

A large, stylized graphic of a house in shades of green and yellow, composed of overlapping geometric shapes, occupies the left and top portions of the page.

Rapport annuel du rendement du portefeuille : 2011

révisé pour le site Web



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

Introduction

Le rapport annuel du rendement du portefeuille 2011 est le sixième d'une série de rapports annuels de l'Agence des coopératives d'habitation qui étudie le rendement du portefeuille fédéral des coopératives d'habitation. Important volet dans le cadre de la responsabilisation de l'Agence, l'examen consiste à procurer à la Société canadienne d'hypothèque et de logement (SCHL) une évaluation du rendement global des coopératives d'habitation exploitées en vertu du programme de la SCHL que nous gérons.

Le rapport de 2011 porte sur le rendement des 516 coopératives d'habitation, représentant 32 647 logements exploités en vertu de cinq programmes dans quatre provinces. Comme pour les années précédentes, le rapport offre une vue d'ensemble du portefeuille, se concentrant à l'occasion sur des sous-ensembles. Il montre que, globalement, le rendement du portefeuille s'est lentement amélioré sous la gestion de l'Agence. Des progrès évidents ont été faits vers l'atteinte des trois objectifs principaux que la SCHL a fixés pour l'Agence :

- une gestion plus efficace du portefeuille à coût comparable ou moindre;
- des avantages continus de coopératives d'habitation pour les Canadiens;
- une amélioration de la satisfaction de la clientèle au sein du portefeuille.

Parmi les résultats positifs, mentionnons la conformité d'un plus grand nombre de coopératives, une amélioration évidente du profil de risque du portefeuille, malgré les fluctuations de l'économie, et une meilleure gestion des actifs collectifs des coopératives. Nous avons aussi observé diverses tendances qui, si elles ne sont pas endiguées, pourraient constituer un défi pour l'ensemble du secteur des coopératives d'habitation.

La première partie de ce rapport présente une brève description du portefeuille tel qu'il était à la fin de 2011. La deuxième partie est consacrée à la conformité des clients aux accords d'exploitation et aux politiques du programme. Nous examinerons ensuite le profil de risque du portefeuille, évaluant les divers éléments qui contribuent au bien-être financier des coopératives et à leur maintien en bon état. Puis, le rapport étudie les diverses facettes de la gestion des coopératives. Nous parlerons des résultats du plus récent sondage sur la satisfaction de la clientèle à propos duquel la SCHL a déjà reçu un rapport complet. Comme auparavant, la dernière partie du rapport présente des prévisions pour l'année suivante. Les annexes contiennent des données et des définitions supplémentaires.

Nous encourageons le lecteur à consulter le site Web de l'Agence www.agency.coop pour voir nos rapports annuels, notre sondage sur la satisfaction de la clientèle de même qu'une foire aux questions portant sur plusieurs sujets importants pour nos clients.



Aperçu du portefeuille 2011

Sauf tel qu'il est mentionné sur le statut de conformité de nos clients, le rapport du rendement du portefeuille 2011 utilise les données recueillies dans 516 déclarations annuelles de renseignements soumises à l'Agence pour les exercices financiers terminés entre août 2010 et juillet 2011¹ et validées par l'Agence le 15 janvier 2012. L'ensemble de données de 2007 se compose de données provenant d'une période correspondante en 2006-2007. L'annexe A contient d'autres renseignements sur les données analysées de 2011 et l'utilisation de dollars constants dans le présent rapport.

L'ensemble de données de 2011 comprend des renseignements sur 96 % des 540 clients de l'Agence au 31 décembre. La répartition par programme, province et modèle de gestion des coopératives qui composent les données analysées est représentative de tout le portefeuille de l'Agence.

La répartition par région et programme est essentiellement inchangée par rapport à 2007. Par contre, la répartition par modèle de gestion a beaucoup changé par rapport à 2007, lorsque les coopératives qui employaient leur propre personnel représentaient 46 % du portefeuille, celles qui employaient des entreprises de gestion, 35 % tandis que celles qui utilisaient des bénévoles ou un comptable rémunéré représentaient moins de 10 %.

Faits et chiffres

Nombre total de coopératives analysées en 2011 : **516**

Nombre total de logements analysés en 2011 : **32 647**

Répartition par programme

A27/61	51	10 %
A95	319	62 %
PFCH (PHI)	127	25 %
AU, SBL/(Î.-P.-É.)*	5	1 %
Multiple	14	3 %

*exclus des diagrammes se rapportant au programme

Répartition par province

C.-B.	189	37 %
Alberta	54	10 %
Ontario	263	51 %
Î.-P.-É.	10	2 %

Répartition par modèle de gestion

Entreprise de gestion	219	42 %
Personnel rémunéré	202	39 %
Comptable rémunéré seulement	63	12 %
Bénévoles seulement	31	6 %

Conformité aux accords d'exploitation

L'objectif du programme de gestion de la conformité de l'Agence est de s'assurer que les fonds publics consacrés aux programmes d'habitation coopérative sont utilisés comme prévu et qu'ils sont dûment comptabilisés. L'élément principal de notre programme est l'examen de conformité annuel, mené à la suite de la réception et de la validation de la Déclaration annuelle de renseignements de chaque coopérative.

L'Agence classe les écarts en fonction des critères suivants :

Violation : un non-respect de la conformité à l'accord d'exploitation ou au sauvetage financier qui a une conséquence sur la viabilité de la coopérative à court terme ou qui pourrait faire que les fonds publics dédiés au programme soient mal utilisés ou qu'ils semblent l'être.

¹ Tout au long de ce rapport, sauf si le contexte laisse entendre autre chose, « 2011 » se rapporte aux exercices financiers terminés entre le 1er août 2010 et le 31 juillet 2011

Écart important à la conformité : un manquement à la conformité qui ne menace pas la viabilité à court terme mais qui pourrait avoir une conséquence à long terme s'il demeure en suspens. Ce type d'écart n'a pas pour conséquence que les fonds publics dédiés au programme soient mal utilisés ou qu'ils semblent l'être.

Dérogation à la conformité : un écart vis-à-vis l'accord d'exploitation, un sauvetage financier ou les lignes directrices du programme qui n'a aucune conséquence sur la viabilité à court ou à long terme de la coopérative et qui n'a pas pour conséquence que les fonds publics dédiés au programme soient mal utilisés ou qu'ils semblent l'être.

Puisque le classement des écarts de conformité de l'Agence a été réévalué de manière significative en 2008, nous avons comparé le statut de conformité du portefeuille à la fin de 2011 avec celui de la fin de 2008 plutôt que 2007. Contrairement aux rapports précédents, les données présentées reflètent le statut de conformité de l'intégralité du portefeuille de l'Agence pour les deux années (2011 : 540; 2008 : 515), plutôt que le statut des coopératives dans l'ensemble de données analysées seulement. Par conséquent, les chiffres comparatifs de 2008 ont été redressés.

Les objectifs établis pour l'Agence dans l'entente avec la SCHL demandent une amélioration des niveaux de conformité avec les accords d'exploitations de l'ensemble du portefeuille, lesquels sont mesurés de diverses façons :



**STATUT
EN HAUSSE**

Augmentation des connaissances des programmes au sein du portefeuille, comme en témoigne la hausse de conformité dans le cadre des accords d'exploitation.

À la fin de 2011, 80 % des coopératives d'habitation au sein de notre portefeuille étaient entièrement conformes aux obligations de leur accord d'exploitation, une hausse de 60 % par rapport à trois ans plus tôt.

Nous avons aussi constaté une baisse en ce qui concerne le total des écarts à la conformité à tous les niveaux de gravité, tel que l'indique le tableau 1 à la page suivante. Au 31 décembre 2011, seulement 3 % de nos clients avaient enfreint leur accord par rapport à 6 % à la fin de 2008. Pareillement, le pourcentage de clients présentant un écart important a beaucoup diminué, passant de 17 % à la fin de 2008 à 10 % trois ans plus tard.

La même observation s'applique au pourcentage de clients ayant des écarts; ils représentent maintenant 11 % du portefeuille par rapport à 28 %.

Les lecteurs doivent prendre note que, contrairement aux années précédentes, cet examen ne tient pas compte des arriérés d'impôt foncier pour 2011 et pour l'année utilisée pour la comparaison. (Un prompt paiement de l'impôt foncier est une obligation de l'entente de sauvetage financier mais il n'en n'est pas question dans les accords d'exploitation du programme.)

Le tableau des écarts aux accords d'exploitation comprend au moins un écart à une politique, entraînant une surreprésentation de la non-conformité aux accords d'exploitation. Cinq pour cent de tous les écarts non réglés à la fin de 2011 se rapportaient à la politique sur le revenu net d'exploitation de la SCHL, lequel n'est pas établi dans l'accord d'exploitation approprié. Cependant, nous sommes heureux de mentionner que le nombre de fois où les clients l'ont enfreint a diminué (2011 : 10; 2008 : 24).

Tableau 1: Coopératives non entièrement conformes à leur accord

	2011		2008	
	Nombre de coopératives	Pourcentage du portefeuille*	Nombre de coopératives	Pourcentage du portefeuille*
Nombre total de clients qui ne sont pas entièrement conformes à leur accord	109	20 %	204	40 %
Nombre de coopératives en situation de violation de leur accord	18	3 %	30	6 %
Nombre de coopératives ayant des écarts importants	55	10 %	85	17 %
Nombre de coopératives ayant des dérogations	60	11 %	142	28 %

* Pourcentage des coopératives du portefeuille de l'Agence ayant un écart dans cette catégorie.

Il faut prendre note que certains clients ne sont pas conformes à plus d'une obligation, avec plusieurs écarts allant de la violation grave à une simple dérogation et qu'un même client peut donc se retrouver dans plusieurs des catégories énumérées ci-dessus. Les écarts relatifs au sauvetage financier ne sont pas compris.

L'examen côte à côte des tableaux 1 et 2 : Écarts à la conformité par type, révèle que 195 écarts aux obligations de l'accord d'exploitation et du programme sont liés à 109 coopératives à la fin de 2011 (2008 : 345, 204). Il s'agit d'une baisse de 43 % par rapport à l'année de comparaison relativement au nombre total d'écarts, et d'une baisse de 47 % du nombre total de clients qui ne sont pas entièrement conformes.



**STATUT
EN HAUSSE**

Niveaux stables et améliorés avec le temps de conformité aux accords d'exploitation au sein du portefeuille, comme en témoigne le déclin dans le nombre de violations des accords d'exploitations et des écarts importants à la conformité.

Nous avons parlé plus tôt d'une diminution du nombre de violations, d'écarts importants et de dérogations dans l'ensemble dont le total de 345 en 2008 est passé à 195 en 2011, une baisse de 43 % en trois ans.

Les données de 2011 montrent une forte baisse du nombre de violations aux accords, comme l'illustre le tableau 2, de 36 à la fin de 2008 à 29 à la fin de 2011. L'incidence totale des violations et des écarts importants, dans l'ensemble, a diminué de 37 % depuis 2008, passant de 154 à 97 en 2011.

Tableau 2 : Écarts à la conformité par type

(Énumérés par fréquence d'incidence en 2011)

Violations	2011	2008
Rapports annuels	10	22
Paiements hypothécaires	10	14
Fonds de subventions excédentaires	5	0
Occupants admissibles	3	0
Fonds de sécurité d'occupation	1	0
Nombre total des violations	29	36
Écarts importants		
Réserve de remplacement des immobilisations	43	57
Loyers	16	0
Aide de supplément au loyer	6	0
Fonds de subventions excédentaires	2	20
Politique sur les revenus nets d'exploitation	0	21
Vérification des revenus	0	7
Loyers fondés sur l'étude du revenu	0	6
Autre	1	7
Nombre total d'écarts importants	68	118
Dérogations		
Rapports annuels	36	52
Réserve de remplacement des immobilisations	19	98
Fonds de subventions excédentaires	17	9
Politique sur les revenus nets d'exploitation	13	3
Fonds de sécurité d'occupation	5	11
Occupants admissibles	5	13
Autre	3	5
Nombre total de dérogations	98	191
Total des écarts et des violations	195	345



STATUT
EN HAUSSE

Moins de coopératives du portefeuille manquent à leurs obligations financières, comme en témoigne la baisse des cas de retard dans le paiement des impôts fonciers et du prêt hypothécaire

À la fin de 2011, l'Agence comptait dix coopératives avec des retards dans le remboursement de l'emprunt hypothécaire, une baisse de 14 par rapport à il y a trois ans. Sept clients étaient en retard dans le paiement des impôts fonciers à la fin de 2011 par rapport à 13 en 2008. Deux ont depuis payé leurs arriérés.

Profil de risque du portefeuille

Chaque année, l'Agence effectue une évaluation exhaustive des risques de chaque coopérative de son portefeuille. À la suite de l'examen, nous attribuons une cote de risque composé qui reflète notre évaluation de la viabilité actuelle et des perspectives de la coopérative en nous fondant sur des évaluations distinctes de la stabilité financière, du rendement financier actuel et de l'état des lieux. Ces éléments sont évalués à la lumière des conditions du marché et d'autres facteurs de risque, comme le fait que la réserve de remplacement des immobilisations de la coopérative soit bien garnie ou non. Même si elle est fortement influencée par les résultats des tests normalisés effectués pour chacun des clients, en définitive, la cote est fondée sur un jugement. S'il y a lieu, nous rajusterons la cote au cours de l'année en fonction des développements externes ou des mesures prises par la coopérative. Les cotes de risque possibles sont : faible, modérée, supérieure à la moyenne et élevée. Ces cotes sont définies à l'Annexe B : Définitions des cotes de risque composé.

En 2010, l'Agence a augmenté les combinaisons d'indicateurs clés qui donnent une cote de risque composé faible, relevé les seuils d'évaluation de la cote du revenu net et modifié la formule de l'indicateur du revenu net pour utiliser la valeur de remplacement assurée, indiquée par les coopératives, la plus élevée ou la valeur de remplacement régionale médiane, redressée selon l'envergure de la coopérative. Dans le présent rapport, les données de 2007 ont été redressées en utilisant le nouveau système.

Cinq indicateurs de réussite définis lors du renouvellement de l'accord de l'Agence avec la SCHL sont liés au profil de risque du portefeuille :



STATUT
EN HAUSSE

Augmentation de la sensibilité des coopératives à l'égard de leur rendement, comme en témoigne une amélioration générale du profil de risque du portefeuille.

Le diagramme ci-dessous compare la distribution de la cote de risque composé des données analysées au 31 décembre 2011 aux cotes des données analysées de 2007. Dans l'ensemble, on note une amélioration mesurable du profil de risque du portefeuille au cours des quatre dernières années. Alors que les coopératives affichant une cote de risque composé supérieure à la moyenne ou élevée composaient 61 % de notre portefeuille à la fin de 2007, cette proportion est en baisse de quatre points quatre ans plus tard et

se chiffre à 57 %. Ce résultat a été atteint malgré une lente augmentation de la proportion de coopératives ayant une cote de risque composé élevée au cours de la période de cinq ans (2007 : 14 %; 2011 : 16 %).

À l'autre extrémité du spectre, le nombre de clients ayant une cote de risque composé basse ou modérée est maintenant supérieur à 43 %, 15 % des clients ayant une cote basse et 30 % une cote modérée. Le pourcentage de clients ayant une cote positive a augmenté de quatre points depuis 2007.

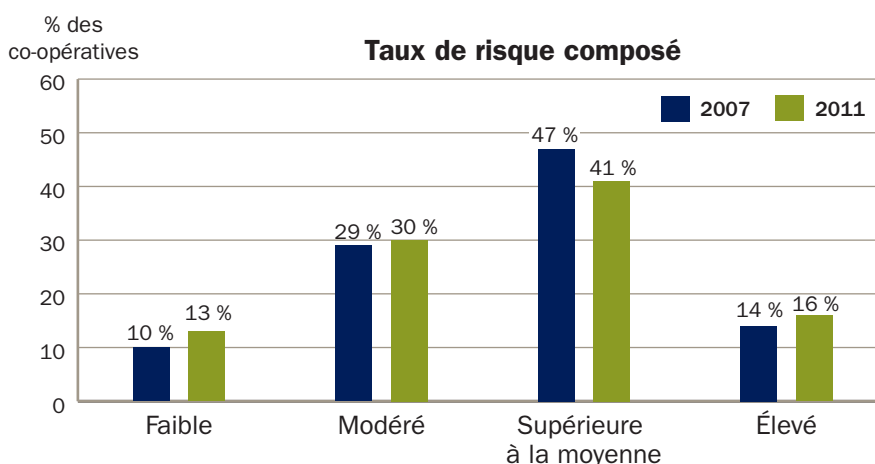


Diagramme 1

L'inclusion, au cours des quatre dernières années, de coopératives refusées initialement par la SCHL a eu une influence négative sur le profil de risque du portefeuille, lequel s'améliorait. Depuis 2007, 51 nouveaux clients ont adhéré à l'Agence, augmentant notre portefeuille de 10 %. Parmi 44 des nouveaux clients évalués à la fin de 2011, 40, soit 91 %, ont obtenu une cote de risque composé élevée ou supérieure à la moyenne. Nous observons toutefois que plus du tiers (8) des coopératives ayant une cote élevée ont depuis ce temps vu leur cote passer à supérieure à la moyenne et l'une d'elle a maintenant une cote de risque basse.

Le processus annuel d'évaluation du risque de l'Agence comprend désormais l'attribution d'une tendance de risque. Nous sommes heureux de mentionner que, à la fin de 2011, comme le montre le tableau suivant, la situation de 82 % des clients à qui une tendance avait été attribuée était stable ou s'améliorait. La situation de moins d'une coopérative sur cinq s'affaiblissait.

Par contre, la moitié de toutes les coopératives ayant une cote de risque composé élevée se sont vues attribuer une tendance à l'affaiblissement. Cela ne signifie pas nécessairement que le risque de non-paiement a beaucoup augmenté, mais plutôt que le client doit s'occuper de ces facteurs de risque.



Tableau 3: Cote de risque composé et tendances

Cote de risque composé	Tendance			
	Amélioration	Stable	Affaiblissement	Total
Faible	14 (21 %)	52 (76 %)	2 (3 %)	68
Modérée	23 (15 %)	117 (77 %)	11 (7 %)	151
Supérieure à la moyenne	22 (11 %)	133 (68 %)	40 (21 %)	195
Élevée	13 (18 %)	24 (32 %)	37 (50 %)	74
Total	72	326	90	488 ²
%	15 %	67 %	18 %	100 %



**STATUS:
STABLE**

Amélioration du profil de risque global du portefeuille, comme en témoigne la baisse du nombre de coopératives cotées élevé et un nombre stable ou croissant de coopératives cotées faible ou modéré.

Les résultats relatifs à cet indicateur de rendement sont variés. La proportion des coopératives dont la cote est élevée est maintenant de 16 % comparativement à 14 % il y a quatre ans et à 17 % en 2010. Par contre, on observe, durant la période de quatre ans depuis 2007, une augmentation de trois points de pourcentage du nombre de coopératives ayant une cote de risque faible et une diminution de six points de celles dont la cote est supérieure à la moyenne. À la fin de 2011, plus de quatre coopératives sur dix avaient une cote faible ou modérée.

Si nous comparons le profil de risque du portefeuille à la cote des clients individuels, nous constatons qu'il y a eu des changements significatifs au sein du portefeuille au cours des quatre dernières années. En examinant les données sur la cote de risque composé disponibles pour 458 coopératives en 2007 et 2011, on observe que 50 % des clients de l'Agence ont maintenu la même cote à la fin de 2011 que celle atteinte à la fin de 2007. Par contre, 27 % de nos clients ont vu leur cote s'améliorer au cours de cette période de quatre ans tandis que 23 % d'entre eux ont vu leur cote baisser.



**STATUS:
STABLE**

Augmentation du pourcentage des coopératives n'atteignant pas leurs résultats, comme démontré par le système d'évaluation du risque, qui ne sont pas visées par une entente de sauvetage financier, qui ont vu une amélioration de leur santé financière sans ajout de fonds en provenance de l'assurance de la SCHL ou d'aide supplémentaire (« n'atteignant pas leurs résultats » et « santé financière » sont définis, respectivement, par une cote médiocre pour l'un des indicateurs de revenu net ou de liquidité, ou passable sur les deux et une cote passable sur les deux indicateurs de revenu net ou de liquidité et sans aucun paiement en retard pour le prêt hypothécaire ou les impôts fonciers).

Nous avons examiné pour la première fois le rendement par rapport à cet indicateur en 2010. (En 2009, nous jugions qu'il était trop tôt pour présenter

2. L'analyse reflète les tendances attribuées à 488 coopératives parmi 507 (les coopératives exploitées en vertu de programmes pour besoins profonds sont exclues). Dix-neuf coopératives auxquelles aucune tendance de risque n'a été attribuée ont été exclues.

des résultats, notant que les changements observés sur une échelle de temps de deux ans dans les cotes des indicateurs individuels ne représentaient probablement pas une tendance soutenue.) Pour satisfaire à la définition de santé financière, il faut respecter deux critères :

- une cote pas plus mauvaise que passable des ratios de liquidité et de revenu net;
- aucun paiement en retard du prêt hypothécaire et des impôts fonciers

Comme l'indique le tableau 4, selon les critères suivants, un total de 105 coopératives n'atteignaient pas leurs résultats en 2007 ou 2008 (2007 : 69; 2008 : 36 nouvellement recensés). La plupart des coopératives (56 %) ont vu leur santé financière s'améliorer. Il a fallu une injection de comptant de la part de l'assurance ou de l'aide améliorée de la SCHL dans seulement 3 % des cas. (Prenez note que les données ont été redressées rétroactivement pour tenir compte des changements aux seuils du revenu net utilisés dans le cadre de la méthode d'évaluation du risque de l'Agence, tel que mentionné ci-dessus.)

Tableau 4 : Amélioration de la santé financière des coopératives n'atteignant pas leurs résultats

Année du rapport	Nombre de coopératives	Amélioration de la santé financière		Aucune amélioration de la santé financière		N'est plus un client	
		Sans aide de la SCHL Assistance	Aide de la SCHL	Sans aide de la SCHL Assistance	Aide de la SCHL		
2007	69	40 (58 %)	2 (3 %)	17 (25 %)	9 (13 %)	1 (1 %)	100 %
2008	36	16 (44 %)	1 (3 %)	15 (42 %)	3 (8 %)	3 (3 %)	100 %
Total	105	56 (53 %)	3 (3 %)	32 (30 %)	12 (11 %)	4 (2 %)	100 %

Pour comprendre le processus d'amélioration de la santé financière, nous avons divisé l'ensemble des données en deux groupes distincts.

- Dans le groupe de 2007, après quatre ans, la santé financière de 61 % des coopératives n'ayant pas atteint leurs résultats s'était améliorée. Parmi 42 clients dont la santé financière était meilleure en 2011 qu'en 2007, deux avaient reçu de l'aide de la SCHL, conformément à ci-dessus. À la fin de leur exercice financier 2011, la santé financière de 26 coopératives (38 %) de ce groupe de 2007 ne s'était pas améliorée, bien que neuf d'entre elles aient obtenu une aide de la SCHL. Une très petite coopérative n'était plus un client de l'Agence à la suite d'une saisie.
- Dans le groupe de 2008, après trois ans, la santé financière de 47 % des coopératives s'était améliorée. Parmi 17 clients dont la santé financière était meilleure en 2011 qu'en 2008, une avait reçu de l'aide de la SCHL. Dix-huit coopératives de ce groupe (soit 50 % de ce groupe) n'ont pas encore atteint leurs résultats trois ans après avoir obtenu de l'aide de la SCHL. Une autre coopérative n'est plus un client de l'Agence car elle a complètement remboursé son prêt.



En observant les changements de statut des coopératives sans sauvetage financier et recensées comme n'atteignant pas leurs résultats en 2007 ou 2008, on constate qu'à la fin de 2011, 95 % des toutes celles dont la santé financière s'est améliorée l'ont fait sans recourir à une aide ou une injection de comptant de la part de l'assurance de la SCHL.

En résumé, nous estimons que la cohorte de 2007 a progressivement fait des progrès vers la santé financière. Lorsqu'on compare les données de 2010 et de 2011, le nombre de coopératives allant dans une direction positive est passé de 36 à 42 mais il a fallu quatre ans pour qu'une bonne majorité (61 %) d'entre elles remonte la pente. En ce qui concerne la cohorte de 2008, un peu moins de la moitié présente une amélioration substantielle de ses finances. L'expérience de 2007 nous porte à penser que cette tendance vers l'amélioration se poursuivra tout au long de la prochaine année.

Si le passé est garant de l'avenir, avec le temps, la situation financière des coopératives s'améliorera en suivant notre stratégie en deux volets, à savoir augmenter les revenus et accroître les contributions à la réserve de remplacement des immobilisations. À notre avis, ces deux mesures sont essentielles pour améliorer à long terme le rendement par rapport à cet indicateur.



STATUS:
STABLE

Amélioration de la santé financière du portefeuille, telle qu'indiquée par une hausse du pourcentage de coopératives ayant un ratio de liquidité détenant une cote bon ou excellent, et une hausse du pourcentage de coopératives ayant un ratio de revenu net détenant une cote bon ou excellent.

Lors de l'examen de cette mesure de rendement, nous avons appliqué une nouvelle méthode d'analyse aux données de l'année de référence, utilisant les nouveaux seuils de revenu net mis en place en 2010. Les résultats obtenus étaient plus conservateurs et il devient apparent, s'il y avait un doute, que la stabilité financière est un projet à long terme pour nos clients.

Entre 2007 et 2011, nous observons un léger déclin du rendement tant pour le ratio de liquidité que celui du revenu net, bien que cette image comporte malgré tout des aspects encourageants.

Ratio de liquidité

- Nous observons une amélioration générale du ratio de liquidité médian du portefeuille, lequel est passé de 9,24 pour l'année de référence à 10,72 en 2011; cette cote est qualifiée d'excellente puisque le seuil de cette cote est de 8,0.
- Notre recherche montre que le pourcentage de clients obtenant un excellent ratio de liquidité a augmenté pour passer de 59 % à 63 % entre 2007 et 2011.
- Toutefois, nous avons aussi constaté une baisse perceptible dans la proportion de clients ayant un ratio de liquidité sain (cote bon ou excellent); celle-ci est passée à 77,1 % comparativement à 78,5 % en 2007.

- La proportion de clients dont le ratio de liquidité était passable ou médiocre n'a augmenté que d'à peine plus de 1 % depuis l'année de référence.

Ratio du revenu net

- La cote médiane de 0,81 pour le portefeuille de 2011 représente une légère baisse par rapport au rendement de l'année de référence qui était 0,85. Toutefois, cette cote inférieure est malgré tout qualifiée de bonne puisque la note de démarcation pour cette catégorie est de 0,75.
- La proportion de clients ayant un ratio du revenu net sain (qualifié de bon ou excellent) a baissé de plus de 4 % en quatre ans (2007 : 58,7 %; 2011 : 54,4 %).
- La forte augmentation du coût de remplacement assuré des propriétés en coopérative est un facteur contributif. Il se répercute sur le ratio du revenu net car cette valeur est utilisée dans le calcul de la cote.
- Les coopératives dont le revenu net obtient la cote passable ou médiocre forment maintenant 46 % du portefeuille, une augmentation de plus de 4 % depuis 2007. Les clients obtenant la cote passable représentent 30 % du portefeuille, une augmentation de 7 % en quatre ans, tandis que la proportion qui a obtenu la cote médiocre a baissé de 3 %.

Tableau 5: Répartition des ratios de liquidité et de revenu net du portefeuille

Pourcentage du portefeuille

Ratio de liquidité	2007	2011	Différence
Excellent	59 %	63 %	5 %
Bon	20 %	14 %	-6 %
Passable	7 %	8 %	1 %
Médiocre	15 %	14 %	1 %
Ratio du revenu net			
Excellent	40 %	34 %	-6 %
Bon	19 %	21 %	2 %
Passable	23 %	30 %	7 %
Médiocre	18 %	15 %	-3 %

Parlons maintenant des clients dont la cote est bonne ou excellente pour les deux ratios, un point que la mesure de performance ci-dessus n'aborde pas. Nous observons que ce groupe est passé de 53 % dans l'ensemble de données de 2007 à 49 % en 2011.





**STATUT
EN HAUSSE**

Amélioration des conditions matérielles du parc immobilier, comme le prouve le nombre croissant de coopératives dont la cote de l'état des lieux est bonne ou excellente et le nombre décroissant de coopératives dont la cote de l'état des lieux est faible.

On note une légère amélioration, bien que mesurable, de la cote de l'état des lieux dans l'ensemble du portefeuille au cours des quatre dernières années. En 2011, 83 % des coopératives ont obtenu une évaluation positive (cote bonne ou excellente) en ce qui a trait à l'état de leur propriété comparativement à 77 % quatre ans plus tôt et 82 % en 2010.

Entre-temps, le segment coté passable a diminué de 22 % en 2007 à 17 % en 2010, où il se maintient pour une deuxième année. La proportion ayant une cote médiocre est restée stable, à 1 %, pendant toute la période 2007 à 2011. Dans l'ensemble, moins d'une coopérative sur cinq de l'ensemble de données analysées (les 18 % cotés médiocre ou passable) n'arrive pas à conserver leurs immobilisations en bon état. Étant donné que les propriétés vieillissantes exigent de plus en plus d'entretien et de réparations, ce résultat est plus satisfaisant qu'il n'y paraît.

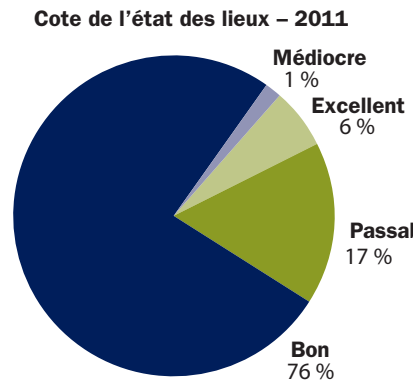


Diagramme 2

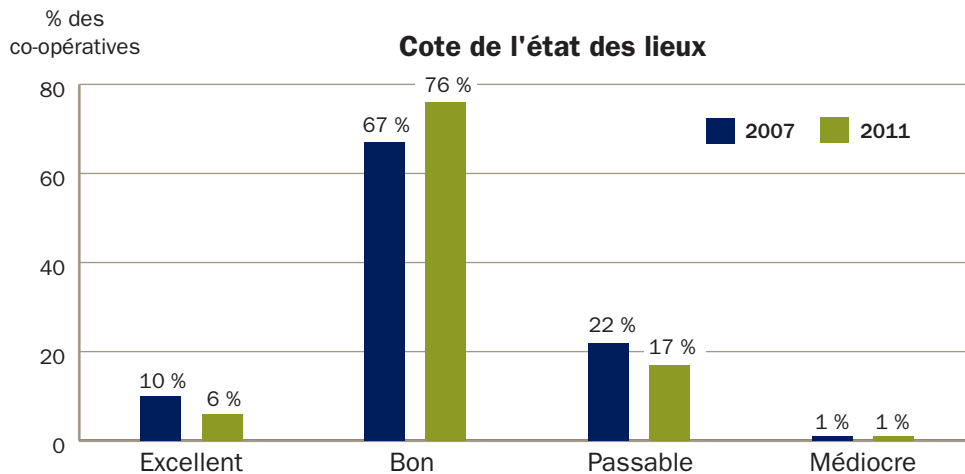


Diagramme 3

Tel que nous l'avons constaté dans les années précédentes, le déclin observé par rapport à 2007 quant à la proportion de coopératives dont l'état des lieux est jugé excellent s'explique peut-être par le vieillissement du portefeuille. Cela étant dit, il est bon de souligner qu'à la fin de 2009, cette proportion atteignait tout juste 2 %. Cette augmentation subséquente à 6 % est un signe encourageant.

Il faut admettre que l'Agence s'attendait à voir une amélioration de la situation globale du portefeuille à la suite de l'initiative de rénovation et d'amélioration des logements sociaux du gouvernement fédéral. En fait, seulement 27 des 156 coopératives qui ont obtenu un financement en vertu du programme (17 %) ont vu la cote de l'état des lieux augmenter après leur plus récente inspection :

- la cote d'une coopérative est passée de médiocre à bonne;
- la cote de 20 coopératives est passée de passable à bonne;
- six ont vu leur cote s'améliorer de bonne à excellente.

Parmi les coopératives, 58 % ont conservé leur cote quant à l'état des lieux tandis que l'état des lieux de 25 % d'entre elles s'est détérioré, possiblement parce que les fonds qu'elles ont reçus, bien qu'ils étaient bienvenus, étaient insuffisants pour résoudre de graves problèmes du parc immobilier.

Le déclin observé du ratio du revenu net et du ratio de liquidité peut signifier que moins de fonds de réserve de remplacement des immobilisations étaient disponibles et que nos clients n'étaient pas vraiment en mesure d'appliquer un programme approprié de remplacement des immobilisations. Nous avons remarqué ce qui suit :

- Les clients ayant un ratio du revenu net jugé excellent ont fait une contribution moyenne à leur réserve annuelle de 2 060 \$ par logement en 2011, laquelle représente 1,3 % de leur valeur de remplacement assurée.
- Les clients ayant une cote médiocre n'ont contribué que 432 \$ par logement, soit 0,3 % de leur valeur de remplacement assurée.

Nous avons observé la même tendance dans le cas du ratio de liquidité :

- Les coopératives dont le ratio de liquidité est excellent ont versé une contribution moyenne annuelle par logement de 1 585 \$ dans leur réserve de remplacement des immobilisations, soit 1 % de leur valeur de remplacement assurée.
- Les clients dont le ratio de liquidité est médiocre n'ont versé qu'une contribution par logement de 509 \$, soit 0,3 % de leur valeur de remplacement assurée.



Rendement d'exploitation des clients

En vertu de l'entente avec la SCHL, il y a trois indicateurs de réussite en lien avec un meilleur rendement d'exploitation des coopératives du portefeuille. Le troisième indicateur, soit l'amélioration de la santé financière du portefeuille, comme en témoigne l'augmentation du pourcentage de coopératives ayant des réserves de remplacement pleinement financées, sera abordé plus tard dans le présent document. Les deux autres indicateurs sont les suivants :



**STATUT
EN HAUSSE**

Utilisation rentable de l'aide assujettie au contrôle du revenu résultant d'économies réalisées en matière d'exploitation

Comme le révèle l'analyse du prochain indicateur, on a constaté une baisse des arriérés de loyer, des créances irrécouvrables et des pertes d'inoccupation dans l'ensemble du portefeuille durant la période de 2007 à 2011. La réduction des pertes de revenus témoigne de l'efficacité de l'exploitation et, toutes choses étant égales par ailleurs, entraîne une meilleure utilisation de l'aide assujettie au contrôle du revenu puisque le besoin d'augmenter les loyers diminue.

Amélioration des pratiques de gestion, comme le prouve la diminution des arriérés des loyers et des dépenses associées aux créances, des pertes d'inoccupation et toute autre mesure pertinente.

Comme les années précédentes, le statut de cet indicateur est examiné dans chacune des sections qui traitent des éléments particuliers associés à une bonne gestion.



**STATUT
EN HAUSSE**

Arriérés des loyers et dépenses associées aux créances irrécouvrables.

Dans l'ensemble du portefeuille, nous avons remarqué un déclin entre 2007 et 2011 du total combiné des arriérés et des créances irrécouvrables, mesuré en tant que pourcentage de la part des occupants du montant total des loyers.

Pendant cette période de quatre ans, le ratio médian a décliné de 0,94 % à 0,75 % et il est resté stable au cours des deux dernières années. Pour constater une amélioration importante, il faut examiner, soit le pourcentage en hausse de clients de l'Agence ayant un ratio de 1,5 % ou moins (68 % du portefeuille en 2011, en hausse de six points par rapport à 2007), soit la proportion à la baisse de clients avec des arriérés et des créances irrécouvrables de 3 % ou plus, qui a baissé de six points, ou 29 %, depuis 2007.

Le montant combiné en dollars par logement des arriérés et des créances irrécouvrables a aussi fléchi pendant cette période, comme le montre le tableau 6. Le montant médian des arriérés et des créances irrécouvrables du portefeuille est maintenant de 61 \$ par logement par rapport à 75 \$ en 2007. La tendance était similaire pour les 75e et 95e centiles.

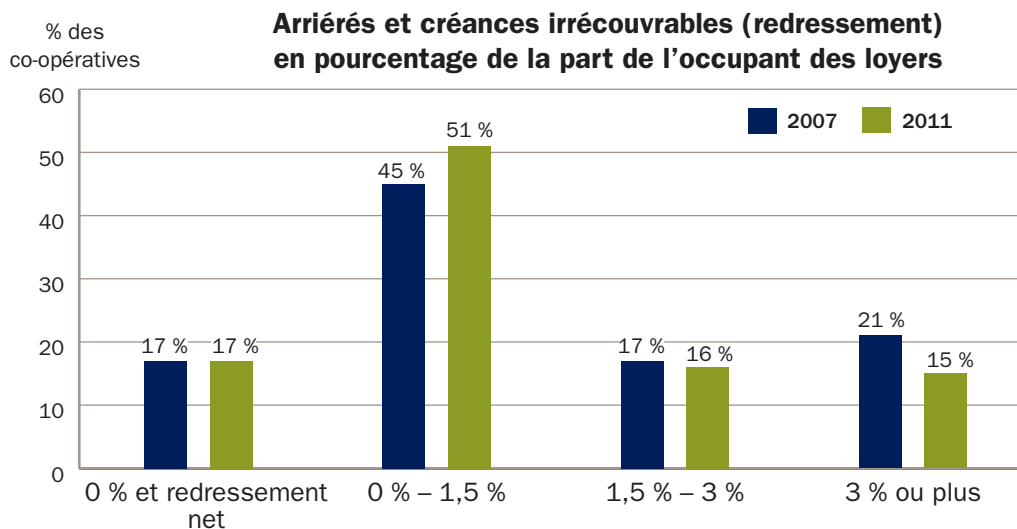


Diagramme 4

Tableau 6: Arriérés et créances irrécouvrables (redressement) par logement

	2011	2007
Médiane	61 \$	75 \$
75e centile	156 \$	197 \$
95e centile	416 \$	613 \$
Deuxième montant dû le plus élevé	1 157 \$	2 515 \$
Montant dû le plus élevé	3 420 \$	5 247 \$

Nota : Les montants en dollars pour l'année 2007 ont été indexés en dollars constants pour l'année 2011.

L'ensemble de données analysées indique également que les coopératives gérées par des bénévoles ou ayant seulement un commis-comptable rémunéré étaient celles dont le taux d'arriérés et de créances irrécouvrables en fonction du pourcentage des loyers était le plus bas, soit 0,13 % et 0,48 % respectivement. (En tenant compte que ces catégories rassemblées ne représentent pas plus de 18 % du portefeuille, leur impact sur l'ensemble du portefeuille est mince.) Comparativement, le ratio médian des arriérés et créances irrécouvrables des coopératives gérées par une entreprise de gestion est de 1,14, tandis que celui de coopératives ayant un personnel rémunéré est de 0,94 %.

Lien entre modèle de gestion et arriérés/créances irrécouvrables

- Dépense la plus basse pour arriérés/créances par logement : coopératives gérées par des bénévoles seulement (11 \$ par logement)
- Dépense la plus élevée pour arriérés/créances par logement : coopératives gérées par une entreprise de gestion (91 \$ par logement)



STATUT
EN HAUSSE

Administrateurs en retard de paiement

Nous continuons de voir une nette réduction du nombre de coopératives dont les administrateurs accusent des retards de paiement. Entre 2007 à 2011, le nombre de clients qui déclarait un ou plusieurs administrateurs ayant un retard de plus de 100 \$ dans le paiement de ses loyers à la fin de l'exercice financier de la coopérative a reculé, passant de 141 à 74. Le nombre total d'administrateurs en retard de paiement a aussi fléchi de 299 à 129 à la fin de 2011. C'est une amélioration remarquable depuis l'année de référence mais même si le taux des administrateurs en retard de paiement a été coupé de moitié, il faut dire que le fait d'avoir 14 % des coopératives avec administrateurs en retard de paiement continue d'être un défi en matière de bonne gouvernance.

Parmi ces clients, le montant médian dû par des administrateurs individuels a légèrement augmenté, passant de 589 \$ en 2007 à 602 \$ en 2011.

Un tableau précédent a démontré que depuis notre année de référence, soit 2007, les clients de l'Agence font des progrès pour diminuer le taux d'arriérés de loyer et de créances irrécouvrables. Le tableau suivant montre une image différente pour les coopératives ayant des administrateurs en retard de paiement : à 1,95 %, le ratio médian pour ce sous-ensemble du portefeuille du total combiné d'arriérés et de créances irrécouvrables en fonction du pourcentage des loyers pour tous les occupants a décliné de 9 % depuis 2007. Toutefois, il demeure élevé et il est plus de deux fois et demie supérieur au ratio de 0,75 % signalé pour l'ensemble des clients, et plus de quatre fois plus élevé que le ratio de 0,47 % des coopératives dont les administrateurs n'accusent pas de retard de paiement. Il n'est pas surprenant de constater cette tendance en examinant les montants en dollars : les coopératives dont les administrateurs ont un retard de paiement montrent des arriérés médians de 156 \$ par logement, comparativement à l'ensemble du portefeuille, soit 61 \$ par logement.

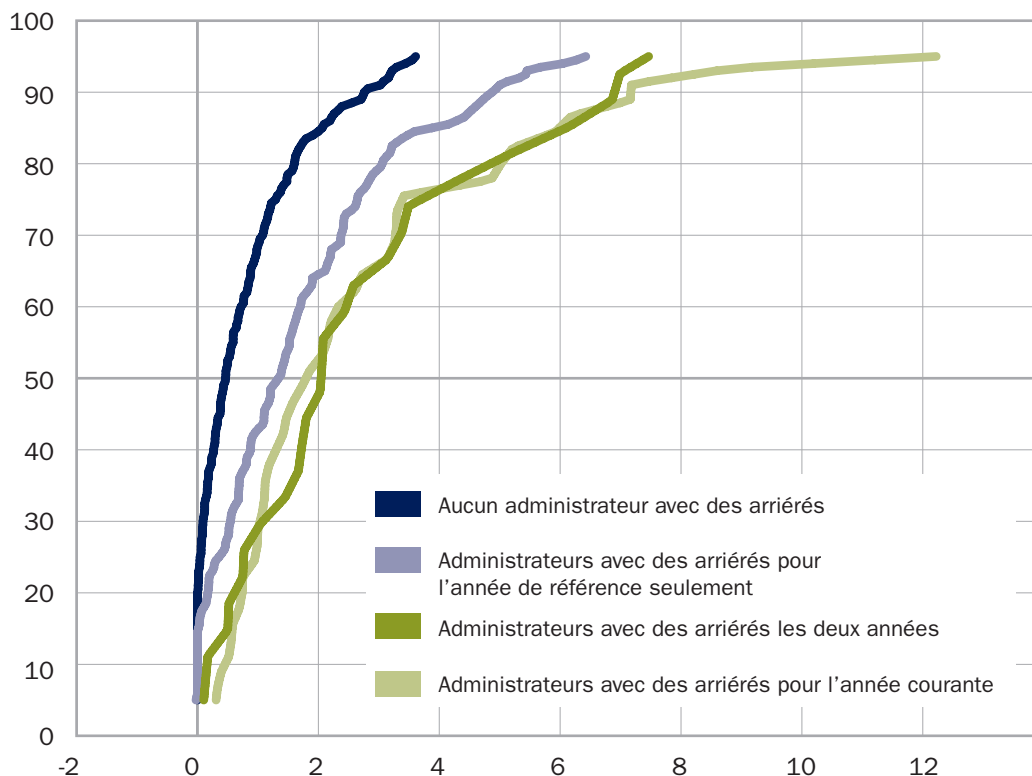
Tableau 7 : Administrateurs en retard de paiement à la fin de l'exercice financier de la coopérative

	2011	2007
Nombre de clients signalant des administrateurs en retard de paiement	74	141
Pourcentage de l'ensemble des données analysées	14 %	28 %
Nombre d'administrateurs en retard de paiement	129	299
Montant moyen des arriérés par administrateur endetté : médiane des données analysées	602 \$	589 \$
Montant moyen des arriérés par administrateur endetté : maximum des données analysées	5 252 \$	7 899 \$
Ratio médian des arriérés et des créances irrécouvrables en fonction du pourcentage des loyers (coopératives ayant des administrateurs avec des arriérés)	1,95 %	2,14 %
Ratio médian des arriérés et des créances irrécouvrables en fonction du pourcentage des loyers (coopératives qui n'ont pas d'administrateurs avec des arriérés)	0,47 %	0,50 %
Ratio médian des arriérés et des créances irrécouvrables en fonction du pourcentage des loyers (ensemble des données analysées)	0,75 %	0,94 %

Note : Les montants en dollars pour l'année 2007 ont été indexés en dollars constants pour l'année 2011.

**Dépense pour arriérés et créances irrécouvrables (redressement)
en pourcentage de la part de l'occupant des loyers, année courante - 2011**
Coopératives ayant ou non des administrateurs avec des arriérés – comparaison

% de coopératives
dans chaque groupe



Arriérés et créances irrécouvrables en pourcentage de la part annuelle de l'occupant des loyers

Diagramme 5

Le diagramme 5 est une autre façon d'examiner le lien entre les administrateurs avec des arriérés et un ratio élevé d'arriérés et de créances irrécouvrables.

Le diagramme montre, encore une fois, que les coopératives ayant des administrateurs avec arriérés des loyers ont un nombre significativement plus élevé de membres avec des arriérés. Parmi les coopératives dont aucun administrateur n'a d'arriérés (ligne bleu foncé), presque 30 % avaient des membres sans arriérés en 2011 et seulement 30 % avaient des membres avec arriérés et créances irrécouvrables supérieurs à 1 % des loyers annuels. Nous constatons aussi que toutes les coopératives n'ayant aucun administrateur avec des arriérés (ligne bleu foncé) ont un taux d'arriérés et de créances irrécouvrables inférieur à 4 %, et approximativement 50 % de ces coopératives mentionnent un pourcentage inférieur à 1 %.

À l'autre extrémité du spectre (ligne vert foncé), les coopératives ayant des administrateurs avec arriérés signalent un pourcentage général arriérés/créances irrécouvrables élevé, allant jusqu'à 12 %. Un total de 70 % avait un taux d'arriérés/créances irrécouvrables supérieur à 1 % et la moitié signalait un taux supérieur à 50 %.



STATUS:
STABLE

Pertes d'inoccupation

Si elles ne sont pas contrôlées, les pertes d'inoccupation vont considérablement nuire à la santé financière d'une coopérative. Étant donné qu'elles représentent habituellement la plus importante source de perte de revenus, le présent rapport aborde longuement cette question.

Si on analyse les pertes d'inoccupation pour 2011, nous remarquons que la proportion de clients ayant absorbé des pertes de 250 \$ ou plus par logement est restée stable à approximativement 13 %, sous le taux de 16 % déclaré en 2007. Ce niveau a été le même pendant trois ans. Toutefois, la proportion des coopératives n'ayant eu aucune perte liée à l'inoccupation, qui était de 27 % pour l'ensemble du portefeuille en 2007, a baissé à 24 %, après s'être hissée à 30 % en 2009.

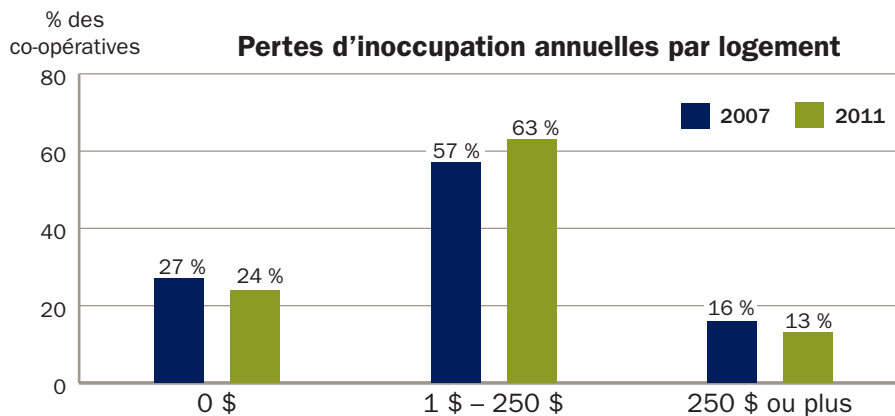


Diagramme 6

Comme l'illustre le tableau 8, la médiane annuelle des pertes d'occupation en 2007 était de 35 \$ par logement. Cette médiane annuelle a augmenté à 39 \$ par logement en 2011, après avoir chuté à 28 \$ en 2009 puis être remontée à 38 \$ en 2010. Notre analyse révèle une tendance similaire quant à l'évolution des 75e et 95e centiles : une importante amélioration de 2007 à 2011 mais des pertes supérieures en 2011 par rapport à 2009. Par ailleurs, si on examine les pertes supérieures à 1 000 \$ par logement, nous constatons une amélioration : il y avait 15 coopératives dans ce groupe en 2007; quatre ans plus tard, après une croissance du portefeuille de 10 %, ce nombre s'élève à 14. Les pertes d'inoccupation moyennes des clients qui en ont subies se sont aussi améliorées, passant de 222 \$ en 2007 à 190 \$ en 2011. Si l'analyse comprend les coopératives n'ayant pas subi de pertes, les moyennes montrent une baisse de 163 \$ à 144 \$.

Tableau 8: Pertes d'inoccupation annuelles par logement

	2011	2007
Moyenne	190 \$	222 \$
Médiane	39 \$	35 \$
75e centile	131 \$	140 \$
95e centile	669 \$	755 \$
Deuxième plus grande	1 467 \$	1 892 \$
Maximum	7 639 \$	3 827 \$

Note : Les montants en dollars pour l'année 2007 ont été indexés en dollars constants pour l'année 2011

Les pertes d'inoccupation sont mesurées plus significativement comme un ratio du revenu brut annuel possible provenant des loyers d'une coopérative. Cette cote montre une légère amélioration.

- Bien que le nombre de clients sans aucune perte d'inoccupation ait baissé de 27 % en 2007 à 24 % en 2011, le nombre total de clients ayant des pertes inférieures à 2 % a légèrement augmenté de 81 % à 82 % (2010 : 83 %);
- La proportion de clients ayant un taux d'inoccupation de 3 % ou plus a baissé de 14 % en 2007 à 12 % en 2011.

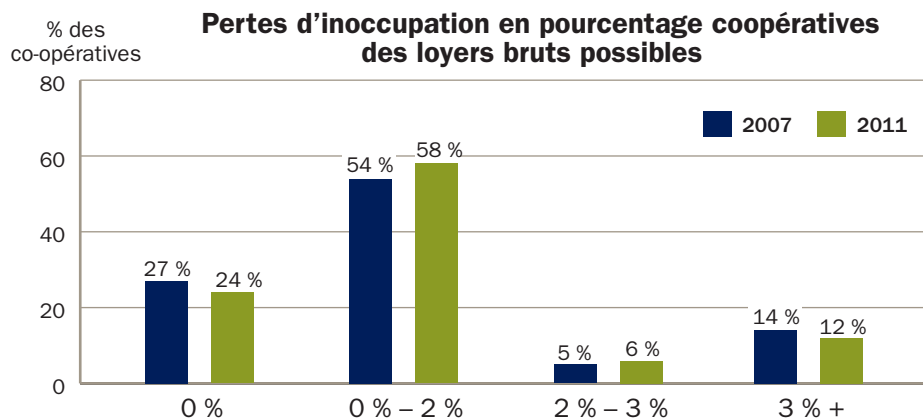


Diagramme 7

Pour vraiment connaître le rendement, il faut comparer les pertes d'inoccupation des coopératives aux taux d'inoccupation du marché locatif local. On remarque heureusement que la plupart des clients de l'Agence continuent d'avoir un meilleur rendement que leur marché locatif local.

Comme le montre le diagramme 8, bien qu'à l'échelle du portefeuille la plupart des clients de l'Agence aient un rendement aussi bon que celui du marché local, il y a un écart considérable d'une région à l'autre.

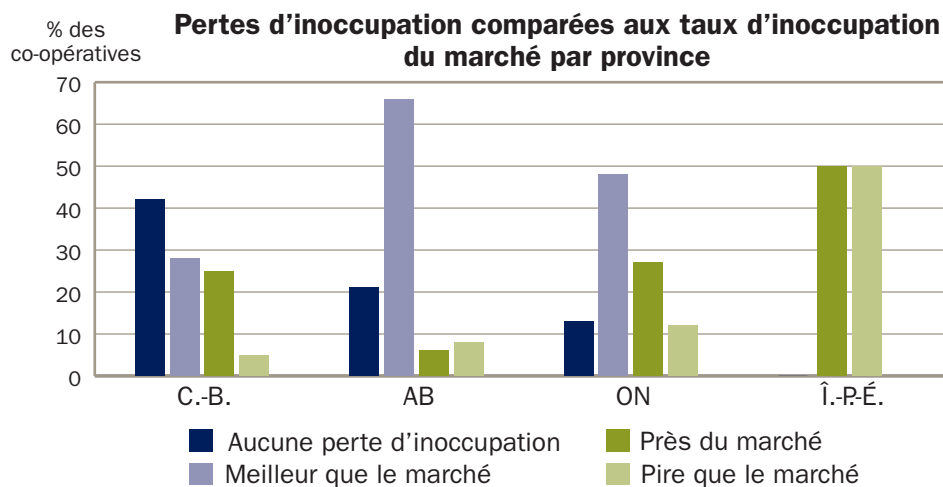


Diagramme 8

Le rendement des clients de l'Alberta était impressionnant; près de 70 % d'entre eux surpassaient celui du marché. Comme les années précédentes, la Colombie-Britannique se démarque en tant que province ayant la proportion la plus élevée de coopératives sans perte d'inoccupation (plus de 40 %), tandis que l'Alberta était deuxième (plus de 20 %) et se classait aussi deuxième pour la part la plus faible de pertes d'inoccupation supérieures au marché.

Bien qu'elles surpassent le rendement du marché plus souvent que leur contrepartie en C.-B., il est peu probable que les coopératives de l'Ontario n'aient aucune perte d'inoccupation parce que, dans l'ensemble, leurs loyers sont plus près des taux du marché.

Cette année, nous observons une nette division en Î.-P.-É. entre les coopératives ayant un rendement près de celui du marché et celles dont les pertes sont supérieures au taux du marché. Malgré une légère amélioration dans la catégories des pertes supérieures, aucune coopérative des six de l'ensemble de données—les coopératives du programme pour besoins profonds ont été exclues de l'analyse—n'a déclaré aucune perte d'inoccupation ou n'a un rendement meilleur que celui du marché.³

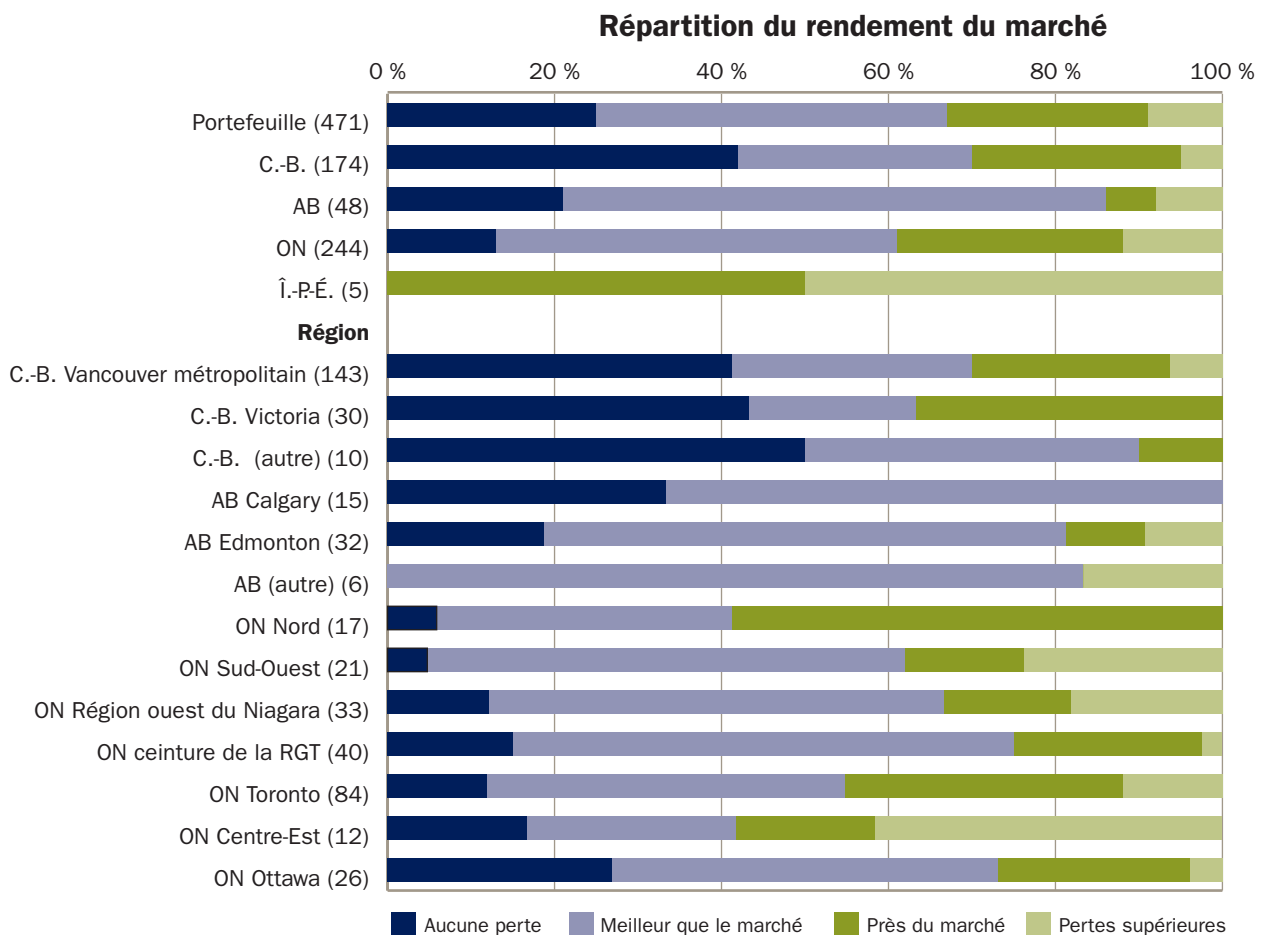


Diagramme 9

3. La portion de coopératives de l'Île-du-Prince-Édouard dans les données analysées est très faible et ces résultats peuvent varier grandement d'une année à l'autre.

Le tableau 9 montre que 24 % des coopératives présentant un rapport n'ont pas eu de pertes d'inoccupation en 2011. Un deuxième groupe de 41 % a essayé quelques pertes d'inoccupation mais son rendement était meilleur que celui du marché local, une baisse par rapport à 48 % en 2010. Par ailleurs, 24 % des clients ont subi des pertes se situant juste sous ou au-dessus du taux d'inoccupation du marché tandis que 9 % du portefeuille ont déclaré des pertes d'inoccupation pires que celles du marché, une augmentation par rapport à 8 % l'année précédente.

Le tableau indique aussi le rendement sur le marché des clients de l'Agence dans chacune des 13 sous-régions, soulignant les différences entre elles. (Il faut être prudent lors de l'examen des résultats de régions comportant très peu de coopératives.)

À l'aide des données des rapports sur le marché locatif de la SCHL, nous avons élaboré un taux pondéré d'inoccupation du marché reflétant le mélange de logements des clients de l'Agence dans chaque zone de marché applicable de la SCHL. Chaque coopérative a ensuite été rapprochée de l'un des trois types de marché basé sur les taux pondérés : marché à bas taux d'inoccupation (taux d'inoccupation du marché inférieur à 1,5 %), marché à taux modéré d'inoccupation (taux entre 1,5 et 3,5 %) et marché à taux élevé d'inoccupation (taux de 3,5 % ou plus).

Nous avons ensuite déterminé la perte d'inoccupation moyenne des coopératives pour chaque type de marché et l'avons comparé au taux pondéré d'inoccupation moyen du marché. Les résultats figurent au tableau 9 ci-dessous.

Tableau 9: Pertes d'inoccupation des coopératives comparées aux taux d'inoccupation du marché

	Marchés au faux d'inoccupation faible	Marchés au faux d'inoccupation modère	Marchés au faux d'inoccupation élevé
2007			
Répartition des coopératives (%)	36 %	36 %	28 %
Pourcentage des pertes d'inoccupation moyennes des coopératives	0,5	1,5	2,8
Taux pondéré moyen d'inoccupation du marché	0,6	2,5	5,5
2011			
Répartition des coopératives (%)	30 %	47 %	23 %
Pourcentage des pertes d'inoccupation moyennes des coopératives	0,5	1,6	1,7
Taux pondéré moyen d'inoccupation du marché	0,9	2,2	5,5

Comme le montre le tableau, les clients de l'Agence, dans chaque type de marché, ont eu un meilleur rendement que le marché locatif en 2007 et en 2011. Le taux moyen des pertes d'inoccupation des coopératives s'est amélioré par rapport au marché tant dans la catégorie du marché à faible et à haut taux d'inoccupation et, dans le dernier cas, même si les marchés locatifs étaient affaiblis.



STATUT
EN HAUSSE

Assurance

Très tôt, l'Agence a déterminé les niveaux et les types d'assurance auquel, à notre avis, toutes les coopératives d'habitation devraient souscrire et estimait qu'un manque de protection adéquate représentait un facteur de risque pour leur fonctionnement et même leur survie. Le tableau ci-dessous montre la mesure dans laquelle les coopératives analysées en 2011 ont respecté les normes au moment de la soumission de leur DAR par rapport à 2007.

Tableau 10 : Couverture assurance

Coverage	Proportion des coopératives assurées à la limite conseillée	
	2011	2007
Assurance valeur à neuf garantie contre l'incendie et autres risques	99 %	98 %
Perte de la couverture des loyers	82 %	76 %
Assurance responsabilité civile	94 %	89 %
Assurance contre les détournements	85 %	78 %
Assurance de responsabilité des administrateurs et des dirigeants	96 %	93 %

Tout en reconnaissant qu'ils ne peuvent forcer les coopératives à agir, nos gestionnaires des relations sont néanmoins parvenus à convaincre un bon nombre de clients sous-assurés à opter pour une couverture accrue, comme l'illustre nettement le tableau suivant. Par conséquent, le portefeuille est maintenant mieux protégé qu'il ne l'était il y a quatre ans.



STATUT
EN HAUSSE

Dépenses pour les installations physiques

Le diagramme 10 illustre les dépenses d'entretien, de réparations et de remplacement d'immobilisations en 2011 par rapport à 2007. Tout comme dans les rapports précédents, nous avons joint ces deux dépenses dans les installations physiques afin d'avoir une idée plus juste de l'attention que portent les coopératives à l'égard de leur actif principal.

Compte tenu de la prévalence des entretiens reportés dans le portefeuille, nous sommes heureux de constater que le pourcentage de clients de l'Agence dont les dépenses sont au bas de l'échelle (inférieures à 2 000 \$ par logement, par année), qui était de 50 en 2007, continue de fléchir (de 41 % en 2010 à 39 % en 2011), alors que le pourcentage de clients dont les dépenses sont dans la partie supérieure de l'échelle (4 000 \$ ou plus) est en hausse (de 8 % en 2007 à 15 % en 2011). Veuillez prendre note que les montants de 2007 et 2010 ont été indexés en fonction des valeurs de 2011, afin que les données de toutes les années soient présentées en dollars constants.

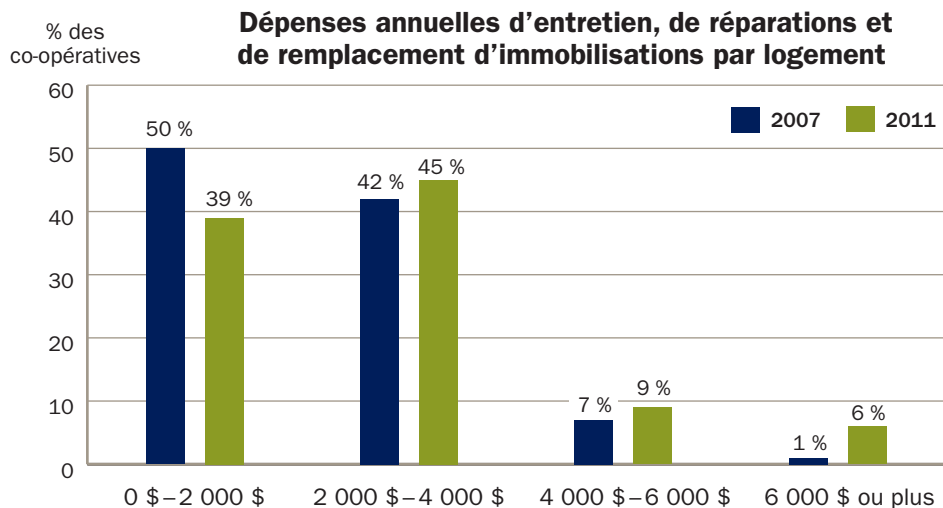


Diagramme 10

Le diagramme 11 examine les dépenses d'entretien et d'immobilisations en tant que pourcentage de la valeur de remplacement assurée des bâtiments et de l'équipement de la coopérative. Cette mesure vise à normaliser les données provenant de différents coûts de réparation et de construction, nous permettant de comparer les résultats d'année en année dans l'ensemble du pays et parmi divers types de bâtiments. Vu sous cet aspect, les taux d'investissement dans les installations matérielles semblent à la baisse, d'une médiane du portefeuille de 1,61 en 2007 à 1,48 en 2011.

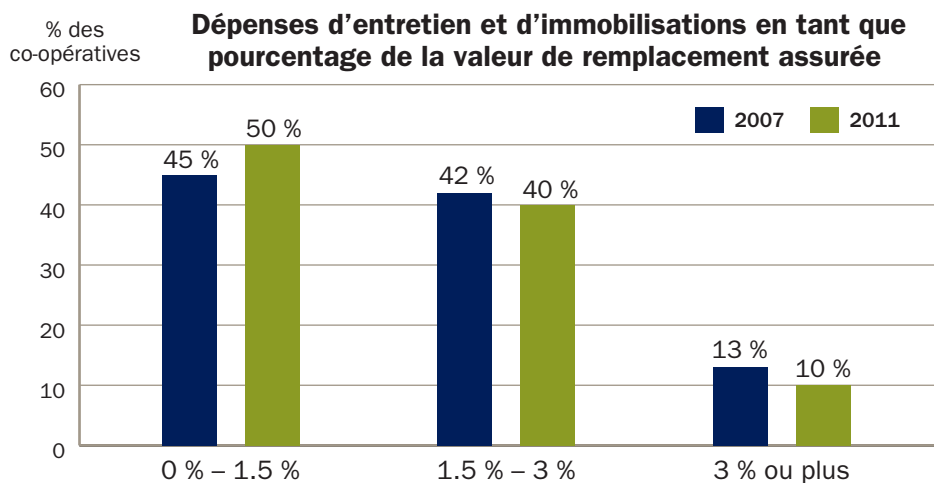


Diagramme 11



Des données de Statistique Canada indiquent qu'après une période de forte inflation, les coûts de construction ont commencé à se stabiliser en 2009, et ont même diminué dans de nombreuses régions. Pendant ce temps, les données de l'Agence montrent que les compagnies d'assurance ont continué d'augmenter de plus du taux général de l'inflation leurs estimations des coûts de remplacement de 2009 à 2011. Les compagnies d'assurance tentent probablement de se rattraper mais nous n'avons pas les données nécessaires pour le confirmer. Si les valeurs de remplacement étaient sous-évaluées en 2007, alors, dans la mesure où elles l'ont été, les taux d'investissement, pour cette année et montrés dans le graphique, sont surestimés par rapport à l'année courante.

La baisse des dépenses sur la propriété relativement aux coûts de reconstruction estimatifs peut par conséquent être plus apparente que réelle. Notre analyse montre que, en chiffres absolus, les dépenses engagées par les coopératives analysées à l'égard de leur propriété ont baissé en 2011 après avoir augmenté de 28 % en dollars constants de 2007 à 2011. (Les dépenses ont augmenté de 16 % au total entre 2007 et 2011, par rapport à un investissement médian par logement passant de 1 998 \$ à 2 318 \$. Voir l'annexe C.) La baisse peut refléter la fin du programme de rénovation et de modernisation des logements sociaux.



**STATUT
EN HAUSSE**

Augmentation de la santé financière comme le prouve une proportion accrue de coopératives qui possèdent des réserves pour le remplacement d'immobilisations

Nous sommes heureux de souligner que les coopératives continuent de suivre notre conseil de contribuer davantage à leurs réserves de remplacement des immobilisations. Comme le montre le diagramme 12, les contributions aux réserves de remplacement des immobilisations, y compris des contributions supplémentaires provenant des surplus d'exploitation, ont sensiblement augmenté depuis 2007.

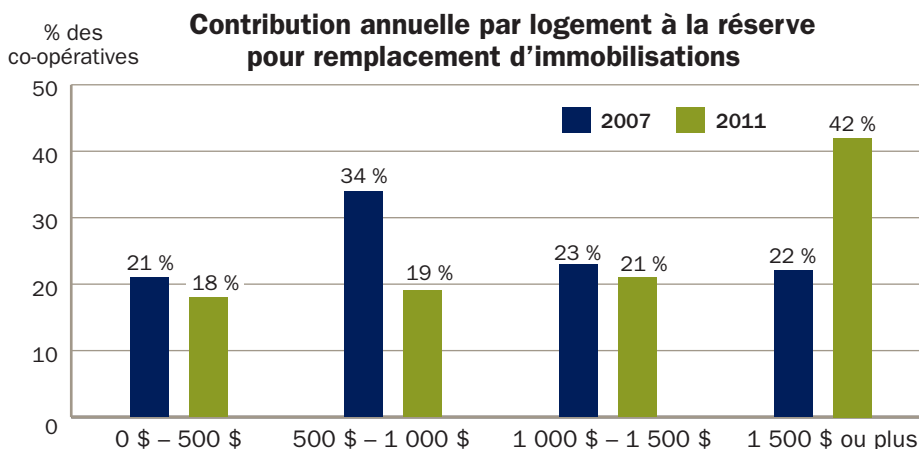


Diagramme 12

De 2007 à 2011, la contribution annuelle médiane par logement a augmenté de 49 %, passant de 880 \$ à 1 308 \$\$ (en dollars constants de 2011). Une analyse de la répartition révèle que 67 % des coopératives ont majoré leur contribution, et que 33 % l'ont augmentée de 500 \$ ou plus par logement.

La contribution à la réserve de remplacement des immobilisations : une question de gestion

Des contributions plus substantielles à la réserve de remplacement des immobilisations sont étroitement liées à la planification de la réserve pour immobilisations.

Les données de l'Agence démontrent que le taux médian de contribution est nettement plus bas parmi les coopératives sans plan de réserve de remplacement des immobilisations que parmi celles qui ont un plan : les coopératives ayant un plan ont mis de côté un montant médian de 1 647 \$ par logement en 2011, tandis que les coopératives.

L'Agence utilise l'expression « ratio de reconstitution » pour décrire le rapport entre le montant qu'une coopérative affecte à sa réserve de remplacement des immobilisations sur deux ans et le montant qu'elle en retire. Nous croyons que la capacité manifeste et la volonté de reconstituer cette réserve sont aussi importantes que le solde du fonds de réserve à un moment quelconque.

Comme le montre le diagramme 13, malgré de nettes augmentations de leur taux de contribution mentionné plus haut, pour une deuxième année, une grande majorité des coopératives analysées (55 % en 2011) ont prélevé plus d'argent dans la réserve sur une période de deux ans qu'elles n'en ont versé. Au cours des quatre années allant de 2007 à 2011, le ratio de reconstitution a été relativement stable : il était de 0,96 en 2007 et il est maintenant de 0,94.

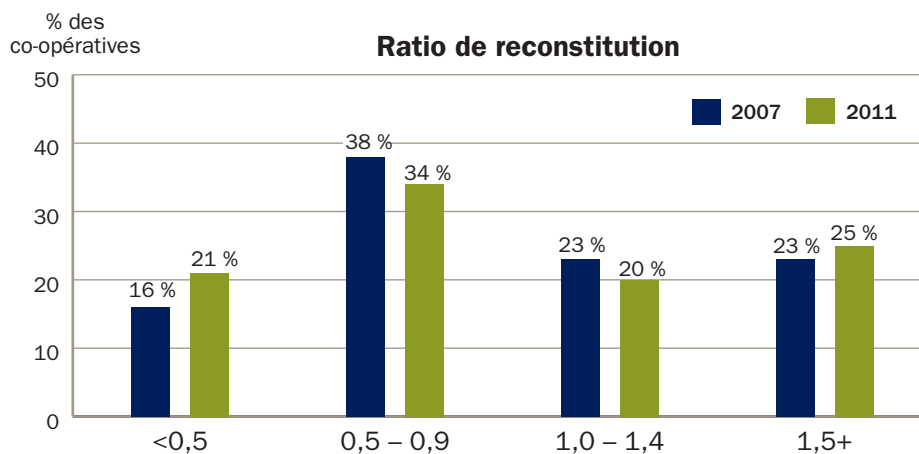


Diagramme 13

Si on se demande si les réserves sont pleinement financées, ce qui est le premier critère de l'indicateur de rendement, nous remarquons que 90 % des clients de l'Agence dans l'ensemble de données possédaient des réserves pleinement financées en 2011, une légère baisse par rapport aux 91 % en 2007. (Dans ce contexte une réserve est financée si la totalité du passif de la réserve est soutenue par l'encaisse et des placements.) Malgré tout, le taux médian de financement des coopératives dont les réserves n'étaient pas entièrement financées atteint maintenant 79 %, une nette amélioration par rapport au pourcentage de 64 % enregistré en 2007.



Le tableau 11 révèle que les coopératives sans sauvetage financier en 2011 ont mieux réussi le test de santé financière, 91 % d'entre elles déclaraient des réserves entièrement financées et un taux médian de financement de 85 % pour les 9 % dont les réserves n'étaient pas entièrement financées (2010 : 94 % et 73 %).

Financement des réserves pour remplacement des immobilisations

	% des coopératives avec réserves entièrement financées		% médian du financement des réserves non entièrement financées	
	2011	2007	2011	2007
Coopératives sans sauvetage financier	91 %	91 %	85 %	67 %
Toutes les coopératives de l'ensemble de données	90 %	91 %	79 %	64 %

Satisfaction améliorée des clients au sein du portefeuille

L'Agence a pris des mesures pour qu'un tiers mène, aux trois ans, un sondage confidentiel sur la satisfaction de la clientèle et ce depuis 2005, moment où nous avons entrepris une évaluation de l'année de référence, avant de nous mettre à l'œuvre.

Le sondage de 2011 montre que, depuis 2005, la satisfaction de la clientèle quant à notre gestion des programmes de coopératives d'habitation s'est largement améliorée. Étant donné que la SCHL a déjà obtenu beaucoup de données sur le sondage de 2011 de même que les résultats initiaux de 2005 et notre rapport sur le sondage de 2008, nous ne soulignerons que quelques domaines d'amélioration.

Les niveaux de satisfaction de la clientèle, pour trois mesures principales en particulier, sont nettement plus élevés en 2011 qu'en 2005 (année de référence) : rapidité du service (2011 : 84 %; 2005 : 55 %), accès à un administrateur des programmes de financement des coopératives (2011 : 86 %; 2005 : 56 %) et qualité globale du service (2011 : 84 %; 2005 : 48 %). La performance de l'Agence est soit satisfaisante ou très satisfaisante pour la plupart des clients et un très mince pourcentage exprime une insatisfaction (3 %, 2 % et 5 %, respectivement).

Pour deux mesures, le sondage de 2008 indique que l'Agence doit s'améliorer : plus récent contact avec notre personnel, le service dans la langue officielle de leur choix (2008 : 92 %; 2005 : 94 %) et impression que la coopérative obtient un traitement équitable (2008 : 79 %; 2005 : 87 %). Les résultats du sondage de 2011 démontrent que ces deux domaines se sont améliorés, comme nous le souhaitions. Nous avons constaté que 95 % des répondants ont dit qu'ils étaient satisfaits de la langue de service de l'Agence et que 89 % étaient d'avis que leur coopérative était traitée équitablement.

Nous avons aussi fait des progrès en ce qui concerne le délai entre la date de dépôt de la Déclaration annuelle de renseignements d'une coopérative et la date de réception des rapports de l'Agence par l'entremise desquels nous retournons les données de la coopérative dans un format convivial. Toutefois, un domaine exige encore notre attention : tant l'Agence que la SCHL doivent réduire le délai qui découle du travail en double visant l'approbation des budgets qui prend maintenant cinq semaines comparativement à la norme qui est de quatre semaines.



Regard vers 2012

L'Agence continue de travailler à l'amélioration du rendement de ses clients et à la promotion d'une culture consacrée à la conservation de l'héritage des coopératives d'habitation. Le rapport annuel 2011 du portefeuille montre que la plupart de nos clients sont en bonne santé financière mais il nous rappelle aussi que les coopératives sont de petites entreprises assujetties à une dynamique interne et à des facteurs environnementaux qui peuvent représenter un risque.

Notre examen systématique, année après année, ne nous laisse aucun doute sur les principaux problèmes auxquels le secteur des coopératives d'habitation devra faire face dans le futur. Parmi ceux-ci, nous croyons que le plus significatif est le vieillissement du parc de bâtiments et l'incertitude quant à la capacité d'entreprendre les réparations importantes nécessaires à la survie et à la prospérité des coopératives d'habitation. Pour cette raison, l'Agence doit continuer de mettre l'accent sur la planification de la réserve pour immobilisations et l'augmentation des contributions aux réserves de remplacement des immobilisations. Optimiser les revenus de nos clients et réduire les arriérés de loyer et l'inoccupation continueront d'être des facteurs clés de la réussite.

L'expiration des accords d'exploitation des coopératives mises sur pied en vertu du programme S95, qui représentent 65 % de notre portefeuille, approche rapidement. Le phénomène est déjà en cours et une poignée de coopératives mises sur pied au début des années 1980 n'ont déjà plus d'accord d'exploitation et ce processus va s'accélérer. Bien que le fait d'être libéré des obligations de conformité habilitera les coopératives, il faut se rendre compte que certains clients ne sont pas vraiment prêts pour cette transition. Tandis que les coopératives se préparent à finir de rembourser leur prêt hypothécaire, elles doivent aussi commencer à planifier la rénovation et le réaménagement possible de leurs propriétés.

La clé de la survie et de la prospérité, une fois les accords d'exploitation expirés, consiste à avoir un plan financier à long terme appuyé par une évaluation complète de l'état des lieux. Ces outils appuient l'encouragement de l'Agence incitant les coopératives à augmenter leurs contributions à la réserve de remplacement des immobilisations et à générer plus de revenus. Ils sont aussi conformes au programme 20/20 de la FHCC.

Dans le cadre de notre examen 2010, l'Agence avait annoncé la mise en œuvre d'un projet pilote en 2011 et 2012, projet axé sur les données de référencement et les pratiques exemplaires. En 2012, avec l'appui financier du Secrétariat des coopératives, nous continuerons à le mettre au point dans l'intention d'offrir de nouveaux services dès que possible.

Nous avons aussi mentionné que nous nous préparerions à répondre à un nombre croissant de clients de l'Agence qui feront des demandes de financement par prêt hypothécaire de second rang. Plusieurs clients accordent de plus en plus d'importance à la capacité de l'Agence, avec le soutien de partenaires sectoriels, à faciliter le processus visant à trouver un prêteur et à obtenir l'approbation de la SCHL afin de grever la propriété d'une autre hypothèque. Cette activité prendra probablement de plus en plus d'importance à mesure qu'un nombre accru de clients accède à la période limite de préparation pour une vie après les accords d'exploitation.

Annexe A : Données techniques

Les données analysées de 2011

Les renseignements présentés dans ce rapport sont tirés des Déclarations annuelles de renseignements reçues et validées par l'Agence avant le 15 janvier 2012 pour les exercices financiers terminés entre août 2010 et juillet 2011. Les données ont été organisées par coopératives et par « année à l'étude », c.-à-d. un seul exercice financier se terminant dans la période précisée ci-dessus. Des valeurs statiques, comme les provinces, ont été jointes aux coopératives et présentées dans un diagramme de coopératives. Les attributs qui peuvent varier d'une année à l'autre, comme le modèle de gestion, ont été attribués sur une base de l'année à l'étude.

Au 31 décembre, l'Agence comptait 540 coopératives clientes représentant 32 826 logements. Au 15 janvier 2012, l'Agence a reçu et validé des DAR provenant de 516 coopératives (32 647 logements). Ces coopératives constituent les données analysées.

Les données analysées précédemment se composaient de ce qui suit :

- 2010 : 511 coopératives avec 31 722 logements;
- 2009 : 504 coopératives avec 30 965 logements;
- 2008 : 497 coopératives avec 30 518 logements;
- 2007 : 498 coopératives avec 30 572 logements.

Les données analysées de 2011 et 2007 couvrent 478 coopératives en commun, par conséquent, 38 se retrouvent donc uniquement en 2011 et 22 uniquement en 2007.

À cause des caractéristiques particulières des programmes de subventions majorées, le taux de risque de ces coopératives (programmes AU/SBL Î-P-É) n'est pas pertinent dans certaines circonstances. C'est pourquoi nous avons exclu ces coopératives des données analysées lorsque les calculs englobaient des cotes de risque composé.

Au 15 janvier 2012, l'Agence comptait 29 clients pour lesquels le DAR n'était pas disponible. La cote de risque composé de ces coopératives était la suivante en 2010 :

- cinq avaient une cote de risque composé faible;
- une avait une cote de risque composé modérée;
- treize avaient une cote de risque composé supérieure à la moyenne;
- six avaient une cote de risque composé élevée;
- aucune cote n'a été attribuée à quatre coopératives parce qu'elles étaient de nouveaux clients.

Selon l'Agence, la prise en compte des renseignements de ces coopératives, s'ils avaient été disponibles, dans les données de 2011, n'aurait pas causé d'importants changements dans les constatations. Le tableau 12 établit une comparaison entre la distribution réelle des cotes de risque parmi les données analysées en 2011 (exception faite des coopératives qui reçoivent des subventions majorées), et la répartition théorique si les 25 coopératives avaient été incluses, en supposant que leur cote de risque demeure inchangée par rapport à celle de 2010.



Tableau 12 : Cote de risque de l'ensemble de données par rapport à l'extrapolation de la cote du portefeuille

	2011		2011	
	Réelle	%	Théorique	%
Faible	68	13,4 %	73	13,8 %
Modérée	152	30 %	153	28,9 %
Supérieure à la moyenne	208	41 %	220	41,5 %
Élevée	79	15,6 %	84	15,8 %
Total	507	100.0%	530	100.0%

Montants en dollars constants

Tous les montants en dollars des années précédentes ont été indexés en dollars constants de 2011 en utilisant le taux de variation provenant de l'index des prix à la consommation (IPC) du Canada (l'ensemble des prix désaisonnalisés publiés par Statistique Canada). Pour les valeurs se rapportant à des clients en particulier, nous avons calculé le taux de variation en comparant la valeur de l'IPC du mois au cours duquel s'est terminé l'exercice financier de la coopérative et l'IPC constaté l'année précédente, durant le même mois. Pour les calculs des chiffres généraux du portefeuille comme les médianes, nous avons utilisé les montants indexés de chacune des coopératives.

Annexe B:

Définitions des cotes de risque composé

Faible risque composé : Une coopérative d'habitation solide et bien gérée. La combinaison d'un état des lieux, de revenus cumulés et d'une réserve de remplacement jugés excellents rend une coopérative résiliente à un marché ou à des conditions économiques défavorables. Si elle demeure bien gérée, la coopérative devrait être en mesure de financer ses réparations et remplacements et de rembourser ses dettes dans un avenir prévisible, et ce, sans aide extérieure.

Risque composé modéré : Une coopérative d'habitation saine et généralement bien gérée. L'état des lieux est au moins bon ou mieux, l'accès aux ressources financières est adéquat et la coopérative est en mesure de contribuer de façon adéquate ou mieux à sa réserve pour remplacement, une fois couvertes les dépenses associées au service de la dette et à l'exploitation. La coopérative devrait être apte à demeurer en bonne condition financière et physique si elle demeure bien gérée et que les conditions économiques et celles du marché ne connaissent pas une détérioration significative. Elle ne requiert ni soutien, ni intervention extérieure.

Risque composé supérieur à la moyenne : La coopérative fait face à des problèmes qui annoncent des difficultés financières potentielles ou émergentes. Au moins une des conditions suivantes a été constatée : la coopérative présente un état des lieux passable sans être mauvais, ses revenus sont suffisants pour couvrir les charges courantes sans permettre de contribuer de façon adéquate à la réserve pour remplacement; ses revenus accumulés et sa réserve de remplacement d'immobilisations sont faibles et son accès à d'autres ressources financières comme les dépôts ou les parts des membres est restreint; il est aussi possible que les pertes d'inoccupation ou les arriérés sur les loyers dépassent la médiane des coopératives du même groupe. Aucun indicateur de risque élevé n'est présent, mais la coopérative pourrait rencontrer des difficultés si elle tente de financer des réparations d'immobilisations ou de s'acquitter de ses obligations à l'avenir, surtout si le marché est faible ou qu'il faiblit. Une gestion efficace ainsi qu'un suivi et un soutien continus seront nécessaires.

Risque composé élevé : La coopérative est en difficulté financière ou mal gérée. Au moins une des conditions suivantes a été constatée : les revenus de la coopérative ne suffisent pas à alimenter le service de la dette et les charges courantes; après avoir couvert les charges courantes et les montants affectés au service de la dette, il est impossible pour cette coopérative de verser des contributions adéquates à sa réserve de remplacement d'immobilisations; elle a accumulé un déficit d'exploitation ainsi qu'une réserve de remplacement d'immobilisations faible ou nulle et son accès à des liquidités comme les parts ou dépôts des membres est limité; les pertes d'inoccupation et les arriérés sur les loyers sont anormalement élevés; la coopérative requiert des réparations majeures ou urgentes tout en n'étant pas en mesure de les financer; ses paiements d'hypothèque ou d'impôts fonciers sont en souffrance; elle a subi une perte majeure d'actifs en raison d'un incendie ou de méfaits et pour laquelle ses assurances n'offraient pas une garantie adéquate; ou encore elle souffre d'une gouvernance défailante. Sans une intervention et un soutien continu, et potentiellement même un sauvetage financier, la coopérative est à risque de défaillance.



Annexe C :

Données médianes sur le rendement

Tableau no 13 : Données médianes sur le rendement

	Pertes d'inoccupation annuelles en pourcentage des loyers bruts possibles		Pertes d'inoccupation annuelles par logement		Ratio des arriérés et créances irrécouvrables en fonction du pourcentage des loyers		Dépenses annuelles combinées d'entretien, de réparations et de remplacement d'immobilisations par logement*	
	2011	2007	2011	2007	2011	2007	2011	2007
Ensemble de données	0,4 %	0,4 %	39 \$	35 \$	0,8 %	0,9 %	2 318 \$	1 998 \$
Programme								
S27/61	0,2 %	0,1 %	17 \$	13 \$	0,9 %	0,8 %	2 720 \$	1 978 \$
S95	0,3 %	0,3 %	33 \$	30 \$	0,7 %	0,7 %	2 361 \$	2 074 \$
PFCH (PHI)	0,6 %	0,7 %	54 \$	72 \$	1,0 %	1,2 %	2 052 \$	1 858 \$
Autochtone en milieu urbain / AU (Î.-P.-É.)**	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	2,4 %	8,4 %	2 612 \$	3 069 \$
Plus d'un programme	1,1 %	1,0 %	193 \$	131 \$	1,2 %	1,4 %	2 683 \$	2 573 \$
Province								
Colombie-Britannique Alberta	0,1 %	0,2 %	10 \$	16 \$	0,3 %	0,4 %	2 209 \$	1 840 \$
Ontario	0,5 %	0,3 %	48 \$	29 \$	0,7 %	0,7 %	2 241 \$	1 608 \$
Î.-P.-É.	0,7 %	0,7 %	68 \$	71 \$	1,1 %	1,4 %	2 487 \$	2 197 \$
PEI	3,0 %	0,4 %	207 \$	28 \$	3,3 %	0,9 %	1 823 \$	1 712 \$
Modèles de gestion								
Personnel rémunéré	0,5 %	0,4 %	51 \$	41 \$	1,0 %	0,9 %	2 388 \$	2 213 \$
Entreprise de gestion	0,5 %	0,4 %	52 \$	45 \$	0,7 %	1,1 %	2 463 \$	2 004 \$
Commis-comptable rémunéré seulement	0,04 %	0,1 %	5 \$	12 \$	0,3 %	0,5 %	2 019 \$	1 770 \$
Bénévoles seulement	0,0 %	0,0 %	0 \$	0 \$	0,4 %	0,1 %	2 077 \$	1 593 \$

* À l'exclusion des dépenses en immobilisations amorties au fil du temps dans les coûts d'exploitation.

** Il n'existe pas de frais d'occupation réguliers pour ces coopératives, lesquelles sont complètement occupées et leur loyer est calculé proportionnellement au revenu..

Notes : Les montants en dollars pour l'année 2007 ont été indexés en dollars constants pour l'année 2011. La variation dans le taux médian entre 2007 et 2011 est peut-être attribuable en partie à un changement dans les données analysées plutôt qu'à des changements dans le portefeuille, surtout en ce qui concerne les plus petits sous-ensembles.

Annexe C :

Données médianes sur le rendement

Tableau no 13 : Données médianes sur le rendement

	Pertes d'inoccupation annuelles en pourcentage des loyers bruts possibles		Ratio des arriérés et créances irrécouvrables en fonction du pourcentage des loyers		Dépenses annuelles combinées d'entretien, de réparations et de remplacement d'immobilisations par logement*	
	2011	2007	2011	2007	2011	2007
Ensemble de données	3 048 \$	3 250 \$	1 308 \$	880 \$	656 \$	620 \$
Program						
S27/61	3 329 \$	3 423 \$	1 381 \$	1 012 \$	664 \$	531 \$
S95	3 677 \$	3 653 \$	1 485 \$	1 163 \$	634 \$	609 \$
PFCH (PHI)	2 129 \$	2 204 \$	673 \$	524 \$	658 \$	628 \$
Autochtone en milieu urbain / AU (Î.-P.-É.)**	596 \$	2 765 \$	460 \$	483 \$	1 465 \$	1 050 \$
Plus d'un programme	1 559 \$	2 762 \$	1 347 \$	921 \$	669 \$	1 056 \$
Province						
Colombie-Britannique Alberta	3 288 \$	3 310 \$	1 461 \$	1 009 \$	430 \$	409 \$
Alberta	2 859 \$	2 292 \$	1 253 \$	708 \$	443 \$	380 \$
Ontario.	3 137 \$	3 445 \$	1 185 \$	910 \$	878 \$	830 \$
Î.-P.-É	964 \$	1 686 \$	427 \$	452 \$	701 \$	726 \$
Modèles de gestion						
Personnel rémunéré	3 571 \$	3 543 \$	1 355 \$	1 012 \$	857 \$	824 \$
Entreprise de gestion	2 309 \$	3 005 \$	1 296 \$	798 \$	591 \$	546 \$
Commis-comptable rémunéré seulement	3 677 \$	3 355 \$	1 316 \$	1 063 \$	220 \$	233 \$
Bénévoles seulement	3 270 \$	3 742 \$	1 000 \$	867 \$	110 \$	107 \$

