui caractérise les organismes dont le but est défini. Même en tant que filiale d'une association coopérative nationale, la Fédération de l'habitation coopérative du Canada, nous jouons un rôle unique en matière de risques, d'analyse des bases de données et d'adoption de mesures rapides, tout cela dans l'intérêt à long terme de nos clients. Notre engagement à l'égard du mouvement coopératif en 2013 et au-delà est la poursuite de l'innovation au service d'une vision consistante de succès assuré des coopératives de logement comme point de départ d'un monde meilleur.



États financiers – Points saillants

	31 décembre 2012	31 décembre 2011
ACTIF		
Liquidités	\$ 2 103 355	\$ 2 019 370
Immobilisations	696 611	779 319
Autres	206 361	181 011
	<u>3 006 327</u>	<u>2 979 700</u>
PASSIF		
	2 371 584	2 247 992
SOLDE DES FONDS		
Réserve de fonctionnement	107 335	104 300
Fonds d'immobilisations	527 408	627 408
	<u>3 006 327</u>	<u>2 979 700</u>
ÉVOLUTION DE LA RÉSERVE DE FONCTIONNEMENT		
	2012	2011
Revenus	6 232 216	5 961 587
Dépenses de fonctionnement	(6 008 843)	(5 540 778)
Transfert au fonds d'immobilisations	(220 338)	(345 254)
	<u>\$ 3 035</u>	<u>\$ 75 555</u>

La version intégrale des états financiers, préparés par le cabinet Marcil Lavallée, a été remise à la Fédération de l'habitation coopérative du Canada et à la Société canadienne d'hypothèques et de logement. Les états financiers complets sont disponibles sur demande.



Personnel

Alexandra Wilson, Directrice générale

Services administratifs

Colin MacDougall, Directeur, Services administratifs

Iwona Bierylo, Gestionnaire, Systèmes d'information

Gail McKenzie, Agente, Contrôle de la qualité des logiciels

Sergei Pershukovich, Administrateur des données

Stan Piechocinski, Développeur principal des logiciels

Chantal Roy, Gestionnaire, Ressources humaines et qualité des services

Sirikit Moreau, Coordinatrice, Ressources humaines et services à la clientèle

Sylvie Moreau, Promoteur du service à la clientèle

Georges Guimond, Gestionnaire, Projets spéciaux

Maggie Keith, Agente de communications et secrétaire de l'Agence

Agata Nobrega, Adjointe administrative principale

Kara Shipman, Adjointe administrative principale

Services des prêts et de la prévention des défauts

Greg O'Neill, Directeur, Services des prêts et de la prévention des défauts

Jennifer Hobbs, Analyste principale

Nick Van Dyk, Analyste principal

Grace Zhao, Agente de la gestion des cas de défaut

Opérations

Olga Tasci, Directrice, Opérations

Dave Howard, Gestionnaire, Opérations (Ont. / Î.-P.-É.)

Bridget Bayliss, Gestionnaire des relations

Margaret Callaghan, Gestionnaire des relations

Jean-Marc Carrière, Gestionnaire des relations

Donna Charbonneau, Gestionnaire des relations

Jacqueline Cooper, Gestionnaire des relations

Jane Davidson-Neville, Gestionnaire des relations

Meghan George, Adjointe administrative principale

Catriona McCallum, Gestionnaire des relations

David Nagy, Gestionnaire des relations

Sandeep Thethy, Gestionnaire des relations

G. Scott Wylie, Gestionnaire des relations

Joanne Mick, Gestionnaire, Opérations (C.B. / Prairies)

Jennifer Brumwell, Gestionnaire des relations

Cole Dudley, Gestionnaire des relations

Meghan Friesen, Adjointe administrative principale (Prairies)

Fiona Mitchell, Gestionnaire des relations

Shawn Preus, Gestionnaire des relations principale

Payam Ressalat, Gestionnaire des relations

Debbie Saidman, Gestionnaire des relations

Francesca Sorace, Gestionnaire des relations

Sonja Starke, Adjointe administrative principale (C.B.)

Heather Wesenberg, Gestionnaire des relations

Amanda Yeomans, Gestionnaire des relations

Michel St-Denis, Gestionnaire, Services techniques

René Boucher, Coordonnateur, Services techniques

Julie LaPalme, Agente d'information

Ken Lawson, Agent du service d'assistance à la DAR

Larry Lenske, Agent financier

Eileen Wilkie, Agente financière





Notre mission, notre vision, nos valeurs

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, lesquelles 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 possible pour nos partenaires.

Coopération

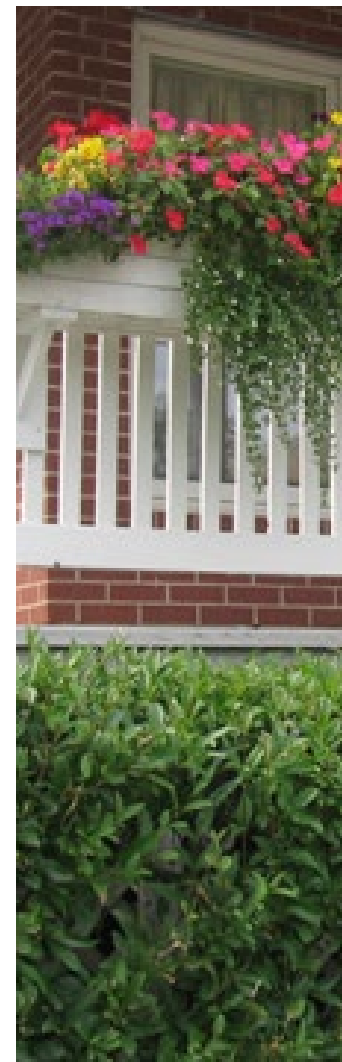
Nous travaillons de concert avec les intéressés en vue d'atteindre des objectifs distincts, mais complémentaires.

Responsabilité

Nous sommes redevables à nos clients gouvernementaux et à nos partenaires du mouvement pour les résultats que nous obtenons à titre de gestionnaire responsable des programmes qui nous sont confiés.

Développement durable

Nous sommes résolument tournés vers l'avenir. Nous respectons l'environnement, nous consolidons nos activités et nous aidons nos clients à préserver leurs propriétés, et ce, pour les générations à venir.



Communiquer avec l'agence • www.agence.coop

