

Rapport annuel 2015

La Traversée vers Byzance



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



Table of Contents

L'artifice de l'éternité : 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
Ce qui fut, ce qui est, ce qui est à venir	10
Déchirements mortels : préoccupations et plaintes.....	16
États financiers 2015 – Points saillants	17
Liste du personnel au 31 décembre 2015.....	18
Valeurs, mission et vision	19

L'artifice de l'éternité : mot de la directrice générale



Alexandra Wilson

L'Agence a près de dix ans, et au fil des ans, elle a respecté avec constance les engagements qu'elle a pris envers le mouvement de l'habitation coopérative et la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL). Comme la promesse qui avait été faite lorsque l'Agence se situait encore entre le rêve et le plan d'affaires, sans existence en tant que telle, l'attention vigilante de l'Agence a amené les coopératives d'habitation comme groupe à un meilleur rendement dans toutes les mesures de gestion. Il est tout aussi gratifiant de savoir que la majorité de nos clients affirment qu'ils sont bien satisfaits du service qu'ils reçoivent de notre personnel et qu'ils accordent une grande valeur à leurs observations et conseils.

Depuis le début, notre approche a eu comme objectif de détourner l'attention de nos clients des problèmes communautaires qui obsédaient les conseils d'administration, pour ramener cette attention vers la carte financière que dressaient leurs activités année après année. Cette perspective de « mégadonnées » se devait d'être combinée à un service à la clientèle chaleureux et respectueux afin d'engendrer la crédibilité et une relation de confiance. Pour les coopératives qui étaient à la dérive, notre plan était de les aider à retrouver leur cap et à établir une nouvelle route, en utilisant la carte que nous leur avons fournie.

La première évaluation de l'Agence par la SCHL, commencée en 2014, s'est terminée en 2015 avec la présentation du rapport final des évaluateurs. En plus d'examiner attentivement les rapports sur le rendement du portefeuille de l'Agence soumis à la SCHL par le passé, les évaluateurs ont sondé plus du tiers des clients de l'Agence et ont fait l'inspection des propriétés d'un plus petit pourcentage. L'objectif de l'évaluation était de mesurer les effets, le cas échéant, que la supervision de l'Agence a eus sur le portefeuille. La réponse était positive; les évaluateurs ont indiqué que la santé financière des clients de l'Agence s'est améliorée, que la condition physique de leurs propriétés vieillissantes est stable et que leur taux de conformité aux accords d'exploitation avec la SCHL est en hausse.

Ce rapport et la satisfaction de la SCHL à l'égard de la qualité et de la transparence du travail de l'Agence ont mené à une entente en 2015 visant le transfert d'un autre service. En 2016, nous assumerons l'administration des programmes de supplément au loyer de la SCHL pour les clients de l'Agence dans trois provinces, ce qui est cohérent à la vision première de l'Agence.

Dans le plan d'affaires initial de l'Agence, il y avait également son service d'étalonnage et de pratiques exemplaires. Jusqu'à présent, la SCHL ne l'a pas financé, mais avec le soutien d'une autre source, nous avons été en mesure de faire un projet pilote et de lancer un service automatisé en 2014. Une formidable machine, notre site Web Coup de circuit offre à nos clients l'accès à une mine de données sur les coopératives et la possibilité de les analyser eux-mêmes. En partageant les renseignements et les outils pour qu'ils puissent être utilisés, l'Agence espère que les données qu'elle a recueillies continueront de profiter au mouvement et potentiellement au domaine plus grand de l'habitation sans but lucratif pour les années à venir.



Un des aspects de la préoccupation de l'Agence pour l'avenir est son engagement envers la durabilité, ce qui lui a mérité la désignation Climate Smart. Pour la plus grande part de notre existence, nous avons cherché à réduire notre propre empreinte carbone, tout en encourageant nos coopératives d'habitation clientes à réduire leurs coûts d'exploitation grâce à des investissements en immobilisation respectueux de l'environnement.



Arcadia Housing Co-operative

La preuve est là que les méthodes de l'Agence et l'engagement de son personnel aident ses clients à obtenir des résultats meilleurs avec le temps. Les améliorations sont particulièrement apparentes chez les coopératives qui étaient près du naufrage, errant sans but ou tout simplement immobiles. Le voyage n'est pas encore terminé, mais la destination est en vue. De notre côté, nous maintiendrons la qualité de la prestation de nos services et essaierons de l'améliorer, tout en considérant le succès grandissant de notre clientèle de coopératives d'habitations et les outils que nous leur avons apportés comme étant un héritage qui survivra à l'Agence elle-même.

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

Nommés pour siéger au conseil d'administration par la Fédération de l'habitation coopérative du Canada, les six administrateurs de l'Agence proviennent de la Colombie-Britannique, des Prairies et de l'Ontario.

Ensemble, ils apportent à l'Agence leurs connaissances approfondies du droit, des finances, de l'administration publique, des conjonctures économiques régionales, des programmes gouvernementaux en matière d'habitation et de l'exploitation des coopératives d'habitation. Les administrateurs travaillent ensemble à faire profiter l'Agence de leur surveillance experte dans le cadre de sa mission d'offrir des services hors pair de gestion de programme. On peut consulter un sommaire de l'expérience des administrateurs ainsi que leurs qualifications sur le site Web de l'Agence.

« ...le travail que l'Agence fait pour nous (une coopérative de l'Alberta) et les conseils qu'elle nous offre sont plus que précieux. Je sais que j'apprécie vos compétences encore plus que vous l'imaginez, et je suis certain que d'autres coopératives diront la même chose que moi. »

— Un client

L'Agence aujourd'hui

À la fin de 2015, l'Agence était en activité depuis plus de neuf ans et gérait les programmes de coopératives d'habitation 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 2015, l'Agence comptait 50 employés (45,1 équivalents temps plein) répartis dans les quatre bureaux de l'Agence et sept bureaux à domicile. Dix des membres du personnel sont bilingues (français et anglais).

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.
1997-98	Environ 15 % des coopératives d'habitation des programmes fédéraux sont transférés aux territoires et à six provinces.
1999	Le ministre arrête les transferts et étudie 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 fournir cinq services pour la SCHL en Colombie-Britannique, en Alberta, en Ontario et à l'Île-du-Prince-Édouard.

Au cours de 2015, l'Agence a continué d'offrir les cinq services suivants pour le compte de la SCHL :

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

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

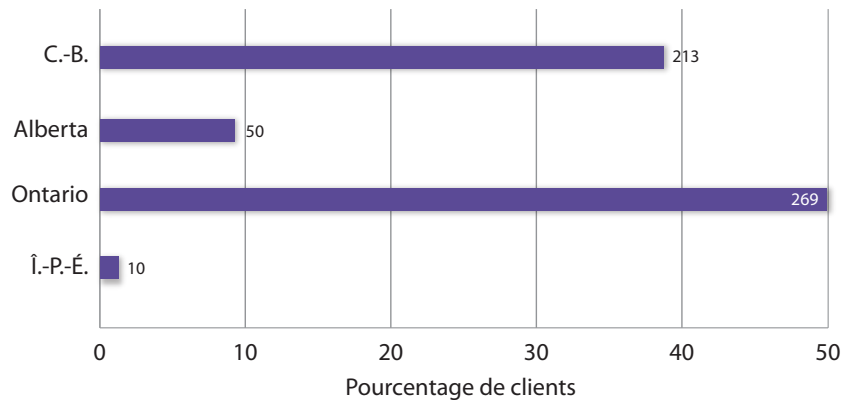
« Un service hors pair de la part de notre gestionnaire des relations »

— Un client

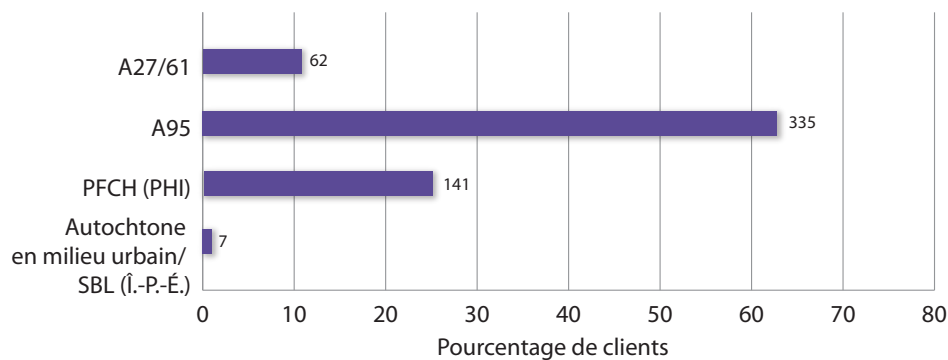
Nos clients et notre service à la clientèle

L'expiration de certains accords d'exploitation avec la SCHL a réduit le portefeuille de l'Agence en 2015, qui est passé de 547 coopératives d'habitation clientes à 542. Ce déclin s'est produit en dépit du transfert à l'agence de la majorité des coopératives de la Colombie-Britannique souffrant d'une défaillance prématurée de l'enveloppe du bâtiment, retenues à la SCHL depuis 2006. La répartition des clients entre les provinces et les programmes d'habitation est présentée ci-dessous.

Distribution des clients de l'Agence



Clients pour chaque programme



« Notre gestionnaire des relations est toujours très serviable et nous aide beaucoup. Elle se soucie de nous! »

— Un client

L'excellent service qu'elle offre à sa clientèle est une caractéristique importante de l'Agence. Nos normes du service à la clientèle de l'Agence sont décrites dans le document Normes de satisfaction et de service à la clientèle, dont la consultation est ouverte à tous. Dans les quelque 4 000 interactions en matière de service qui ont eu lieu au cours de 2015, nous avons respecté nos normes de service 99 % du temps. Notre [fiche de rendement](#) en matière de service à la clientèle pour 2015 montre tous les détails de ces interactions.

CATÉGORIE	NORMES	RÉSULTAT GLOBAL
Préoccupations et plaintes	2	100 %
Demandes de renseignements	1	100 %
Normes de déclaration	5	99 %
Approbation des ententes	5	97 %
Transparence et divulgation de l'information	6	94 %
Total	19	99 %

Les sondages auprès des clients fournissent à l'Agence de précieux commentaires sur les lacunes potentielles de ses services. En 2015, les clients et leurs vérificateurs ont répondu à 212 questionnaires de rétroaction — un taux de réponse de 40 pour cent (2014 : 43 %) — après avoir reçu un service de l'Agence. (Très peu de clients ont été consultés de cette façon au cours de la dernière moitié de l'année, lorsque nous avons entrepris

un sondage général de l'ensemble de notre clientèle.) Dans 97 % des cas, les répondants étaient satisfaits de leur dernière interaction avec l'Agence (98 % en 2014). Notre promoteur du service à la clientèle a examiné toutes les réponses négatives et a réagi, dans la mesure du possible, pour régler l'insatisfaction soulevée par le client. Elle a également relevé les leçons à tirer pour le programme de services de l'Agence.

Des entrevues menées chaque trimestre auprès d'une sélection d'intervenants de l'Agence permettent aussi de recevoir des idées pour nous améliorer. En 2015, nous avons interviewé quatre compagnies de gestion, dix coopératives d'habitation et deux membres du personnel de la SCHL de différentes régions. Nous avons aussi réalisé notre première entrevue de départ avec un client à la fin de son accord d'exploitation. D'autres entrevues de départ sont prévues.



Normalement, l'Agence procède au sondage de l'ensemble de sa clientèle tous les trois ans afin de découvrir le niveau de satisfaction envers la qualité de ses services. En raison de l'évaluation de l'Agence réalisée par la SCHL en 2014, pour laquelle les coopératives d'habitation ont reçu un questionnaire, nous avons attendu une année de plus avant d'effectuer notre dernier examen. L'Agence d'étude de marché engagée pour réaliser le sondage confidentiel en 2015 a obtenu un taux de réponse de 52 pour cent.

Les résultats montrent une amélioration soutenue par rapport aux niveaux de satisfaction enregistrés en 2005, lorsque la SCHL gérait elle-même les programmes de coopératives d'habitation.

Jennifer Brumwell, Gestionnaire des relations

Satisfaction globale de la clientèle en 2015 et 2005

2015		2005	
Question	Satisfié	Question	Satisfié
Globalement, dans quelle mesure avez-vous été satisfait de la rapidité d'exécution des services de l'Agence?	84 %	Globalement, dans quelle mesure avez-vous été satisfait de la rapidité d'exécution des services de la SCHL?	55 %
Globalement, dans quelle mesure avez-vous été satisfait de votre accès à l'Agence en tant qu'administratrice du programme de financement de votre coopérative?	87 %	Globalement, dans quelle mesure avez-vous été satisfait de votre accès à la SCHL en tant qu'administratrice du programme de financement de votre coopérative?	56 %
Dans quelle mesure étiez-vous satisfait de la qualité globale des services fournis par l'Agence?	82 %	Dans quelle mesure étiez-vous satisfait de la qualité globale des services fournis par la SCHL?	48 %
Le personnel de l'Agence a fourni des efforts supplémentaires pour s'assurer que nous étions bien servis.	71 %	Le personnel de la SCHL a fourni des efforts supplémentaires pour s'assurer que nous étions bien servis.	57 %

Lorsqu'on a demandé à la promoteure du service à la clientèle de l'Agence de résumer ce que nous avons appris au sujet de nos services au cours de la dernière année, elle a fait part de plusieurs observations. La plupart des clients demeurent très contents de nos services. Ils aimeraient simplement que nous en fassions plus et que nous intervenions dans des questions qui concernent la communauté, mais qui sont en dehors de notre mandat. Chaque fois que nous introduisons de nouvelles méthodes ou exigences, comme la déclaration en ligne pour les coopératives dont le budget annuel doit être approuvé par l'Agence et la SCHL, les clients ont besoin de davantage de soutien. L'Agence doit être très attentive à leurs commentaires et y répondre en améliorant le système chaque fois que cela est possible. Bien que les niveaux de satisfaction soient élevés dans l'ensemble, ils varient par région, et dans une certaine mesure, en fonction de la taille des coopératives. Cette situation requiert une étude approfondie. Finalement, si nous commençons à tenir la prestation de nos services pour acquise et que nous arrêtons de chercher des façons de l'améliorer, les taux de satisfaction de la clientèle chuteront.

« ...Merveilleuse, tellement serviable. [La gestionnaire des relations de la coopérative] est extraordinaire. Elle est rapide et efficace, bien informée et collabore parfaitement avec nous. Nous avons augmenté nos droits d'occupation et n'avons plus d'arriérés de loyer. Nous avons fait ensemble de bonnes choses, ce qui a fait de notre coopérative un meilleur endroit où vivre. »

— Un client



Ce qui fut, ce qui est, ce qui est à venir

Au cœur de l'approche fructueuse de l'Agence se trouvent la cueillette et l'utilisation efficace des données financières et des autres données provenant de ses coopératives clientes. Le processus de cueillette des données commence avec la Déclaration annuelle de renseignements (DAR) de chaque coopérative, soumise en ligne par leur vérificateur. Une fois que la déclaration d'un client a été entrée dans le Système d'information de l'Agence des coopératives d'habitation (SIACH), la base de données personnalisée de l'Agence, le personnel de l'Agence doit la passer en revue afin d'y déceler et de corriger toute erreur importante.

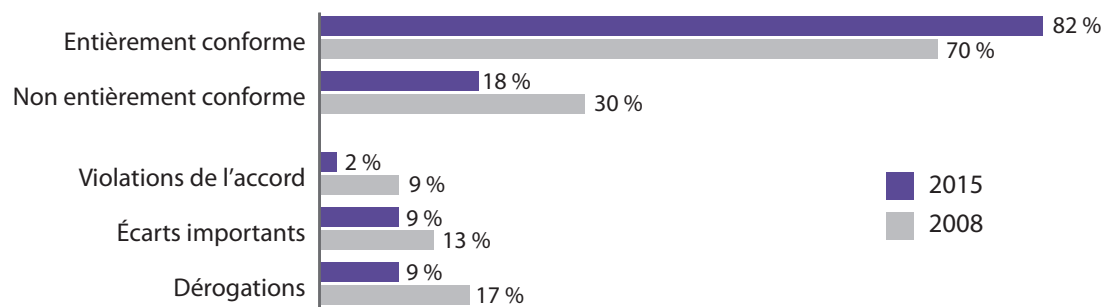
La validation de ces déclarations est relève de deux normes en vertu de notre entente de service avec la SCHL. Depuis 2008, l'année à laquelle les normes actuelles ont été adoptées, l'Agence a reçu et validé les DAR dans les quatre mois et six semaines suivant la fin de l'exercice de ses clients 84 pour cent du temps en moyenne, en comparaison avec une norme de rendement de 75 pour cent. En moyenne, nous avons validé 97 pour cent des déclarations des clients dans les sept mois suivant la fin de leur exercice, dépassant ainsi la deuxième norme de 95 pour cent.

Le SIACH est un outil puissant qui non seulement enregistre les renseignements validés provenant des DAR des clients, mais les analyse; établit les profils de risque et de conformité des clients, puis en fait le suivi; compare les résultats avec les autres coopératives; gère le flux de travail de l'Agence; aide aux interactions avec les clients; facilite la présentation des rapports à la SCHL; et mesure le rendement collectif et individuel de notre personnel en fonction de normes objectives.

Deux révisions majeures du SIACH sorties en 2015 ont apporté des améliorations à divers processus liés à notre utilisation des données. Il convient de souligner que des modifications apportées à la base de données et à la DAR ont permis à l'Agence de réaliser un projet pilote de Bilan de santé, un service de renseignements prospectifs pour les coopératives d'habitation dont l'accord d'exploitation avec la SCHL a pris fin. Nous terminerons l'année prochaine le projet pilote et évaluerons si les anciens clients voient un intérêt à présenter leurs DAR et à continuer de recevoir des rapports comparatifs sur leur rendement.

Le SIACH et la DAR permettent à l'Agence de remplir le premier des deux volets de son mandat : encourager les coopératives d'habitation à respecter les conditions de l'accord d'exploitation qu'elles ont avec la SCHL et revenir à un état de conformité lorsqu'elles ne le sont plus. À la fin de 2015, 18 pour cent de nos clients n'étaient pas en conformité complète avec leur accord d'exploitation, une baisse par rapport au taux de 30 pour cent en 2008 (l'année au cours de laquelle l'approche actuelle pour évaluer la conformité a été mise en place par l'Agence). L'augmentation constante du taux de conformité au cours de l'existence de l'Agence a été accompagnée d'une réduction de l'importance des manquements à la conformité, comme l'indique le tableau ci-dessous, la violation constituant le manquement le plus important à la conformité.

État de conformité des clients en 2015 et 2008



Le deuxième volet du mandat de l'Agence est de réduire le risque que ses clients ne paient pas leurs prêts hypothécaires et qu'ils ne respectent pas leurs autres obligations financières. Le secret de la réussite dans ce domaine consiste en une recommandation directe qui peut se résumer par la simple règle suivante : « Ne perdez pas d'argent ».

Suivre cette règle est simple; toutefois ce n'est pas toujours facile. Les droits d'occupation doivent être assez élevés pour couvrir tous les frais, y compris les futurs coûts d'immobilisation. Les logements doivent être occupés, les droits d'occupation entièrement payés et à temps, et la propriété entretenue. Finalement, une somme d'argent doit être mise de côté pour les futurs besoins en réparation d'immobilisations.



Pour toutes ces mesures, les clients de l'Agence présentaient un état de stabilité ou des résultats vraiment supérieurs en 2015, ce qui a aidé à améliorer leur profil de risque. Pour l'ensemble de notre portefeuille, les droits d'occupation ont augmenté en moyenne de 2,26 pour cent, offrant de réels gains dans les revenus au delà d'un taux d'inflation de 1,1 pour cent. Ces augmentations ont contribué à une hausse de 6,1 pour cent de la contribution moyenne aux réserves de remplacement des immobilisations. En 2015, le client moyen de l'Agence affichait des arriérés de droits d'occupation et des mauvaises créances qui correspondaient à 1,36 pour cent des droits d'occupation annuels payés par les occupants. Cette situation constitue une amélioration importante depuis 2007, la première année complète d'existence de l'Agence, lorsque les arriérés et les mauvaises créances représentaient 2,49 pour cent des droits d'occupation des occupants. Le taux médian a chuté de façon similaire, passant de 0,85 pour cent en 2007 à 0,55 pour cent.

Les taux d'inoccupation varient en fonction des communautés, comme les autres mesures de l'immobilier, et sont le reflet de l'état de l'économie locale. Cependant, les actions d'un client peuvent faire en sorte que ses pertes d'inoccupation soient supérieures ou inférieures à celles de ses concurrents. En 2015, 86 pour cent de nos clients ont eu un rendement égal ou supérieur à celui du marché locatif local. En comparaison, en 2007, seulement 70 pour cent des clients pouvaient affirmer la même chose.

Des évaluations de l'état du bâtiment périodiques et des études de la réserve de remplacement des immobilisations font partie des outils les plus précieux pour gérer de façon efficace les propriétés résidentielles. Les gestionnaires des relations de l'Agence sont heureux de noter une plus grande sensibilisation des clients au fait que chaque coopérative doit avoir une évaluation de l'état du bâtiment et qu'elle doit attribuer plus d'argent à sa réserve d'immobilisation. Les fédérations de l'habitation coopérative aux niveaux national et régional ont appuyé le message de l'Agence et offrent des services de gestion des actifs complets à leurs membres pour des montants forfaitaires.

Que ce soit en raison de problèmes majeurs liés à la conception et à la construction de leur bâtiment, comme ceux vécus par les coopératives avec des problèmes d'infiltration d'eau de la Colombie-Britannique, ou de leur incapacité à gagner suffisamment de revenus d'année en année, de nombreux clients de l'Agence ont dû avoir recours à un sauvetage financier au cours des ans. Nous travaillons avec ces clients, qui ne voient parfois aucune solution à leurs problèmes, afin de les mettre sur la voie de la reprise. Même si leur situation peut être complexe,

« Je parle au nom de la coopérative [Nom] en Alberta... nos membres adorent les données financières en langage simple. Nous les affichons sur notre babillard... »

— Un client

le redressement comporte habituellement le financement de réparations du bâtiment et implique toujours une augmentation des revenus de la propriété, rapidement ou plus lentement, selon les conditions du marché.

En augmentant les droits d'occupation, selon ce que permettent le marché et l'inflation, en réduisant les pertes dues aux arriérés et aux mauvaises créances, en rénovant et en mettant en marché les logements vacants, et en portant une attention constante à l'apparence, ces clients ont fait des progrès lents mais certains vers un retour à la santé financière. Au cours de son exercice de 2015, le client moyen de l'Agence faisant l'objet d'un sauvetage gagnait un surplus et a vu diminuer sa dette accumulée. Les études financières préparées par l'Agence pour chaque client en sauvetage indiquaient que tous les clients allaient soit rembourser entièrement leur dette à la SCHL avant la fin de leur accord d'exploitation, soit être admissibles à ce moment à un nouveau prêt du privé.



*Debbie Saidman, Gestionnaire des relations et
Payam Ressalat, Analyste*

Durant les années où ils remboursent leur dette de sauvetage, la situation financière de ces clients est surveillée attentivement, sur une base mensuelle ou trimestrielle, grâce à un outil de rapport en ligne de l'Agence. De plus, les clients faisant l'objet d'un sauvetage financier présentent leur budget annuel aux fins d'examen par l'Agence et la SCHL au moyen d'un processus en ligne qui a été lancé en 2014 et amélioré en 2015. Dans la perspective de 2016, nous prévoyons mettre en place un troisième outil qui automatisera grandement le processus d'examen des états financiers vérifiés en fonction des budgets approuvés.

Malgré le fait qu'ils aient porté beaucoup d'attention aux clients en situation précaire, les membres du personnel de l'Agence n'ont pas négligé les coopératives en bonne santé financière qui constituent la grande majorité de notre portefeuille. Ils ont été en discussions avec eux à propos des préparations à faire en vue de la fin de leur accord d'exploitation avec la SCHL. Bien que cette perspective les réjouisse, la plupart d'entre eux sont très inquiets de la perte imminente des subventions gouvernementales qui ont aidé les membres à faibles revenus, 30 pour cent des ménages dans la coopérative moyenne, à payer leur part des dépenses de la coopérative.

Lorsque leur prêt hypothécaire original sera finalement remboursé, plusieurs coopératives auront la capacité au début de pallier la subvention au logement du gouvernement grâce à leurs propres revenus. Ce n'est pas le cas des coopératives qui devront contracter une nouvelle hypothèque presque immédiatement afin de pouvoir effectuer des rénovations, un réaménagement ou un agrandissement de leur propriété. À long terme, à mesure que leurs bâtiments prennent de l'âge, toutes les coopératives devront utiliser une partie de plus en plus grandes des droits d'occupation de leurs membres pour payer des réparations d'immobilisation, ce qui leur laissera de moins en moins la possibilité d'aider les membres les plus pauvres à payer leurs droits d'occupation.



St. Nicholas Housing Co-operative

« Ma gestionnaire des relations de l'Agence a fait l'impossible pour aider la coopérative lorsqu'elle en avait besoin. Le service était rapide. » — Un client

L'Agence recommande aux coopératives qui sont inquiètes au sujet de l'état de leurs bâtiments d'obtenir une évaluation de l'état du bâtiment à jour et de demander de l'aide aux fédérations de l'habitation coopérative pour obtenir un nouveau financement. Pour les coopératives qui semblent ignorer les effets de l'âge sur leur attrait dans le marché locatif, le personnel de l'Agence doit parfois souligner fortement le besoin de dépenser pour la rénovation des cuisines, des salles de bain et du vestibule, ainsi que des éléments moins visibles du bâtiment.

Ces discussions concernant l'argent peuvent être stressantes, en particulier lorsqu'elles s'engagent sur le besoin d'emprunter. Les gestionnaires des relations disent qu'ils doivent pouvoir être en mesure de lire les visages, de juger les émotions et de mobiliser toute leur ténacité pour persuader les coopératives à prendre les mesures nécessaires. Au cours de l'une de ces conversations avec un client, on a dit d'un membre du personnel de l'Agence qu'il agissait comme un travailleur social. C'est peut-être une bonne comparaison, puisque les gestionnaires des relations essaient de rediriger l'attention du conseil d'administration qu'il porte sur les relations avec les membres vers les réalités d'affaire et les possibilités futures.



Lotus Co-operative Homes Inc.



Meghan Friesen, Coordinatrice, Services d'information et Heather Westerberg, Gestionnaire des relations

Déchirements mortels : préoccupations et plaintes

Commençons d'abord par définir ces deux termes.

Préoccupation : Une personne est inquiète ou mécontente de notre service, de l'aspect d'un programme, de sa coopérative ou d'une autre organisation. On y répond adéquatement si la personne est satisfaite de renseignements supplémentaires ou d'une référence à un organisme mieux placé que l'Agence pour résoudre le problème.

Plainte : Les renseignements supplémentaires ou la référence reçus n'ont pas répondu à la préoccupation de la personne.



En 2015, l'Agence a traité 51 préoccupations (comparativement à 68 en 2014) et trois plaintes (comparativement à quatre en 2014). La plupart émanaient des membres, des administrateurs ou du personnel d'une coopérative (94 % en 2015 et 90 % en 2014) avec un petit nombre provenant des voisins de la coopérative, des candidats à une coopérative d'habitation ou d'une source anonyme. Comme pour les années précédentes, la grande majorité provenait des régions de l'Ontario et de l'Île-du-Prince-Édouard (76 % en 2015 et 83 % en 2014).

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 le rendement financier d'un client ou la conformité de celui-ci envers un accord avec la SCHL étaient en jeu (76 % en 2015 et 94 % en 2014). Certaines préoccupations ont pu être réglées en clarifiant un malentendu ou en expliquant une exigence du programme. Dans d'autres cas, l'Agence a dû adresser le membre insatisfait d'une coopérative à une autre ressource.

Un petit pourcentage des préoccupations soulevées concernait l'Agence ou ses processus (2 % en 2015; 4 % en 2014 et 13 % en 2013), ou encore l'accord d'exploitation d'un client avec la SCHL (2 % en 2015; 1 % en 2014 et 8 % en 2013).

En 2015, l'Agence a été en mesure de résoudre 65 pour cent des préoccupations et des plaintes (71 % en 2014), y compris plusieurs qui ne visaient pas l'Agence ou son travail. Quant aux autres, 13 pour cent ont été adressés au conseil d'administration ou au gestionnaire du client (17 % des cas en 2014) et 15 pour cent à la Fédération de l'habitation coopérative du Canada ou à une fédération régionale (11 % en 2014). Nous avons dirigé cinq pour cent des cas à la SCHL (4 % en 2014). Nous n'avons pas offert de réponse à la plainte anonyme.

États financiers 2015 – Points saillants

	31 décembre 2015	31 décembre 2014
ACTIF		
Liquidités.....	2 384 714 \$	2 149 939 \$
Immobilisations et actifs incorporel....	767 819	719 521
Autres	152 780	132 447
	<u>3 305 313 \$</u>	<u>3 001 907 \$</u>
PASSIF.....	2 658 227 \$	2 443 585 \$
SOLDES DES FONDS		
Réserve de fonctionnement	171 083	131 255
Fonds d'immobilisations.....	451 003	402 067
Projets spéciaux.....	25 000	25 000
	<u>3 305 313 \$</u>	<u>3 001 907 \$</u>
ÉVOLUTION DE LA RÉSERVE DE FONCTIONNEMENT		
	2015	2014
Revenus	6 784 986 \$	6 382 449 \$
Frais d'exploitation	(6 345 158)	(6 013 534)
Transfert au fonds d'immobilisations...	(400 000)	(352 200)
	<u>39 828 \$</u>	<u>16 715 \$</u>

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.

« L'expertise et les connaissances, en particulier dans le domaine des finances, du gestionnaire des relations de notre coopérative ont été très utiles. Nous avons reçu de l'aide par téléphone et par courriel, nous avons obtenu des feuilles de calcul détaillées et nous avons eu des rencontres privées et avec le conseil d'administration. L'Agence nous a fourni un excellent service. »

— a Client

Liste du personnel au 31 décembre 2015

Alexandra Wilson, Directrice générale

Gerry McEvoy, Conseiller spécial

SERVICES ADMINISTRATIFS

Colin MacDougall, Gestionnaire, Finance

Stan Piechocinski, Gestionnaire des systèmes informatiques et des rapports financiers

Gail McKenzie, Agente, Contrôle de la qualité des logiciels

Agata Nobrega, Coordinatrice, Systèmes informatiques et finances

Sergei Pershukevich, Gestionnaire des banques de données

Natalie Hartley, Directrice, Ressources humaines et services administratifs

Maggie Keith, Agente de communications / Secrétaire de la société

Pamela Langlois, Adjointe administrative principale

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

Sylvie Moreau, Promoteure du service 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

Bridget Bayliss, Analyste

Donna Burnett-Beckford, Agente de la gestion des cas de défaut

Greg O'Neill, Analyste principal

Payam Ressalat, Analyste

Sandeep Thethy, Analyste

Nick Van Dyk, Analyste principal

Grace Zhao, Analyst / Agente de la gestion des cas de défaut

OPÉRATIONS

Olga Tasci, Directrice, Opérations

Jill Kelly, Agente de la DAR

Ken Lawson, Agent de la service à la DAR (en congé)

Larry Lenske, Agent financier

Dave Howard, Gestionnaire, Opérations (Ontario / 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, Manager, Operations (C.-B./Prairies)

Jennifer Brumwell, Gestionnaire des relations

Cole Dudley, Gestionnaire des relations

Traci Dubeau, Gestionnaire des relations

Meghan Friesen, Coordinatrice, Services d'information

Lisa Gardner, Gestionnaire des relations

Hia Inthavixay, Gestionnaire des relations

Vicki Lackman, Adjointe administrative principale

Shawn Preus, Gestionnaire principal des relations

Francesca Sorace, Gestionnaire des relations

Heather Wesenberg, Gestionnaire des relations

Eileen Wilke, Gestionnaire des relations

Michel St-Denis, Gestionnaire, Services techniques

Joanne Balmaceda, Coordonnatrice, Services techniques

C'est avec une grande tristesse que l'Agence mentionne le décès de Debbie Saidman, gestionnaire des relations, survenu au cours de 2015.

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.

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 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.

Co-opération 🌀 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 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.

www.agence-public.coop