

L'arche de l'expérience

RAPPORT ANNUEL 2014



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

Table des matières

L'arche de l'expérience : mot de la directrice générale . . .	3
Le conseil d'administration	5
L'Agence aujourd'hui	6
Nos clients et notre service à la clientèle	7
Passer sous l'arche de 2014 : démarche basée sur le risque et fondée sur les données	8
Préoccupations et plaintes.	11
États financiers 2014 – Points saillants	12
Liste du personnel au 31 décembre	13
Valeurs, mission et vision	14



L'arche de l'expérience : mot de la directrice générale

En 2014, l'Agence a fait la preuve des avantages qu'apporte une organisation mature pouvant compter sur des employés expérimentés et des processus éprouvés, mais néanmoins toujours en quête d'amélioration. Cette année, nous avons géré l'exposition de la SCHL au risque de 1,1 milliard de dollars en prêts hypothécaires et avons atteint et même dépassé tous les objectifs de rendement fixés dans l'accord conclu avec cette dernière. Nous avons également guidé nos clients pour les aider à améliorer leurs activités et leurs résultats. Si l'on se retourne pour regarder sans complaisance par l'arche de l'expérience, nous pouvons mesurer avec plaisir le chemin parcouru depuis la première année et nous réjouir des résultats atteints grâce à nos méthodes.

Bon nombre de projets sont arrivés à terme en 2014, certains après des années d'efforts. Parmi ceux-ci, mentionnons la liste de fournisseurs ontariens qualifiés en gestion immobilière. Ce projet est né du constat qu'il était difficile pour de très nombreux clients de trouver de bons gestionnaires immobiliers à un coût décent. Nous avons donc publié une demande de qualification pour constituer un bassin de gestionnaires immobiliers qualifiés prêts à travailler avec les coopératives d'habitation en difficulté en Ontario. Pour veiller à la qualité des services, nous avons élaboré un modèle d'entente de services de gestion qui comprend quelques éléments nouveaux pour le monde des coopératives d'habitation. Par exemple, les gestionnaires reçoivent maintenant un incitatif financier pour collecter les arriérés et relouer rapidement les logements libres. L'entente propose aussi différents niveaux de service tout en donnant une bonne latitude aux gestionnaires pour les respecter. La SCHL a accepté ce nouveau formulaire, ce qui permet à l'Agence de donner rapidement son aval à un client qui doit demander la permission avant d'embaucher un gestionnaire immobilier.

L'Agence a remplacé sa feuille de calcul, qui ne répondait plus aux besoins, par un outil en ligne permettant aux clients de soumettre leur budget lorsqu'ils sont encadrés par un plan de sauvetage. Le budget du client est ainsi directement entré dans notre système informatique. Accepté sans heurt par les clients, ce nouveau module de budget fait sauver un temps précieux au personnel de l'Agence. Les coopératives vivant des difficultés financières ont aussi vu d'un bon œil les plans de renouvellement financier nouveaux ou mis à jour qui leur ont été présentés. Ces plans indiquent comment ils peuvent rembourser la totalité du prêt de sauvetage financier avant la fin de l'accord d'exploitation de la SCHL ou encore se qualifier pour un nouveau prêt auprès d'un prêteur ordinaire à l'expiration de l'accord.



Alexandra Wilson

La dernière année a également vu la réalisation de notre service d'étalonnage et de pratiques exemplaires pour les clients. Le site Web Coup de circuit, tel qu'il est appelé, permet aux coopératives d'habitation de sélectionner des groupes de pair avec lesquels elles peuvent comparer leur rendement pour différents aspects de leurs activités. Le site Web offre aussi des comptes rendus de coopératives qui expliquent comment elles ont atteint des résultats supérieurs.

De nouvelles Q&R ont été mises en ligne sur notre site en 2014. Accessible à tous, ces guides faciles à lire aident les clients à travailler avec des entrepreneurs ou à se préparer à la fin de leur accord d'exploitation en vertu du programme PHI. Une troisième série de questions a été rédigée pour mieux faire comprendre aux clients avec un plan de sauvetage le nouveau modèle d'entente de services de gestion. L'Agence affiche maintenant sur son site 23 séries de questions-réponses sur autant de sujets d'intérêt pour nos clients. Deux bulletins électroniques de l'Agence sont parus au cours de l'année pour présenter des dossiers d'intérêt à l'échelle régionale et nationale. Ces bulletins ont été envoyés aux clients, aux vérificateurs et aux autres abonnés.

L'Agence a envoyé de nouveaux rapports de données cumulatives améliorés à chaque fédération de l'habitation coopérative des régions où elle a des clients. Les fédérations peuvent mieux comprendre les besoins de formation de leurs membres grâce à ces rapports, qui montrent comment évoluent les coopératives de programmes fédéraux de leur territoire (membres et non-membres) en tant que groupe, en fonction de certains indicateurs clés. Le fait de constater, par exemple, que les coops de son secteur ont des arriérés élevés devrait alerter une fédération quant au besoin d'offrir des ateliers sur cette question.

Si l'on regarde par l'arche de l'expérience actuelle en se tournant vers l'avenir, nous prévoyons maintenir nos normes de rendement élevées tout en visant des améliorations graduelles dans le rendement de nos clients. Nous nous attendons à observer une réduction de la dette hypothécaire unitaire de nos clients et une intensification de leurs efforts de planification de travaux d'entretien continus et de remise en état périodique de leurs propriétés. Nous espérons faire un meilleur usage encore de l'information de notre base de données et entreprendre quelques nouveaux projets au nom de la SCHL. Toutefois, nous continuerons à nous concentrer sur l'amélioration des activités de nos clients. Notre récompense sera de savoir que lorsqu'ils ne recevront plus notre supervision à la fin de leurs accords avec la SCHL, l'évaluation de la condition de leurs bâtiments sera à jour, leurs futurs plans seront bien fondés et leurs propriétés et leurs finances se trouveront en bonne condition.



Le conseil d'administration



[De gauche à droite]

Cameron Gray; Elain Duvall, vice-présidente; W. Laird Hunter, c.r., président; Berta Zaccardi; Ken McFarland, trésorier; Roger Maloney.

Les six administrateurs de l'Agence proviennent de la Colombie-Britannique, des Prairies et de l'Ontario. On peut lire un résumé de leur expérience et de leurs compétences sur le [site Web](#) de l'Agence. Ils ont été nommés pour siéger au conseil d'administration par la Fédération de l'habitation coopérative du Canada, le seul membre de l'Agence.

Ensemble, les administrateurs apportent à l'Agence leur connaissance du droit, des finances, de l'administration publique, des conditions économiques régionales, des programmes de logement gouvernementaux et de l'exploitation des coopératives. Chacun a accepté sa nomination parce qu'il croit en l'importance de programmes publics efficaces et bien gérés pour rendre disponible à tous les Canadiens des logements abordables.

« Nous trouvons les beaux tableaux que nous fournit l'Agence très utiles. Ils permettent au conseil d'administration et au comité des finances de nous comparer avec d'autres coops. »

— Un client

L'Agence aujourd'hui

À la fin de l'année 2014, l'Agence était en activité depuis un peu plus de huit ans et gérait le portefeuille d'habitations coopératives de la SCHL en Colombie-Britannique, en Alberta, en Ontario et à l'Île-du-Prince-Édouard.

L'Agence est constituée en coopérative en vertu de la loi fédérale et compte comme seul membre la Fédération de l'habitation coopérative du Canada (FHCC).

À la fin de 2014, l'Agence comptait 48 employés tant temporaires que permanents, pour un total de 42,6 équivalents temps plein. Ces employés étaient répartis dans les quatre bureaux de l'Agence et cinq bureaux à domicile. Dix des membres du personnel sont bilingues (anglais et français).

L'Agence a continué en 2014 de fournir les cinq services suivants au nom de la SCHL :

- gestion des risques;
- gestion de la conformité;
- prévention des défauts;
- gestion des cas de défaut;
- services d'information.

Dès le départ, notre approche du service a été basée sur le risque, fondée sur les données et axée sur la clientèle.



Payam Ressalat et Cole Dudley au travail.

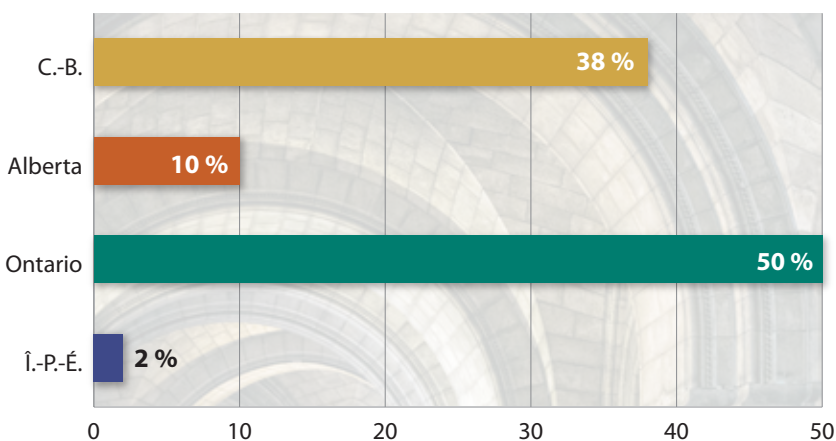
Un peu d'histoire...

- | | |
|-----------|--|
| 1995 | La FHCC propose au ministre fédéral responsable de la SCHL la création d'une agence indépendante chargée d'administrer les programmes fédéraux de coopératives d'habitation. |
| 1996 | Dans son budget fédéral, le gouvernement annonce que les programmes de logement fédéraux seront transférés aux provinces et aux territoires. |
| 1997-1998 | Environ 15 % des coopératives d'habitation des programmes fédéraux sont transférés aux territoires et à six provinces. |
| 1999 | Le ministre arrête les transferts pour étudier la proposition d'une agence. |
| 2004 | La SCHL accepte d'amorcer le processus vers la création d'une agence. La FHCC nomme un conseil d'administration pour veiller à cette création. |
| 2005 | L'Agence signe une première entente de service avec le gouvernement fédéral. |
| 2006 | L'Agence commence à livrer cinq services de base en Colombie-Britannique, en Alberta, en Ontario et à l'Île-du-Prince-Édouard. |

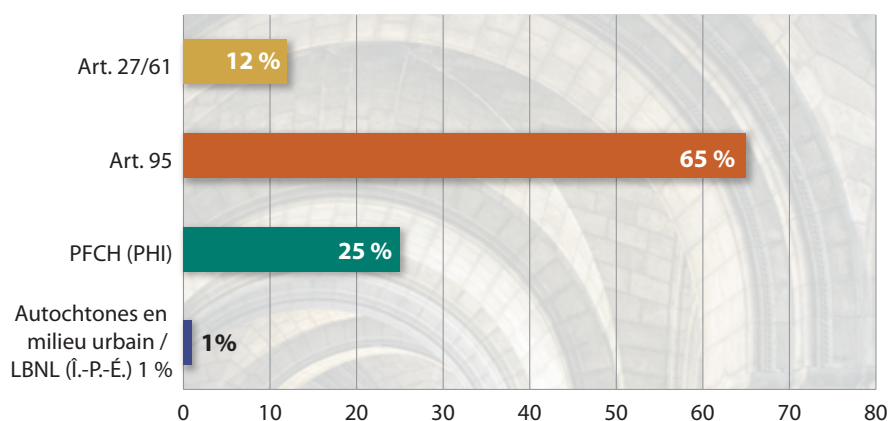
Nos clients et notre service à la clientèle

L'expiration de certains accords d'exploitation a légèrement réduit le portefeuille de l'Agence en 2014, qui est passé de 554 coopératives d'habitation clientes à 547. Les tableaux qui suivent illustrent leur répartition par province et programme d'habitation.

Distribution des clients de l'Agence



Répartition des clients par programme



Nota : Certaines coopératives participent à plus d'un programme. C'est pourquoi la somme des pourcentages dépasse 100 %.

Les normes du service à la clientèle de l'Agence sont définies dans le document [Normes de satisfaction et de service à la clientèle](#), qui peut être téléchargé sur le site Web de l'Agence. Nous avons globalement atteint ces normes 97 % du temps en 2014.

« [Notre gestionnaire de relations] dépasse constamment mes attentes en matière de service. Elle effectue ses suivis à point nommé et se montre patiente quand j'ai des questions, en plus de s'assurer qu'elle a pu me donner tous les renseignements dont j'avais besoin. Elle est professionnelle et sympathique. C'est un grand plaisir de collaborer avec elle.

— Un client



Agata Nobrega;
Jane Davidson-Neville

Les sondages auprès des clients fournissent à l'Agence de précieux commentaires sur les lacunes potentielles de nos services. En 2014, 43 % des clients et vérificateurs sollicités ont rempli un total de 316 questionnaires de rétroaction (comparativement à 44 % en 2013). Dans 98 % des cas, les répondants étaient satisfaits de leur dernière interaction avec l'Agence (comparativement à 94 % en 2013). Notre promoteur du service à la clientèle a examiné toutes les rétroactions négatives et a réagi, dans la mesure du possible, pour régler l'insatisfaction soulevée par le client.

CATÉGORIE		RÉSULTAT GLOBAL
Préoccupations et plaintes	2 normes	98 %
Demandes de renseignements	1 normes	99 %
Normes de déclaration	5 normes	99 %
Émission des approbations	5 normes	95 %
Transparence et divulgation de l'information	6 normes	92 %
Total	19 normes	97 %

Des entrevues menées chaque trimestre avec une sélection d'intervenants de l'Agence permettent aussi de recevoir des idées pour nous améliorer. En 2014, pour la première fois, quatre compagnies de gestion ont été interviewées en plus de quatre clients et quatre membres du personnel de la SCHL de différentes régions.

Passer sous l'arche de 2014 : démarche basée sur le risque et fondée sur les données

L'Agence a poursuivi en 2014 le développement de son système d'information de l'Agence des coopératives d'habitation (SIACH), cette base de données sur mesure et multi-applications qui est au cœur des services offerts par l'Agence et alimente notre veille stratégique tout en enrichissant nos communications avec nos clients. Le SIACH compile et analyse les profils de risque et de conformité des clients, gère le flux de travail de l'Agence, facilite la présentation de rapports à la SCHL et mesure le rendement collectif et individuel de notre personnel en fonction des normes objectives.

Cinq révisions majeures et différents correctifs ont mis en œuvre diverses améliorations à la gestion de portefeuille de même qu'aux rapports internes et externes. En outre, un nouvel outil a été créé pour l'approbation des budgets, suivi de près par des infobulles pour aider les clients à remplir correctement le formulaire en ligne. De nouveaux gabarits de lettres ont été automatisés pour fournir des conseils aux clients longtemps avant la conclusion de leur accord d'exploitation avec la SCHL. Leur gestionnaire de relations leur donne en personne des conseils plus détaillés pour les préparer à la fin de leur accord; ces conseils sont résumés dans notre rapport final d'évaluation des risques.

La Déclaration annuelle de renseignements (DAR) remplie en ligne par les vérificateurs pour leurs clients constitue le point de départ des données

« [Notre gestionnaire de relations] nous répond toujours rapidement; elle est patiente quand nous sommes occupés et d'une grande gentillesse. C'est vraiment agréable d'échanger avec elle. »

— Un client

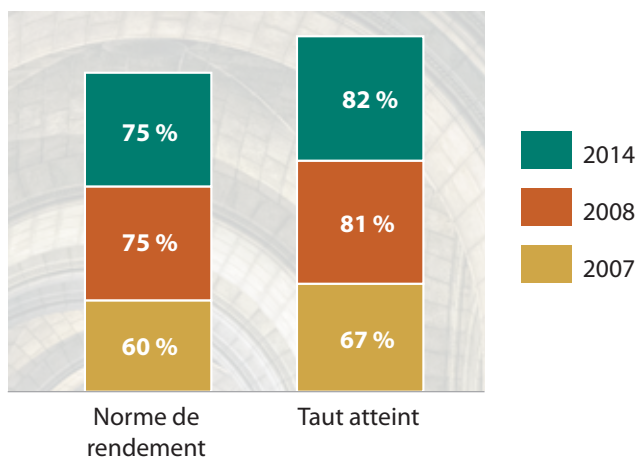
exhaustives qui rendent le SIACH unique à titre de dépôt où peuvent être recherchés des renseignements détaillés sur l'habitation coopérative au Canada. Nos gestionnaires de relations nous ont indiqué que les gestionnaires de coopératives apprécient la simplicité de l'outil. Une fois la déclaration d'un client remplie et soumise, le personnel de l'Agence doit toutefois la revoir pour déceler et corriger toute erreur potentiellement importante. Deux normes établies en vertu de l'entente entre l'Agence et la SCHL régissent la réception et la validation des déclarations. La première (norme 1) exige maintenant que 75 % des déclarations soient validées dans un délai de quatre mois et six semaines suivant la fin d'exercice du client; la deuxième (norme 2) demande que 95 % des déclarations soient validées dans les sept mois suivant la fin d'exercice.

Les résultats sont présentés ci-après (à noter que la norme a changé après 2007). Ils ont pu être atteints en grande partie grâce à la diligence des vérificateurs et à l'efficacité du bureau de soutien de l'Agence, mais aussi à notre personnel de première ligne, qui admet talonner les clients. Les coopératives bien gérées remplissent généralement leur formulaire et l'accompagnent de toute la documentation requise sur un simple rappel que leur DAR est due. Certains de nos clients en difficulté ont cependant plus de mal à respecter les échéanciers, particulièrement lorsque la forte rotation de leur personnel de gestion fait en sorte que les procédures de fin d'année doivent être enseignées de nouveau presque chaque fois.

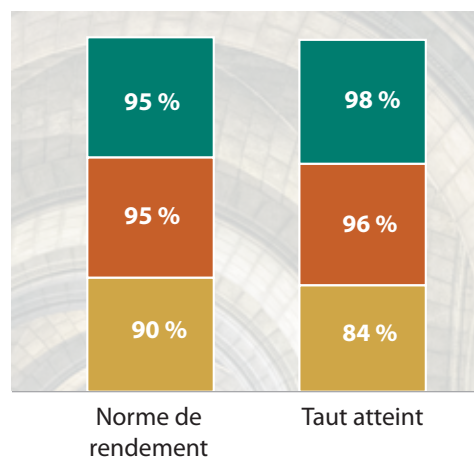
« [Notre gestionnaire de relations] est toujours disponible. Elle répond toujours à nos inquiétudes et nous aidera prochainement à corriger les problèmes et à surmonter les obstacles auxquels nous faisons face. »

— Un client

Réception et validation de la DAR Norme 1



Réception et validation de la DAR Norme 2



Une saine planification et une bonne exécution : ce sont deux éléments clés pour réduire le risque de défaut de paiement d'un client, l'une des responsabilités les plus importantes de l'Agence. D'après notre personnel de première ligne, l'évaluation de l'état du bâtiment et de la réserve de remplacement des immobilisations est plus efficace lorsque les clients voient non seulement les travaux requis par leur propriété et l'argent à mettre de côté pour procéder, mais aussi les avantages que les membres en tireront.

Un bon plan de rénovation doit tenir compte des principaux problèmes du bâtiment, mais sera mieux accepté s'il se penche aussi sur les éléments qui importent aux membres et les aident à apprécier leur propriété; ainsi, moderniser les salles de bain et les cuisines, remplacer les planchers, faire de l'aménagement paysager ou encore rendre le hall d'entrée et les corridors plus accueillants sont autant de choses à considérer. Les conseils d'administration des coopératives seront plus prêts à motiver leurs membres à approuver une hausse des droits d'occupation s'ils entrevoient une récompense pour chaque occupant en plus des bénéfices pour la coop.

Un gestionnaire de relations a décrit l'accent mis sur la gestion des biens comme une partie intégrante des démarches de diminution des risques par la réduction des pertes d'inoccupation. Bien que l'inoccupation soit parfois attribuable à une mise en marché déficiente, elle s'explique le plus souvent par l'état peu attirant des logements et des espaces communs au sein d'une coopérative. Le rapport annuel de l'Agence sur les risques, conjointement avec le plan d'immobilisation, peut encourager un client à prendre l'habitude de remplacer régulièrement les éléments usés sans forcément attendre qu'un logement se libère pour ce faire.

Le personnel fait par ailleurs état d'un niveau d'anxiété variable d'un client à l'autre quant à la perspective de voir leur accord d'exploitation prendre fin. Les coopératives ayant un faible risque et un historique de bonne gestion sont dotées d'évaluations de l'état des bâtiments et de plans d'immobilisation qui leur donne confiance en l'avenir. Certains pensent même à emprunter pour agrandir leurs propriétés. Ces clients se soucient surtout de la perte potentielle d'aide financière au logement pour leurs membres les plus pauvres. Ils n'ont pas forcément tort : actuellement, notre portefeuille reçoit environ 50,5 millions de dollars par année du gouvernement pour financer des subventions de loyer proportionné au revenu.

Les plans sur mesure que nous préparons pour aider à établir des projections de revenus et de dépenses à long terme contribuent à rassurer les coopératives qui ont vécu plus de difficultés. Les gestionnaires de nos clients semblent apprécier que l'on puisse ajuster les chiffres pour explorer les conséquences de divers choix au fil du temps et s'approprier ainsi les résultats. Les clients expriment maintenant le désir de continuer à recevoir après la fin de leur accord les rapports d'évaluation des risques, les rapports de données de la coopérative et, plus particulièrement, les données financières en langage simple, qu'ils disent adorer.

Notre personnel croit que notre influence contribue à accroître l'intérêt des conseils d'administration de nos clients pour l'aspect administratif de leurs activités, qui a parfois été négligé. Si c'est bien le cas, cela nous donne espoir que les bonnes habitudes acquises en compagnie de nos gestionnaires de relations ne disparaîtront pas avec ces derniers.

« Ce n'est jamais compliqué de transiger avec l'Agence sur toutes sortes de sujets. Elle répond toujours rapidement en nous donnant des renseignements clairs. »

— Un client



*Franca Sorace; Hia Inthavixay;
Jennifer Brumwell*

Préoccupations et plaintes

Commençons d'abord par définir ces deux termes.

Préoccupation : Se produit lorsqu'une personne est inquiète ou mécontente de notre service, de l'aspect d'un programme, de sa coopérative ou d'une autre organisation. L'objectif est de répondre adéquatement à cette préoccupation en fournissant les renseignements nécessaires ou en adressant le client à un organisme mieux placé que l'Agence pour résoudre le problème.

Plainte : Se produit lorsqu'une personne qui vivait une préoccupation n'a pas été satisfaite des renseignements ou de la référence reçus.

En 2014, l'Agence a traité 68 préoccupations (comparativement à 28 en 2013) et 4 plaintes (comparativement à 9 en 2013). La plupart émanaient de membres d'une coopérative, ou encore des administrateurs ou du personnel (90 % en 2014; 92 % en 2013). La grande majorité provenait des régions de l'Ontario et de l'Île-du-Prince-Édouard (83 % en 2014; 65 % en 2013).

La majorité des préoccupations concernaient la gouvernance ou la gestion d'une coopérative d'habitation, une responsabilité qui ne relève de l'Agence que lorsque les problèmes viennent compromettre le rendement financier ou la conformité du client à un accord avec la SCHL (94 % en 2014; 81 % en 2013). Une préoccupation est parfois causée par un malentendu ou une incompréhension d'une exigence du programme. Un simple éclaircissement suffit alors à la régler. Dans d'autres cas, l'Agence n'a d'autre choix que d'adresser le membre insatisfait d'une coopérative à une autre ressource.

Un petit pourcentage des préoccupations soulevées concernait l'Agence ou ses processus (4 % en 2014; 13 % en 2013), ou encore l'accord d'exploitation avec la SCHL (1 % en 2014; 8 % en 2013).

En 2014, l'Agence a pu résoudre 71 % des préoccupations et des plaintes (73 % en 2013) alors que, dans bien des cas, celles-ci n'étaient pas liées à l'Agence, ni à ses processus ou ses services.

Les autres préoccupations et plaintes ont été adressées au conseil d'administration ou au personnel de la coopérative du client (17 % des cas en 2014; 5 % en 2013), ou encore à la Fédération de l'habitation coopérative du Canada (FHCC) ou à une fédération régionale (11 % en 2014; 14 % en 2013). Un seul cas a été adressé en 2014 à une clinique juridique, et aucun à la SCHL (contre 5 % des cas en 2013).



États financiers 2014 – Points saillants

	Au 31 décembre 2014	Au 31 décembre 2013
ACTIF		
Liquidités	2 149 939 \$	1 915 558 \$
Immobilisations	719 521	739 165
Autres	132 447	269 380
	3 001 907 \$	2 924 103 \$
PASSIF		
	2 443 585 \$	2 322 306 \$
SOLDE DES FONDS		
Réserve de fonctionnement	131 255	114 540
Fonds d'immobilisations	402 067	462 257
Projets spéciaux	25 000	25 000
	3 001 907 \$	2 924 103 \$
ÉVOLUTION DE LA RÉSERVE DE FONCTIONNEMENT		
	2014	2013
Revenus	6 382 449 \$	6 217 131 \$
Dépenses de fonctionnement	(6 013 534)	(5 935 526)
Transfert au fonds d'immobilisations	(352 200)	(274 400)
	16 715 \$	7 205 \$

Les états financiers complets et vérifiés par Marcil Lavallée ont été remis à la Fédération de l'habitation coopérative du Canada et à la Société canadienne d'hypothèque et de logement.

« Notre gestionnaire de relations [...] a vraiment surpassé nos attentes. Il nous a donné d'excellents conseils sur les dépenses liées à nos projets en cours, mais nous a aussi enseigné la prudence et l'importance de conserver une bonne réserve en prévision des années à venir. La coopérative est très reconnaissante de son aide et de son soutien. »

— A Client

Liste du personnel au 31 décembre

Alexandra Wilson,
Directrice générale

Gerry McEvoy, Conseiller spécial

Agata Nobrega, Coordonnatrice,
Services financiers et administratifs

SERVICES ADMINISTRATIFS

Colin MacDougall, Directeur,
Services administratifs

Maggie Keith, Agente de
communication et Secrétaire
de l'Agence

Sylvie Moreau, Promoteur
du service à la clientèle et Agente à
la protection des renseignements
personnels

Stan Piechocinski, Gestionnaire
des systèmes informatiques et
des rapports financiers

Gail McKenzie, Agente, Contrôle
de la qualité des logiciels

Sergei Pershukevich, Gestionnaire
des banques de données

Natalie Hartley, Gestionnaire,
Ressources humaines

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

Kara Shipman, Adjointe
administrative principale

Laura Vaillancourt, Adjointe
administrative

SERVICES DES PRÊTS ET DE LA PRÉVENTION DES DÉFAUTS

Jennifer Hobbs, Directrice,
Services des prêts et de la
prévention des défauts

Greg O'Neill, Analyste principal

Sandeep Thethy, Analyste

Nick Van Dyk, Analyste principal

Grace Zhao, Agente de la gestion
des cas de défaut

OPÉRATIONS

Olga Tasci, Directrice,
Opérations

Ken Lawson, Agent du service
d'aide à la DAR (en congé)

Larry Lenske, Agent financier

Jill Kelly, Agente financière
(temporaire)

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

Bridget Bayliss, Gestionnaire
des relations

Margaret Callaghan, Gestionnaire
des relations

Mel Cameron, Gestionnaire
des relations

Donna Charbonneau, Gestionnaire
des relations

Jacqueline Cooper, Gestionnaire
des relations

Jane Davidson-Neville, Gestionnaire
des relations

Catriona McCallum, Gestionnaire
des relations

David Nagy, Gestionnaire
des relations

Nicole Scott, Adjointe
administrative principale

Jason Sooch, Gestionnaire
des relations

G. Scott Wylie, Gestionnaire
des relations

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

Jennifer Brumwell, Gestionnaire
des relations

Angela Cowie, Gestionnaire
des relations

Traci Dubeau, Gestionnaire
des relations

Cole Dudley, Gestionnaire
des relations

Meghan Friesen, Coordonnatrice,
Services d'information

Hia Inthavixay, Gestionnaire
des relations

Vicki Lackman, Adjointe
administrative principale

Shawn Preus, Gestionnaire
principal des relations

Payam Ressalat, Gestionnaire
des relations

Debbie Saidman, Gestionnaire
des relations

Francesca Sorace, Gestionnaire
des relations

Heather Wesenberg, Gestionnaire
des relations

Michel St-Denis, Gestionnaire,
Services techniques

René Boucher, Coordonnateur,
Services techniques



Joanne Mick; Alexandra Wilson

Valeurs, mission et vision

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.

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.

« [Notre gestionnaire des relations] donne toujours un excellent service. Elle répond toujours immédiatement lorsque j'entre en contact avec elle et elle connaît bien ses dossiers. Elle prend aussi toujours le temps de m'envoyer ses réponses par écrit, pour nos archives. Elle est professionnelle et courtoise. C'est toujours agréable d'interagir et de travailler avec elle. »

— Un client

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.

« Notre gestionnaire de relations est vraiment le meilleur de tous. »

— Un client

Communiquer avec nous
www.agence.coop