

# Rapport annuel du rendement du portefeuille 2012

PRÉSENTÉ À LA SCHL — 2013

Préparé pour le site Web de l'Agence



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

# Table des matières

➔ Aperçu . . . . .	3
➔ Profil de conformité du portefeuille . . . . .	11
➔ Profil de risque du portefeuille . . . . .	22
➔ Rendement d'exploitation des clients . . . . .	56
➔ Satisfaction des clients . . . . .	107
➔ Regard vers 2013 . . . . .	109
➔ Annexes . . . . .	115

## Aperçu

- ➔ L'année 2012 marque la 7e année d'exploitation de l'Agence.
- ➔ Le présent rapport fait état du rendement collectif de 534 clients qui, ensemble, sont propriétaires de 32 615 unités d'habitation.
- ➔ Sont comprises dans le portefeuille de l'Agence des coopératives exploitées en vertu de six programmes dans quatre provinces.

## Aperçu

Le rapport mesure les progrès faits vers l'atteinte de trois principaux objectifs :

- ➡ 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

## Aperçu

Parmi les résultats positifs figurent :

- ➔ la conformité d'un plus grand nombre de clients à leur accord d'exploitation
- ➔ une amélioration évidente du profil de risque du portefeuille, malgré les fluctuations de l'économie
- ➔ une meilleure gestion des actifs collectifs des coopératives
- ➔ des améliorations substantielles en matière de satisfaction de la clientèle

## Aperçu

- ➔ L'ensemble de données de 2012
  - provient de 534 déclarations annuelles de renseignements soumises par les clients de l'Agence pour les exercices financiers se terminant entre août 2011 et juillet 2012 et validées avant le 15 janvier 2013
  - comprend des renseignements sur 97 % des 549 clients de l'Agence au 31 décembre.
- ➔ Les données analysées ayant été tirées d'exercices antérieurs portent sur des périodes équivalentes.
- ➔ Pour de plus amples renseignements sur l'ensemble des données, voir l'Annexe A.

## Aperçu

- ➔ L'année 2007, première année complète d'exploitation de l'Agence, sert d'année de référence à laquelle est comparée la plus grande partie des renseignements.
- ➔ Dans le rapport, nombre de tableaux et de diagrammes présentent des données de l'année 2011 ou d'années antérieures afin de définir les tendances.

## Aperçu

On ne note que peu de changements au cours des six dernières années dans la répartition du portefeuille de l'Agence par programme.

**Tableau 1 : Distribution du portefeuille par programme**

	Clients 2012	% 2012	% 2007
A27/61	51	10 %	11 %
A95	330	62 %	61 %
PFCH (PHI)	132	25 %	25 %
Autochtone en milieu urbain, SBL/(Î.-P.-É.)	5	1 %	1 %
Multiple	16	3 %	3 %

Remarque : Il est possible que les résultats ne soient pas égaux à 100 % du fait de l'arrondissement.



## Aperçu

Les changements dans la répartition entre les provinces sont attribuables aux nouveaux clients de la Colombie-Britannique.

**Tableau 2 : Répartition du portefeuille par province**

	Clients 2012	% 2012	% 2007
Colombie-Britannique	201	38 %	33 %
Alberta	54	10 %	10 %
Ontario	268	50 %	54 %
Île-du-Prince-Édouard	11	2 %	2 %

Remarque : Il est possible que les résultats ne soient pas égaux à 100 % du fait de l'arrondissement.

## Aperçu

On note une évolution vers le recours aux services des entreprises de gestion.

**Tableau 3 : Répartition du portefeuille par modèle de gestion**

	2012		2007	
Entreprise de gestion	233	44 %	176	35 %
Personnel rémunéré	196	37 %	213	42 %
Comptable rémunéré seulement	70	13 %	74	15 %
Bénévoles seulement	35	7 %	42	8 %

Remarque : Il est possible que les résultats ne soient pas égaux à 100 % du fait de l'arrondissement.

## Profil de conformité du portefeuille

- ➔ Le programme de gestion de la conformité de l'Agence vise à faire en sorte que les fonds publics consacrés aux programmes de coopératives d'habitation soient utilisés comme prévu et qu'ils soient dûment comptabilisés.
- ➔ L'entente entre l'Agence et la SCHL tend vers une amélioration des niveaux de conformité aux accords d'exploitations de l'ensemble du portefeuille, lesquels sont mesurés de diverses façons.

## Profil de conformité du portefeuille

- ➔ Les données de la présente section expriment le statut de conformité de l'intégralité du portefeuille de l'Agence, pas seulement des données ayant fait l'objet d'une analyse.
- ➔ Comme la classification des écarts de conformité de l'Agence a été réévaluée en profondeur en 2008, c'est cette année qui sert de référence dans le présent rapport.
- ➔ Les écarts par rapport à l'accord d'exploitation sont classés comme violation, écart important ou dérogation à la conformité, selon les définitions de l'Annexe B.

## Profil de conformité du portefeuille



*Objectif de l'accord : Augmentation des connaissances des programmes au sein du portefeuille, comme en témoigne la hausse de conformité dans le cadre des accords d'exploitation*

- ➔ Au 31 décembre 2012, 79 % des clients de l'Agence étaient entièrement conformes aux obligations de leur accord d'exploitation de la SCHL, une hausse par rapport aux 70 % quatre ans plus tôt.
- ➔ On observe une baisse en ce qui concerne les écarts à la conformité, à tous les niveaux de gravité.



## Profil de conformité du portefeuille

Les clients non conformes à plus d'une obligation sont susceptibles de figurer dans plus d'une des catégories ci-dessous. Les écarts par rapport à l'entente de sauvetage financier ne figurent pas dans le tableau.

**Tableau 4 : État de la conformité des coopératives**

	31 décembre 2012		31 décembre 2008	
	Nombre de clients	% du portefeuille	Nombre de clients	% du portefeuille
Intégralité du portefeuille de l'Agence	549	100 %	515	100 %
Clients entièrement conformes	434	79 %	360	70 %
Clients non entièrement conformes	115	21 %	155	30 %
Coopératives en violation de leur accord de conformité	18	3 %	48	9 %
Coopératives accusant un écart important à la conformité	55	10 %	69	13 %
Coopératives en dérogation	69	13 %	89	17 %

## Profil de conformité du portefeuille

- ➔ À la fin de 2012, le non-respect de la politique sur le revenu net d'exploitation de la SCHL représentait 7 % de tous les écarts.
- ➔ Comme la politique n'est pas une exigence des accords d'exploitation, il en résulte une surreprésentation du degré de non-conformité dans le portefeuille.
- ➔ On remarque une augmentation de la conformité à la politique sur le revenu net d'exploitation (14 clients non-conformes en 2012 contre 27 en 2008).

## Profil de conformité du portefeuille



**Objectif de l'accord** : 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

- ➔ Violations des accords d'exploitations et écarts importants à la conformité en baisse de 27 % depuis 2008.
- ➔ Baisse (254 à 189) du nombre d'écarts à la conformité en tout genre, malgré une augmentation du nombre de clients dans le portefeuille, qui est passé de 515 à 549.





## Profil de conformité du portefeuille

Tableau 5 : Écarts de conformité, par niveau de gravité		
	2012	2008
Violations	30	59
Écarts importants	67	74
Déroghations	92	121
Total (violations, écarts importants et dérogations)	189	254

## Profil de conformité du portefeuille

**Tableau 6 : Violations par obligation des accords**

	2012	2008
Rapports annuels	10	21
Paiements hypothécaires	7	13
Occupants admissibles	7	6
Fonds de subventions excédentaires	5	17
Loyers fondés sur l'étude du revenu	1	0
Vérification des revenus	0	2
Nombre total de violations	30	59

## Profil de conformité du portefeuille

**Tableau 7 : Écarts importants par obligation des accords**

	2012	2008
Réserve de remplacement des immobilisations	41	67
Loyers suffisants*	18	0
Occupants admissibles	3	5
Loyers fondés sur l'étude du revenu	2	0
Aide de supplément au loyer	1	0
Autres	2	2
<b>Nombre total d'écarts importants</b>	<b>67</b>	<b>74</b>

\* Type d'écart ajouté au système après 2008

## Profil de conformité du portefeuille

**Tableau 8 : Dérogations à la conformité par obligation aux accords**

	2012	2008
Réserve de remplacement des immobilisations	34	11
Rapports annuels	24	46
Politique sur les revenus nets d'exploitation	14	27
Fonds de subventions excédentaires	8	14
Aide de supplément au loyer	5	0
Fonds de sécurité d'occupation	4	11
Loyers fondés sur l'étude du revenu	2	8
Vérification des revenus	0	4
Autres	1	0
<b>Nombre total de dérogations à la conformité</b>	<b>92</b>	<b>121</b>

## Profil de conformité du portefeuille



**Objectif de l'accord :** 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

Le nombre total de coopératives ayant arriérés hypothécaires ou de la taxe foncière a baissé.

**Tableau 9 : Arriérés hypothécaires et d'impôt foncier**

	2012		2007	
	Nombre de coopératives	Pourcentage du portefeuille	Nombre de coopératives	Pourcentage du portefeuille
Arriérés hypothécaires	7	1 %	11	2 %
Arriérés d'impôt foncier*	4	1 %	3	1 %

\* Exclut les arriérés d'impôt réglés par le prêteur

## Profil de risque du portefeuille

- ➔ Réalisation d'une analyse exhaustive des risques de chaque client sur une base annuelle.
- ➔ La cote de risque composite attribuée reflète notre évaluation de la viabilité actuelle et des perspectives de la coopérative.
- ➔ Même si elle est fortement influencée par les résultats des tests normalisés effectués pour chacun des clients, en définitive, la cote de l'Agence est fondée sur un jugement.

## Profil de risque du portefeuille

- ➔ Notre système d'information attribue une cote fondée sur des évaluations distinctes de la stabilité financière du client, du rendement financier actuel et de l'état des lieux.
- ➔ D'autres facteurs de risque peuvent être à l'origine de cotes supérieures à la moyenne ou élevées attribuées par le système.
- ➔ Avant d'attribuer la cote finale, le personnel de l'Agence tient compte d'autres informations, notamment des conditions du marché local.

## Profil de risque du portefeuille

- ➔ Les cotes sont rajustées au cours de l'année en fonction des développements externes ou des mesures importantes prises par la coopérative.
- ➔ Pour les définitions des cotes de risque faible, modéré, supérieur à la moyenne et élevé, voir l'Annexe C.



## Profil de risque du portefeuille

### Indicateurs de réussite

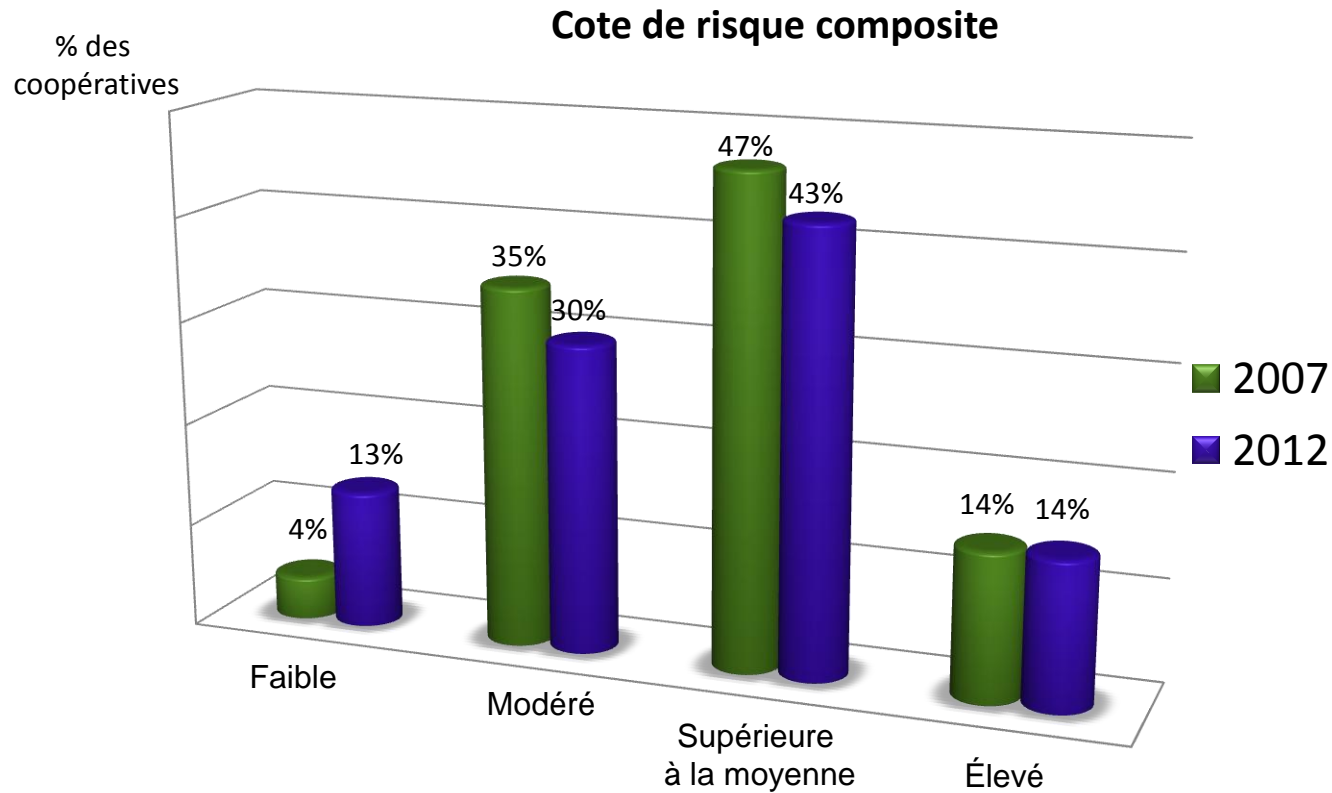
L'accord de l'Agence avec la SCHL comprend **cinq indicateurs** de réussite dans le domaine de la gestion du risque.



***Objectif de l'accord** : 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 profil de risque du portefeuille s'est sensiblement amélioré entre 2007 et 2012.
- ➔ Aujourd'hui, un plus grand nombre de coopératives affichent une cote de risque composite faible et un moins grand nombre ont la cote supérieure à la moyenne.

# Profil de risque du portefeuille



## Profil de risque du portefeuille

### Clients initialement retenus

- ➔ Le profil de risque du portefeuille s'est amélioré malgré l'afflux de clients initialement retenus par la SCHL.
- ➔ Sur une période de cinq ans, on observe, à partir de 2008, une augmentation nette du portefeuille s'élevant à 10 % (12 clients de moins; 61 nouveaux clients).
- ➔ 56 nouveaux clients ont fait l'objet d'une évaluation à la fin de 2012.
- ➔ À leur arrivée, 50 de ces nouveaux clients (89 %) affichaient la cote élevée ou supérieure à la moyenne.

## Profil de risque du portefeuille

### Clients initialement retenus

- ➔ La baisse des niveaux de risque est encourageante : plus du tiers des nouveaux clients qui avaient initialement la cote élevée affichent aujourd'hui la cote supérieure à la moyenne ou modéré.
- ➔ Un client dont la cote était initialement élevée affiche aujourd'hui la cote faible.
- ➔ Des clients qui nous ont quittés, neuf avaient la cote élevée ou supérieure à la moyenne.

## Profil de risque du portefeuille

### Tendance de risque

- ➔ Notre processus annuel d'évaluation du risque comporte maintenant l'attribution d'une tendance de risque.
- ➔ 80 % des clients à qui une tendance a été attribuée affichent une tendance stable ou en amélioration.
- ➔ Les autres se sont vus attribuer une tendance en détérioration.

## Profil de risque du portefeuille

### Tendance de risque

- ➔ Une tendance en détérioration veut dire que le client doit s'occuper de ses facteurs de risque.
- ➔ Il est possible que le risque de défaut n'ait pas augmenté de façon appréciable.
- ➔ Moins de clients affichant une cote de risque composite élevée se sont vus attribuer la tendance en détérioration en 2012 par rapport à 2011 (42 % en 2012 contre 50 % en 2011).

# Profil de risque du portefeuille

## Tendance de risque

**Tableau 10 : Cotes de risque composite et tendances**

Cote de risque composite 2012	Tendance			
	Amélioration	Stable	Détérioration	Total
Faible	29 %	68 %	3 %	70
Modérée	8 %	85 %	7 %	156
Supérieure à la moyenne	8 %	64 %	27 %	215
Élevée	20 %	38 %	42 %	71
Total	64	346	102	512
	12 %	68 %	20 %	100 %

\*Il est possible que les résultats ne soient pas égaux à 100 % du fait de l'arrondissement. Une tendance n'a pas été attribuée à tous les clients.

## Profil de risque du portefeuille



**Objectif de l'accord :** 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

**Tableau 11 : Cote de risque composite exprimé en pourcentage de l'ensemble des données**

	Actuellement 2012	Il y a un an 2011	Il y a trois ans 2009	Il y a cinq ans 2007
Élevé	14 %	16 %	17 %	14 %
Faible ou modéré	43 %	43 %	44 %	39 %



## Profil de risque du portefeuille



**Objectif de l'accord :** *Augmentation du pourcentage des coopératives n'atteignant pas leurs résultats, comme le démontre 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).*

Parmi les clients n'atteignant pas leurs résultats qui ont recouvré la santé financière à la fin de 2012, 97 % y sont arrivés sans avoir reçu d'aide supplémentaire ou d'ajout de fonds de l'assurance de la SCHL.



## Profil de risque du portefeuille

### Coopératives n'atteignant pas leurs résultats

Comme on peut le voir dans le tableau qui suit

- ➔ 128 coopératives ont initialement été désignées comme n'atteignant pas leurs résultats en 2007, 2008 ou 2009.
- ➔ 82 d'entre elles, soit 52 %, ont aujourd'hui recouvré la santé financière.
- ➔ Parmi ces dernières, seulement deux ont reçu un ajout de fonds de l'assurance de la SCHL ou une aide supplémentaire.

## Profil de risque du portefeuille

**Tableau 12 : 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 client
		Sans aide de la SCHL	Aide de la SCHL	Sans aide de la SCHL	Aide de la SCHL	
2007	70	38	2	21	6	3
	100 %	54 %	3 %	30 %	9 %	4 %
2008*	32	20	0	11	0	1
	100 %	63 %	0 %	34 %	0 %	3 %
2009*	26	22	0	3	0	1
	100 %	85 %	0 %	12 %	0 %	4 %
<b>Total</b>	<b>128</b>	<b>80</b>	<b>2</b>	<b>35</b>	<b>6</b>	<b>5</b>
	100 %	50 %	2 %	37 %	8 %	4 %

\* Remarque : Coopératives ayant été nouvellement désignées comme n'atteignant pas leurs résultats en 2008 ou 2009

## Profil de risque du portefeuille

### Coopératives n'atteignant pas leurs résultats

- ➔ La santé financière des coopératives de la cohorte de 2007 s'améliore progressivement.
- ➔ Une majorité d'entre elles, soit 57 %, ont eu besoin de quatre années pour surmonter leurs difficultés financières.
- ➔ On peut observer, en comparant les données de 2010 à celles de 2012, que le nombre de clients dont la santé financière s'est améliorée est passé de 36 à 40.

## Profil de risque du portefeuille

### Coopératives n'atteignant pas leurs résultats

- ➔ La santé financière de 63 % des coopératives de la cohorte de 2008 s'est améliorée.
- ➔ La tendance à l'amélioration devrait se poursuivre pendant l'année 2013.

## Profil de risque du portefeuille

### Coopératives n'atteignant pas leurs résultats

- ➔ On s'attend à ce que les clients continuent de renforcer leur position financière en augmentant
  - leurs revenus;
  - leurs contributions à la réserve de remplacement des immobilisations.
- ➔ Ces deux tactiques sont nécessaires pour améliorer le rendement à long terme par rapport à cet indicateur.

## Profil de risque du portefeuille



***Objectif de l'accord :** Amélioration de la santé financière du portefeuille, telle que l'indique la hausse du pourcentage de coopératives ayant un ratio de liquidité bon ou excellent, et une hausse du pourcentage de coopératives ayant un ratio de revenu net bon ou excellent*

**Tableau 13 : Répartition des ratios de liquidité et de revenu net du portefeuille**

	Actuellement 2012	Il y a un an 2011	Il y a trois ans 2009	Il y a cinq ans 2007
Ratio de liquidité bon ou excellent	79 %	77 %	76 %	79 %
Ratio de revenu net bon ou excellent	56 %	54 %	49 %	55 %
Deux indicateurs bon ou excellent	50 %	48 %	43 %	50 %

## Profil de risque du portefeuille

- ➔ Le rendement du portefeuille, par rapport aux indicateurs de liquidité et de revenu net, a connu une baisse entre 2007 et 2009, mais a augmenté de façon soutenue depuis cette date.
- ➔ De prime abord, les ratios de liquidité et de revenu net de 2012 et de 2007 semblent comparables, mais si on y regarde de plus près, on note une tendance à l'amélioration des deux ratios.



## Profil de risque du portefeuille

### Ratio de liquidité

- ➔ Sur une période de cinq ans, le ratio de liquidité médian du portefeuille a augmenté (11,0 en 2012 et 9,3 en 2007).
- ➔ Les deux cotes du ratio médian sont situées dans le niveau excellent (supérieur à 8,0).
- ➔ Même si le pourcentage de clients dont le ratio de liquidité bon a connu une baisse, la proportion de ceux affichant un ratio excellent a augmenté (63 % en 2012 contre 59 % en 2007).

## Profil de risque du portefeuille

### Ratio de revenu net

- ➔ En 2012 et en 2007, le ratio de revenu net médian est demeuré constant, à 0,8.
- ➔ Le ratio demeure au niveau bon (supérieur à 0,75).
- ➔ La forte hausse des valeurs de remplacement assuré — dont on se sert dans le calcul du ratio — explique sans doute la chute des ratios de revenu net il y a plusieurs années.
- ➔ Les ratios sont désormais revenus à la normale.

## Profil de risque du portefeuille

### Ratio de revenu net

- ➔ En 2012, 44 % des clients de l'Agence n'avaient qu'un ratio de revenu net coté passable ou faible, juste en deçà du taux de 2007, soit 45 %.
- ➔ Mais la part de clients cotés passable a augmenté (32 % en 2012 contre 26 % en 2007), tandis que celle de clients cotés faible a diminué (13 % en 2012 contre 19 % en 2007).

## Profil de risque du portefeuille



**Objectif de l'accord :** Augmentation 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.

**Tableau 14 : Répartition des résultats concernant l'état des lieux**

	Actuellement 2012	Il y a un an 2011	Il y a trois ans 2009	Il y a cinq ans 2007
État des lieux bon ou excellent	81 %	82 %	81 %	77 %
État des lieux faible	1 %	1 %	1 %	1 %

## Profil de risque du portefeuille

### État des lieux

- ➔ Les cotes de l'état des lieux du portefeuille sont stables, malgré le vieillissement des immeubles.
- ➔ Après une baisse de 2 % en 2009, le nombre de clients affichant une cote de l'état des lieux excellente a grimpé à 8 % en 2012.
- ➔ L'augmentation d'après 2009 s'explique principalement par une chute du nombre de coopératives dont l'état des lieux est coté comme bon.

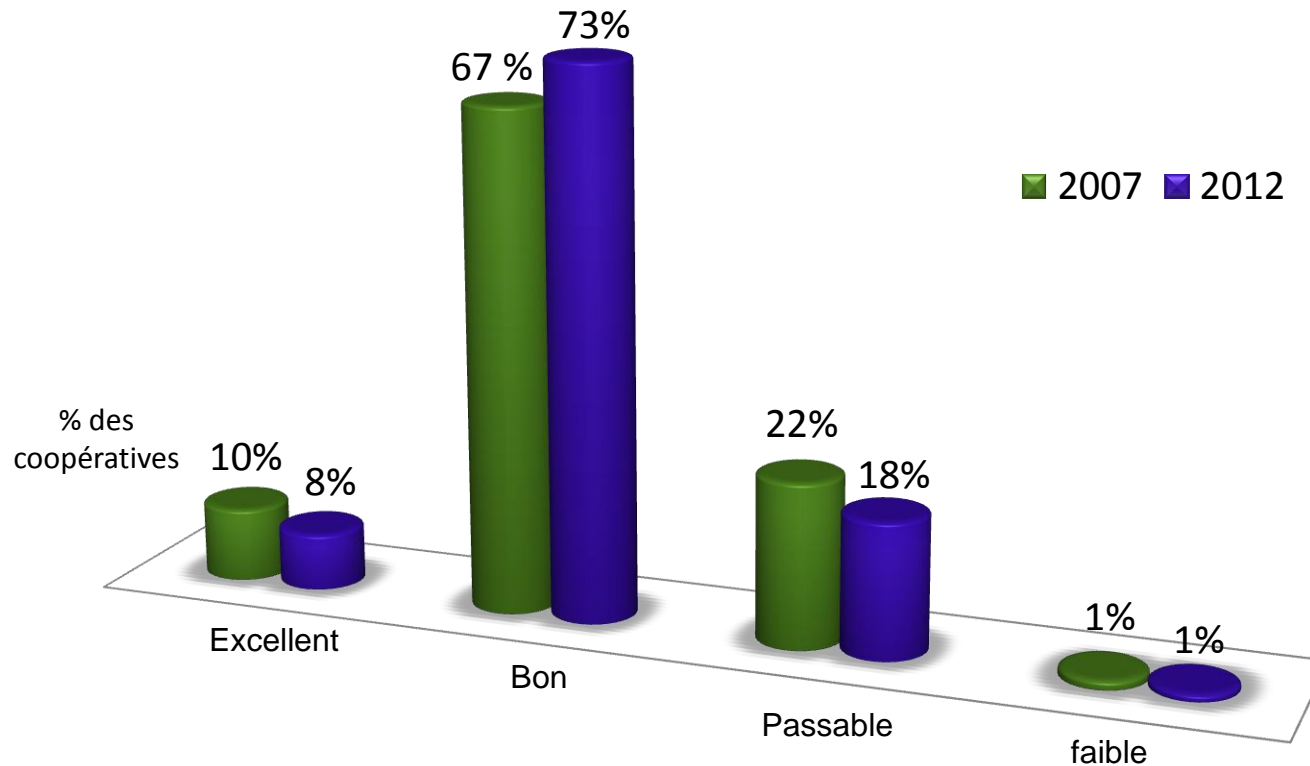
## Profil de risque du portefeuille

### État des lieux

- ➔ Néanmoins, on note qu'aujourd'hui un plus grand nombre de coopératives affichent un état des lieux bon qu'il y a cinq ans.
- ➔ Depuis 2007, la proportion des coopératives en bon état a diminué, tandis que celle des coopératives en mauvais état ne compte toujours que pour 1 % du portefeuille.
- ➔ Ces derniers temps, la tendance est à l'amélioration (8 % en 2012 contre 2 % en 2009).

# Profil de risque du portefeuille

## Cote de l'état des lieux



## Profil de risque du portefeuille

### État des lieux

- ➔ Nous nous attendions à une amélioration de l'état des lieux en général de nos clients à la suite de l'initiative de rénovation et d'amélioration des logements sociaux du gouvernement fédéral.
- ➔ Étonnamment, seulement 22 % des bénéficiaires ayant fait l'objet d'une inspection avant et après la fin des travaux ont vu leur cote de l'état des lieux augmenter (62 clients sur 277) :
  - 3 coopératives sont passées de faible à passable (ou à bon)
  - 46 coopératives sont passées de passable à bon (ou à excellent)
  - 13 coopératives sont passées de bon à excellent.



## Profil de risque du portefeuille

### État des lieux

- ➔ 71 % des coopératives ont conservé leur ancienne cote de l'état des lieux, et le résultat médian de ce groupe est passé de 3,5 à 3,56.
- ➔ L'état des lieux des autres coopératives (7 %) s'est détérioré, sans doute dans une moindre proportion que si elles n'avaient pas bénéficié des nouveaux fonds du gouvernement fédéral.

## Profil de risque du portefeuille

### Ratios de revenu net et de liquidité

- ➔ Tôt ou tard, les ratios de revenu net et de liquidité auront une incidence sur l'état des lieux des clients.
- ➔ Les clients ayant un ratio du revenu net jugé excellent ont fait une contribution annuelle médiane à leur réserve de 2 242 \$ par logement en 2012 (1,3 % de leur valeur de remplacement assurée).
- ➔ La contribution des clients affichant une cote mauvaise n'a été que de 429 \$ par logement (0,3 % de leur valeur de remplacement assurée).

## Profil de risque du portefeuille

### Dette existante

- ➔ Le risque de la SCHL diminue à mesure que les coopératives d'habitation remboursent leur dette hypothécaire.
- ➔ La créance hypothécaire globale du portefeuille a diminué de façon appréciable entre 2007 et 2012, malgré le fait que de nombreux nouveaux clients se soient ajoutés au portefeuille.

# Profil de risque du portefeuille

## Dettes existantes

**Tableau 15 : Montant total de la créance hypothécaire de toutes les coopératives dans les données analysées**

	2012	2007
Créance hypothécaire	1 201 M \$	1 444 M \$
Nombre total de logements	32 181	30 655
Dettes hypothécaires par logement	37 290 \$	47 077 \$

Remarque : Les montants en dollars indiqués pour l'année 2007 n'ont pas été indexés.

## Profil de risque du portefeuille

### Dettes existantes

Le tableau fait état d'une baisse de l'endettement du portefeuille, malgré le montant élevé des prêts de sauvetage des nouveaux clients.

**Tableau 16 : Montant total de la dette hypothécaire des coopératives de la Colombie-Britannique affichant une défaillance prématurée de l'enveloppe des immeubles**

	2012	2007
Créance hypothécaire	157 M \$	42 M \$
Nombre total de logements	1 710	515
Dettes hypothécaires par logement	91 991 \$	81 728 \$

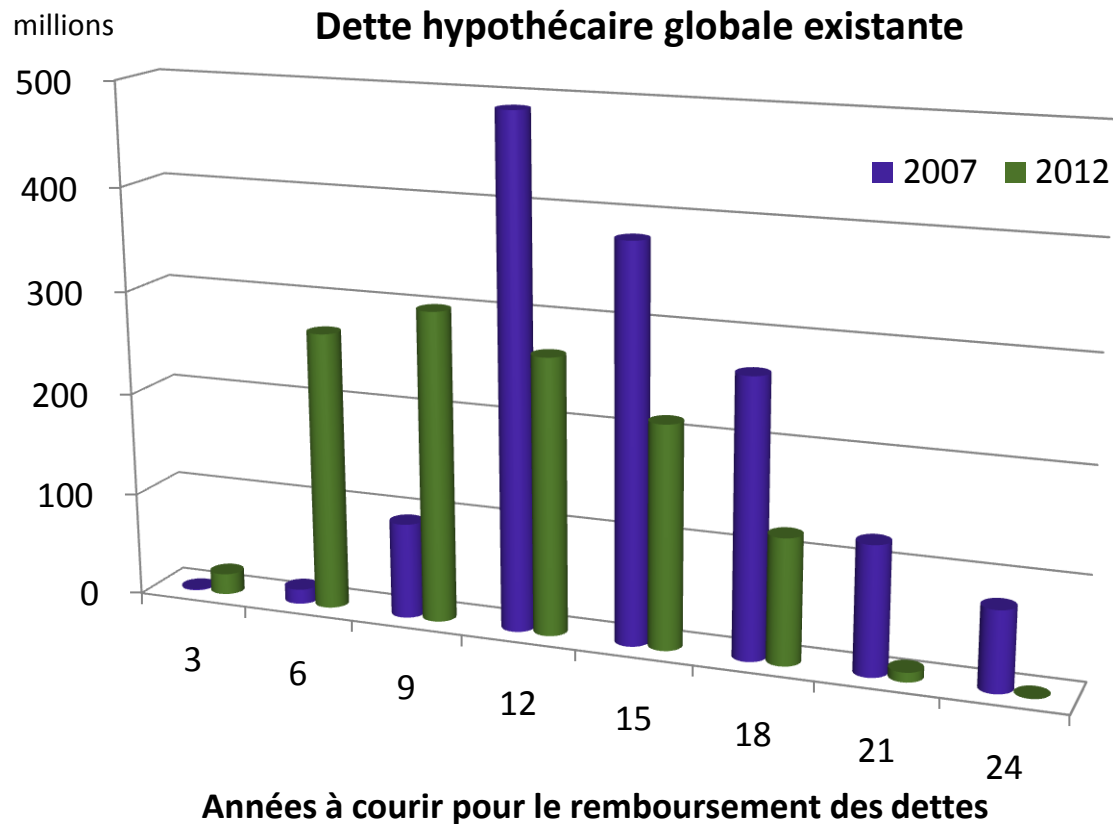
## Profil de risque du portefeuille

### Dette existante

- ➔ Le risque de la SCHL diminue à mesure que rétrécit la période de temps pendant laquelle le restant de la dette doit être remboursé.
- ➔ Le prochain diagramme présente la dette hypothécaire globale existante en fonction du nombre d'années à courir avant le remboursement des différentes dettes qui la composent, groupées en périodes de trois ans.
- ➔ Il est clair que l'ajout de nouveaux clients aux sauvetages financiers d'envergure n'a pas fait augmenter le risque de la SCHL, risque qui, en fait, a considérablement réduit.

# Profil de risque du portefeuille

## Dette existante



## Rendement d'exploitation des clients

- ➔ L'accord entre l'Agence et la SCHL comprend trois indicateurs de réussite en lien avec un meilleur rendement d'exploitation pour les clients de l'Agence.
- ➔ Le troisième indicateur — amélioration de la santé financière, comme en témoigne l'augmentation du pourcentage de coopératives ayant des réserves de remplacement pleinement financées — sera abordé plus tard dans le présent document.
- ➔ L'examen des deux autres suit.



## Rendement d'exploitation des clients



*Objectif de l'accord : Utilisation rentable de l'aide assujettie au contrôle du revenu résultant d'économies réalisées en matière d'exploitation.*

- ➔ La réduction des pertes de revenu suppose une efficacité de l'exploitation.
- ➔ Durant la période allant de 2007 à 2012, on observe une sérieuse baisse des arriérés de loyers, des créances irrécouvrables et des pertes d'inoccupation dans l'ensemble du portefeuille.
- ➔ Il en résulte une utilisation plus efficace de l'aide assujettie au contrôle du revenu attribuable au besoin moins pressant de compenser la perte de revenu par une augmentation des loyers.

## Rendement d'exploitation des clients

*Objectif de l'accord : 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.*

Le rendement du portefeuille par rapport à cet indicateur est abordé dans plusieurs sections distinctes.

## Rendement d'exploitation des clients



### Arriérés et créances irrécouvrables

Dans l'ensemble du portefeuille, entre 2007 et 2012, la médiane des arriérés des occupants et des dépenses associées aux créances combinés par logement a décru en tant que pourcentage de la part des loyers des occupants.



## Rendement d'exploitation des clients



### Arriérés et créances irrécouvrables

**Tableau 17 : Arriérés et dépenses associées aux créances**

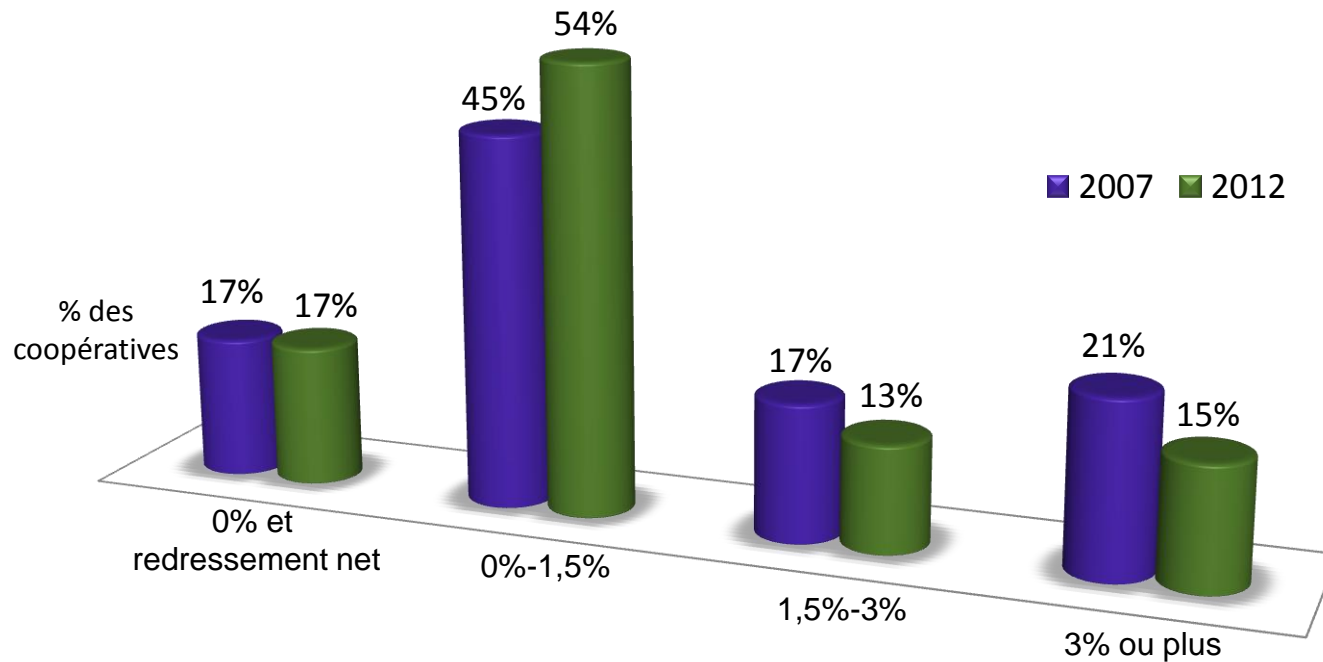
	Actuellement 2012	Il y a un an 2011	Il y a trois ans 2009	Il y a cinq ans 2007
Médiane des arriérés et des dépenses associées aux créances combinés exprimée en % des loyers des occupants	0,6 %	0,8 %	0,8 %	0,9 %
Médiane des arriérés et des dépenses associées aux créances combinés par logement	60 \$	63 \$	69 \$	76 \$

Remarque : Les montants en dollars ont été indexés en dollars constants pour l'année 2012.

# Rendement d'exploitation des clients

## Arriérés et créances irrécouvrables

Arriérés et créances irrécouvrables (redressement) en pourcentage de la part de l'occupant des loyers annuels



## Rendement d'exploitation des clients

### Arriérés et créances irrécouvrables

- ➔ On note une amélioration importante dans
  - le pourcentage croissant de clients de l'Agence affichant un ratio de 1,5 % ou moins (71 % des clients en 2012 contre 62 % en 2007);
  - le pourcentage décroissant de clients dont les arriérés et les créances irrécouvrables combinés sont de 3 % ou plus (21 % en 2012 contre 27 % en 2007);
  - la baisse des arriérés et créances irrécouvrables médians combinés (60 \$ en 2012 contre 76 \$ en 2007).
- ➔ Les 75e et 95e centiles ont suivi une courbe semblable.

## Rendement d'exploitation des clients

### Arriérés et créances irrécouvrables

**Tableau 18 : Arriérés et dépenses associées aux créances irrécouvrables (redressement) par logement**

	2012	2007
Médiane	60 \$	76 \$
75 <sup>e</sup> centile	146 \$	205 \$
95 <sup>e</sup> centile	476 \$	624 \$
Deuxième taux	1 585 \$	2 637 \$
Taux le plus élevé	1 691 \$	5 499 \$

Remarque : Les montants en dollars pour 2007 ont été indexés en dollars constants pour l'année 2012.

## Rendement d'exploitation des clients

### Arriérés et créances irrécouvrables

- ➔ Les coopératives gérées par des bénévoles affichent le taux médian le plus bas relativement aux arriérés et créances irrécouvrables combinés (0,1 % de la part du loyer annuel des occupants, soit 9 \$ par logement).
- ➔ Le taux des coopératives qui n'ont qu'un comptable rémunéré s'établit au deuxième rang parmi les plus bas (0,5 %).
- ➔ Ensemble, ces groupes ne constituent que 20 % du portefeuille, d'où leur modeste influence.



## Rendement d'exploitation des clients



### Pertes d'inoccupation

- ➔ Habituellement, les pertes d'inoccupation représentent la plus importante source de pertes de revenus.
- ➔ De fortes pertes d'inoccupation réduisent considérablement la stabilité financière d'une coopérative.



## Rendement d'exploitation des clients

### Pertes d'inoccupation

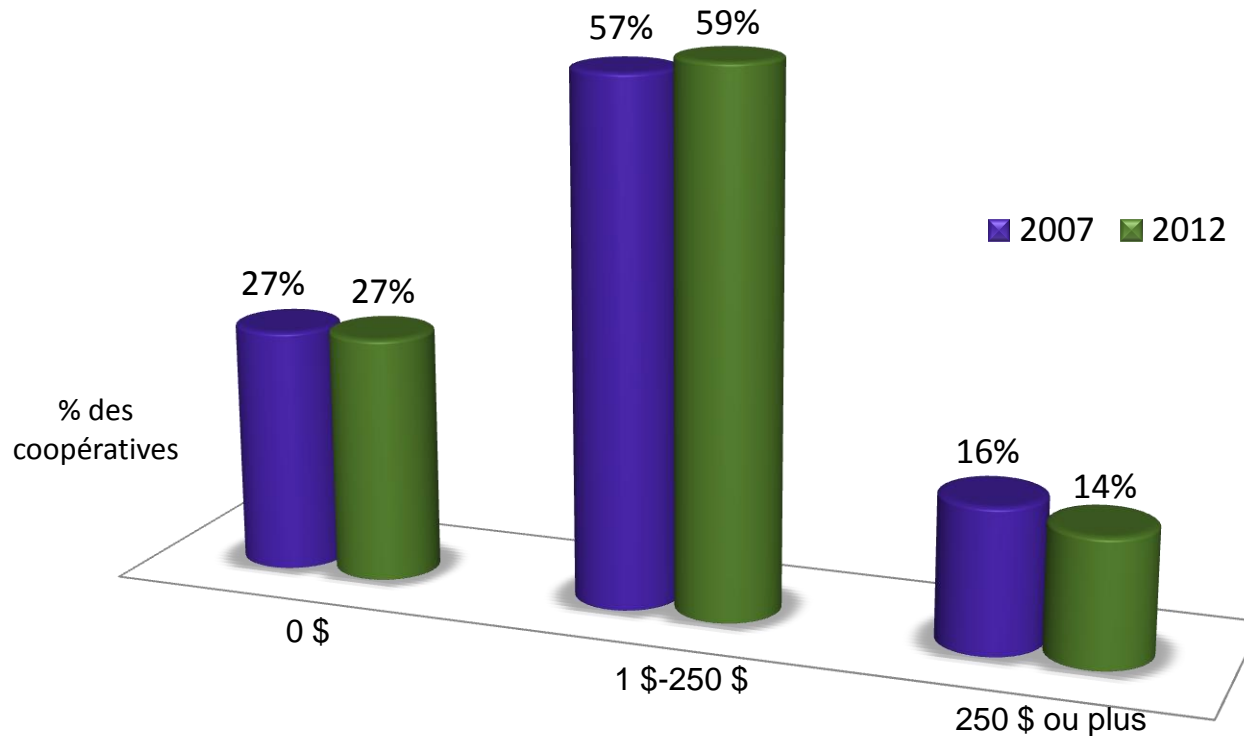
**Tableau 21 : Pertes d'inoccupation annuelles par logement**

	Actuellement 2012	Il y a un an 2011	Il y a trois ans 2009	Il y a cinq ans 2007
Clients n'ayant subi aucune perte d'inoccupation (pourcentage des données analysées)	27 %	24 %	30 %	27 %
Clients ayant subi des pertes d'au moins 250 \$	14 %	14 %	14 %	16 %

# Rendement d'exploitation des clients

## Pertes d'inoccupation

Pertes d'inoccupation annuelles par logement



## Rendement d'exploitation des clients

### Pertes d'inoccupation

- ➔ Depuis 2007, les pertes d'inoccupation médianes ont chuté, mais se sont avérées volatiles (33 \$ en 2012, 41 \$ en 2011, 30 \$ en 2009 et 35 \$ en 2007).
- ➔ Notre analyse fait état d'une tendance semblable, mais plus accentuée dans les 75e et 95e centiles.

## Rendement d'exploitation des clients

### Pertes d'inoccupation

**Tableau 22 : Pertes d'inoccupation annuelles par logement**

	Actuellement 2012	Il y a un an 2011	Il y a trois ans 2009	Il y a cinq ans 2007
Médiane	33 \$	41 \$	30 \$	35 \$
75 <sup>e</sup> centile	126 \$	138 \$	131 \$	143 \$
95 <sup>e</sup> centile	487 \$	741 \$	535 \$	786 \$
Deuxième perte en importance	2 720 \$	2 666 \$	2 776 \$	3 149 \$
Plus grande perte	6 317 \$	7 734 \$	4 474 \$	3 932 \$

Remarque : Les montants en dollars ont été indexés en dollars constants pour l'année 2012.

## Rendement d'exploitation des clients

### Pertes d'inoccupation

- ➔ Un moins grand nombre de coopératives affichent des pertes de plus de 1 000 \$ par logement :
  - 20 coopératives étaient dans cette situation en 2007;
  - cinq ans plus tard, seulement neuf affichaient des pertes d'une telle ampleur, malgré une augmentation du volume de l'ensemble des données de 6 %.
- ➔ En moyenne, les pertes rapportées par les clients ayant subi des pertes d'inoccupation ont également subi une amélioration (184 \$ en 2012 contre 231 \$ en 2007).
- ➔ En tenant compte des coopératives sans aucune perte d'inoccupation, la moyenne des pertes est passée de 168 \$ à 134 \$.

## Rendement d'exploitation des clients

### Pertes d'inoccupation

- ➔ À en juger par les pertes en valeur absolue, la tendance est très positive.
- ➔ Les pertes totales ont chuté, malgré des loyers plus élevés et un plus grand ensemble de données.

**Tableau 23 : Total des pertes d'inoccupation annuelles du portefeuille**

	Actuellement 2012	Il y a un an 2011	Il y a trois ans 2009	Il y a cinq ans 2007
Total des pertes rapportées	3 986 000 \$	4 958 000 \$	4 416 000 \$	5 589 000 \$
Nombre de clients dans l'ensemble dans données	527	528	515	499
Pertes d'inoccupation par client	7 564 \$	9 390 \$	8 575 \$	11 200 \$

Remarque : Les montants en dollars ont été indexés en dollars constants pour l'année 2012.

## Rendement d'exploitation des clients

### Pertes d'inoccupation

Les pertes d'inoccupation sont plus faciles à mesurer sous forme d'un ratio d'un revenu brut potentiel annuel des loyers des coopératives. Cet indicateur laisse transparaître quelques améliorations :

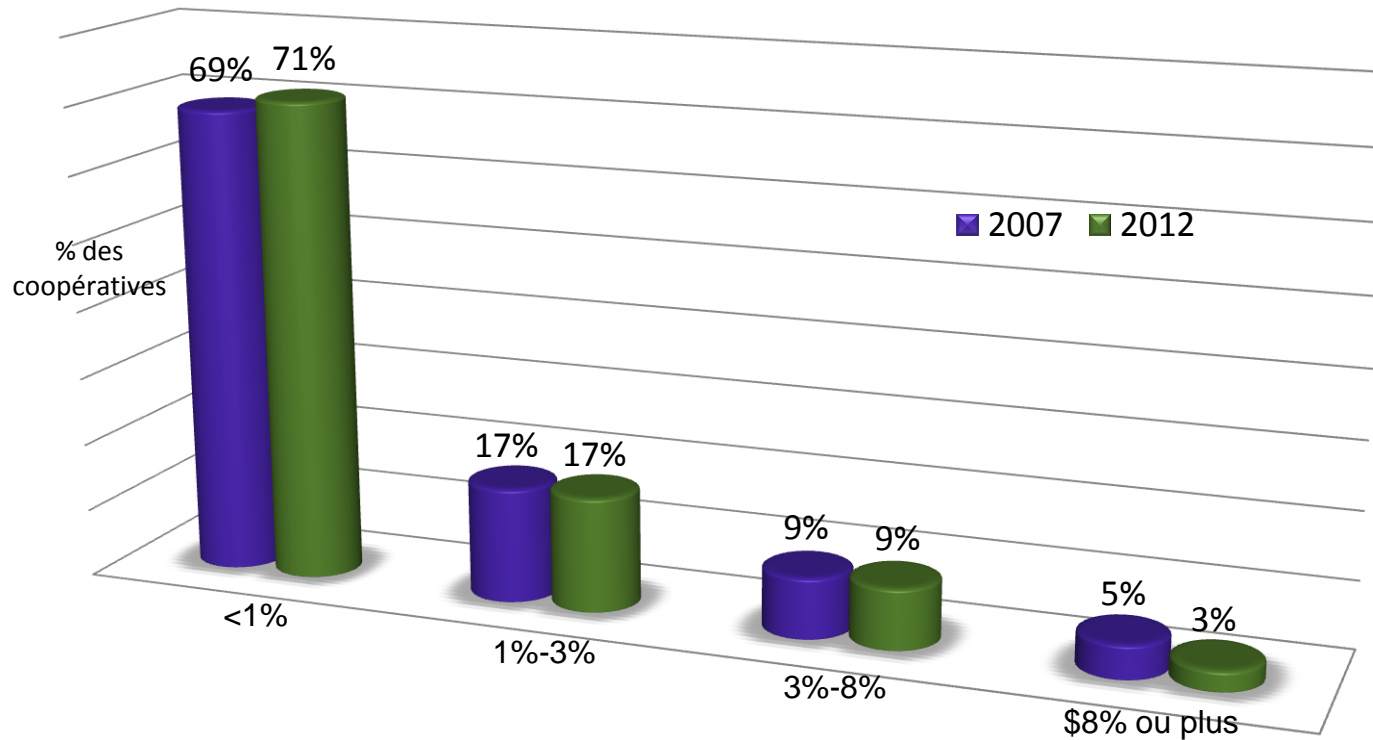
- ➔ Augmentation de la portion de coopératives affichant des pertes d'inoccupation de moins de 1 % (71 % en 2012 contre 69 % en 2007)
- ➔ Diminution de la portion de coopératives ayant subi des pertes de 8 % ou plus (3 % en 2012 contre 5 % en 2007).



# Rendement d'exploitation des clients

## Pertes d'inoccupation

Pertes d'inoccupation exprimées en pourcentage du loyer brut potentiel



## Rendement d'exploitation des clients

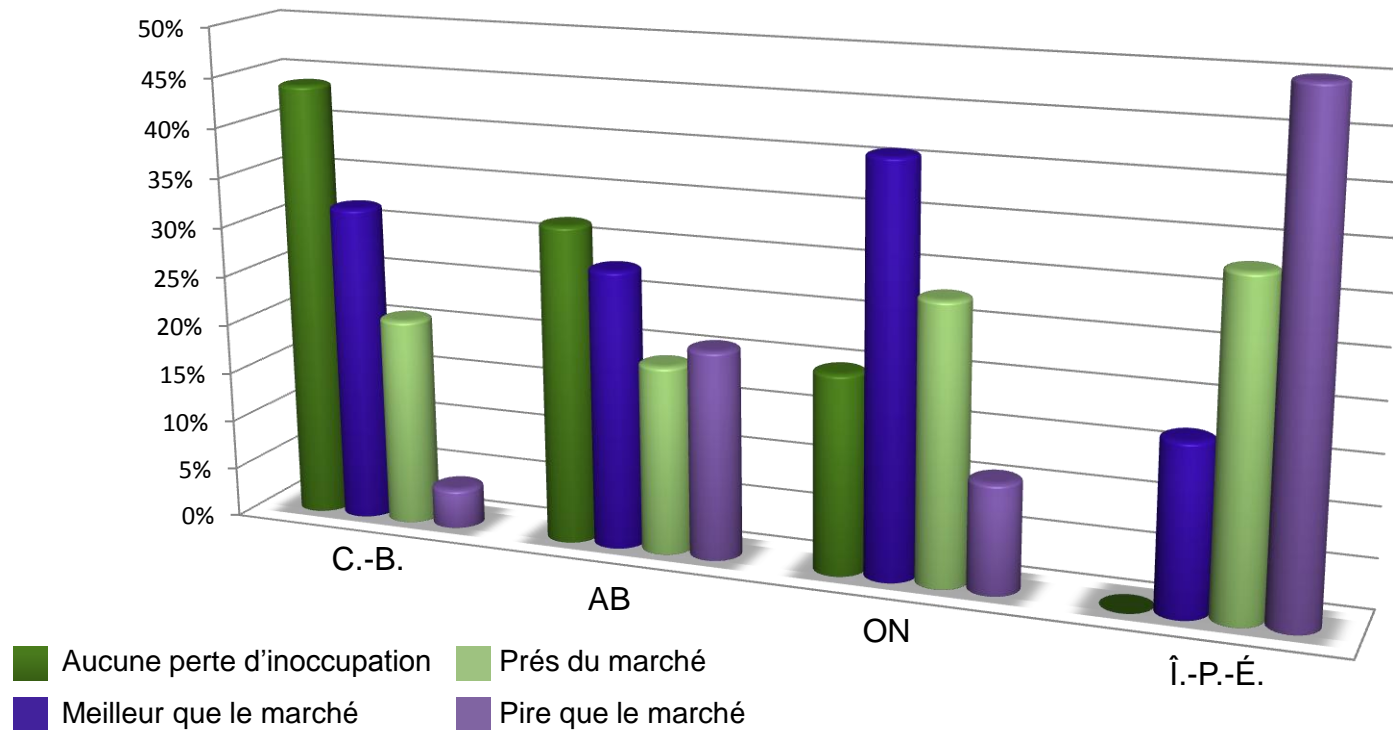
### Pertes d'inoccupation

- ➔ Pour vraiment connaître le rendement, il faut comparer les pertes d'inoccupation des coopératives aux taux d'inoccupation de leur marché locatif local.
- ➔ Une grande majorité des clients de l'Agence affichent toujours un meilleur rendement que celui de leur marché local.
- ➔ On note toutefois une grande variation des résultats d'une région à l'autre.

# Rendement d'exploitation des clients

## Pertes d'inoccupation

Pertes d'inoccupation comparées aux taux d'inoccupation du marché par province



## Rendement d'exploitation des clients

### Pertes d'inoccupation

- ➔ La Colombie-Britannique affiche la plus grande proportion de coopératives sans perte d'inoccupation (44 %).
- ➔ L'Alberta suit, à 32 %.
- ➔ En Alberta, un moins grand pourcentage de clients ont fait mieux que leur marché local, qui est en croissance, que par le passé (28 % en 2012 contre 66 % en 2011).
- ➔ En Alberta, la force du marché a contribué à l'augmentation du pourcentage de coopératives sans perte d'inoccupation (32 % en 2012 contre 21 % en 2011).

## Rendement d'exploitation des clients

### Pertes d'inoccupation

Les coopératives de l'Ontario

- ➔ ont plus souvent fait mieux que le marché par rapport aux coopératives de la Colombie-Britannique.
- ➔ étaient moins susceptibles de ne rapporter aucune perte d'inoccupation.
- ➔ ont souvent affiché des prix qui étaient près de ceux du marché en ce qui touche les loyers.

## Rendement d'exploitation des clients

### Pertes d'inoccupation

Les coopératives de l'Île-du-Prince-Édouard

- ➔ Une plus grande proportion d'entre elles a moins bien fait que le marché.
- ➔ Aucune des six coopératives de l'ensemble des données — dans lesquelles ne figurent pas les coopératives du programme pour besoins profonds — n'a déclaré aucune perte d'inoccupation.
- ➔ Le groupe près du marché a augmenté.
- ➔ Les résultats varieront fortement d'une année sur l'autre, car à l'Île-du-Prince-Édouard, un logement non occupé a une grande incidence vu la faible proportion de coopératives de cette province dans notre portefeuille.

## Rendement d'exploitation des clients

### Pertes d'inoccupation

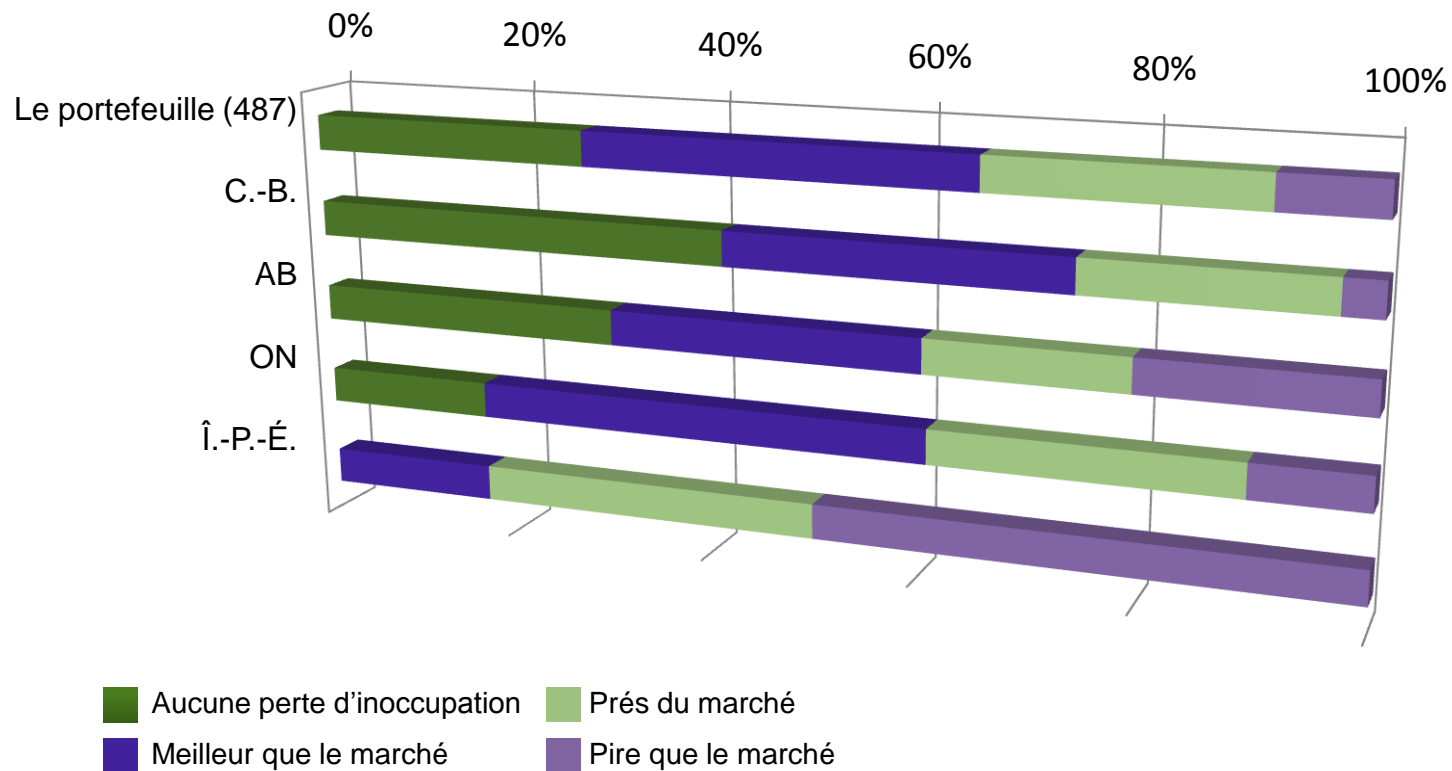
On observe dans le prochain diagramme que

- ➔ 28 % des coopératives n'ont pas déclaré de perte d'inoccupation en 2012 (25 % en 2011).
- ➔ 38 % ont déclaré quelques pertes d'inoccupation, mais ont affiché un rendement supérieur à celui de leur marché local (41 % en 2011).
- ➔ 9 % des coopératives du portefeuille ont affiché de plus grandes pertes d'inoccupation que le marché, un recul par rapport au 10 % de l'an dernier.

# Rendement d'exploitation des clients

## Pertes d'inoccupation

Répartition du rendement comparé au marché





## Rendement d'exploitation des clients

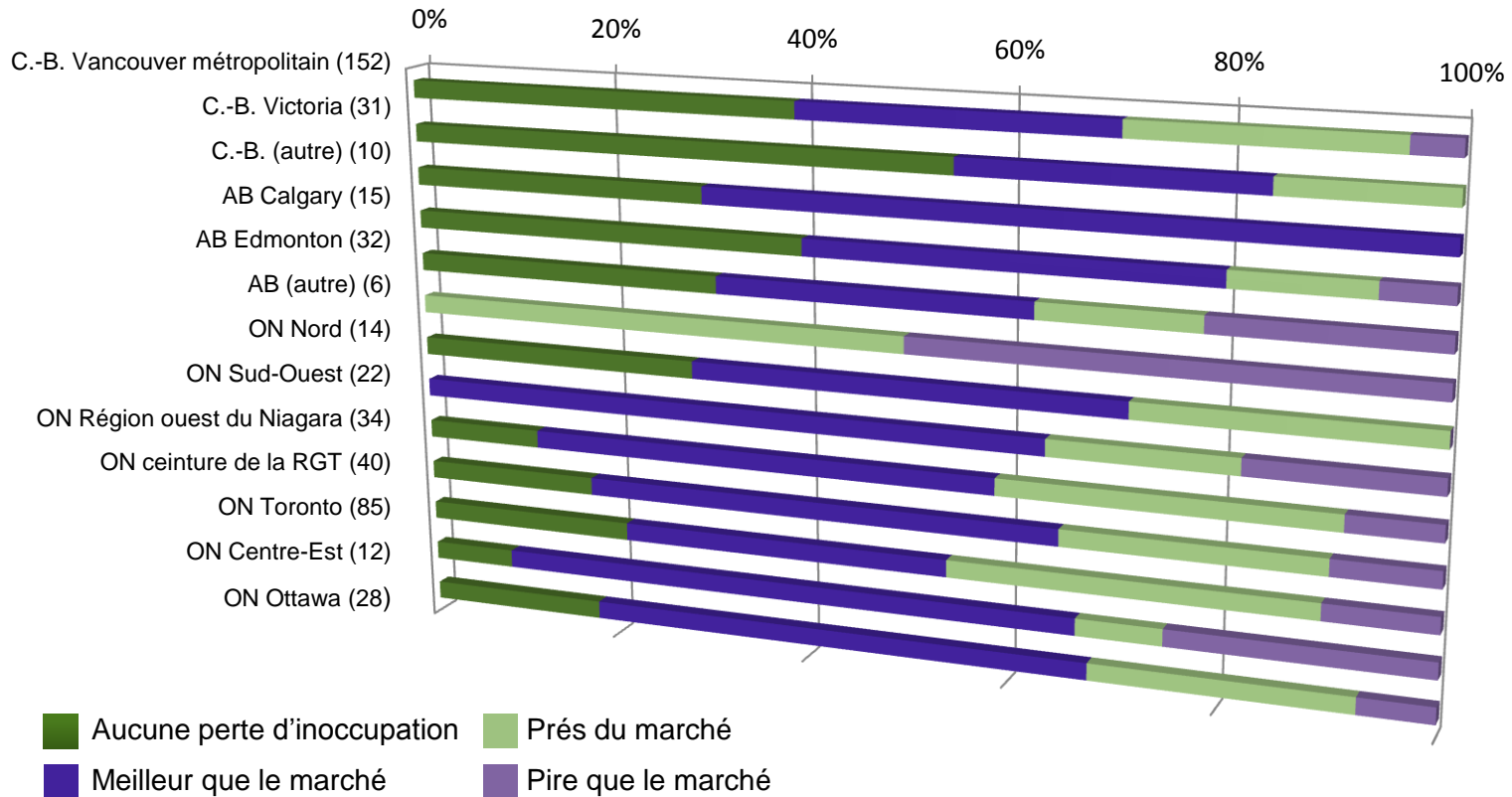
### Pertes d'inoccupation

- ➔ Le prochain diagramme indique le rendement comparé au 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.

# Rendement d'exploitation des clients

## Pertes d'inoccupation

Répartition du rendement comparé au marché – sous-régions



## Rendement d'exploitation des clients

### Pertes d'inoccupation

Nous avons comparé les pertes d'inoccupation au taux d'inoccupation du marché par

- l'élaboration d'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.
- l'utilisation de données tirées de rapports sur le marché locatif de la SCHL.
- le rapprochement de chaque coopérative à un des trois types de marchés, basés sur des taux pondérés :
  - marché à bas taux d'inoccupation (inférieur à 1,5 %)
  - marché à taux modéré d'inoccupation (entre 1,5 et 3,5 %)
  - marché à taux élevé d'inoccupation (3,5 % ou plus).

## Rendement d'exploitation des clients

### Pertes d'inoccupation

- ➔ 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 sont présentés dans le prochain tableau.

# Rendement d'exploitation des clients

## Pertes d'inoccupation

**Tableau 24 : Pertes d'inoccupation des coopératives comparées aux taux d'inoccupation du marché**

	Marchés au taux d'inoccupation faible	Marchés au taux d'inoccupation modéré	Marchés au taux d'inoccupation élevé
<b>2007</b>			
Répartition des coopératives (%)	35 %	36 %	28 %
Pourcentage des pertes d'inoccupation moyennes des coopératives	0,5	1,5	2,4
Taux pondéré moyen d'inoccupation du marché	0,5	2,5	5,6
<b>2012</b>			
Répartition des coopératives (%)	39 %	42 %	19 %
Pourcentage des pertes d'inoccupation moyennes des coopératives	0,8	0,9	2,1
Taux pondéré moyen d'inoccupation du marché	0,9	2,2	5,9

## Rendement d'exploitation des clients

### Pertes d'inoccupation

- ➔ Comme le montre le tableau, hormis les marchés à faible taux d'inoccupation en 2007, en tant que groupe, les clients de l'Agence, dans chaque type de marché, ont eu un meilleur rendement que le marché locatif en 2007 et en 2012.
- ➔ Le taux moyen des pertes d'inoccupation des coopératives s'est amélioré par rapport au marché dans trois types de marchés, même si les marchés locatifs étaient affaiblis (dans deux cas différents).

## Rendement d'exploitation des clients



### Assurance

- ➔ Le manque de couverture assurance adéquate représente un facteur de risque pour le rendement et même la survie de nos clients.
- ➔ Très tôt, l'Agence a déterminé les niveaux et les types d'assurance auquel toutes les coopératives d'habitation devraient souscrire.
- ➔ Le tableau qui suit montre dans quelle mesure les clients des données analysées en 2012 ont respecté ces normes au moment de la soumission de leur DAR, par rapport à 2007.

## Rendement d'exploitation des clients

### Assurance

**Tableau 25 : Clients assurés à la limite conseillée**

	2012	2007
Assurance valeur à neuf garantie contre l'incendie et autres risques	100 %	98 %
Couverture contre la perte des loyers	84 %	76 %
Assurance responsabilité civile	100 %	89 %
Assurance contre les détournements	89 %	78 %
Assurance de responsabilité des administrateurs et des dirigeants	99 %	93 %

Les clients n'étant pas assurés à la limite conseillée, pour chaque type d'assurance, ne figurent pas dans le tableau ci-dessus; les clients qui y figurent sont assurés à la limite conseillée.



## Rendement d'exploitation des clients

### Assurance

- ➔ Nos gestionnaires des relations sont parvenus à convaincre nombre de clients sous-assurés d'opter pour une couverture accrue.
- ➔ Par conséquent, le portefeuille est maintenant mieux protégé qu'il ne l'était il y a cinq ans.

## Rendement d'exploitation des clients



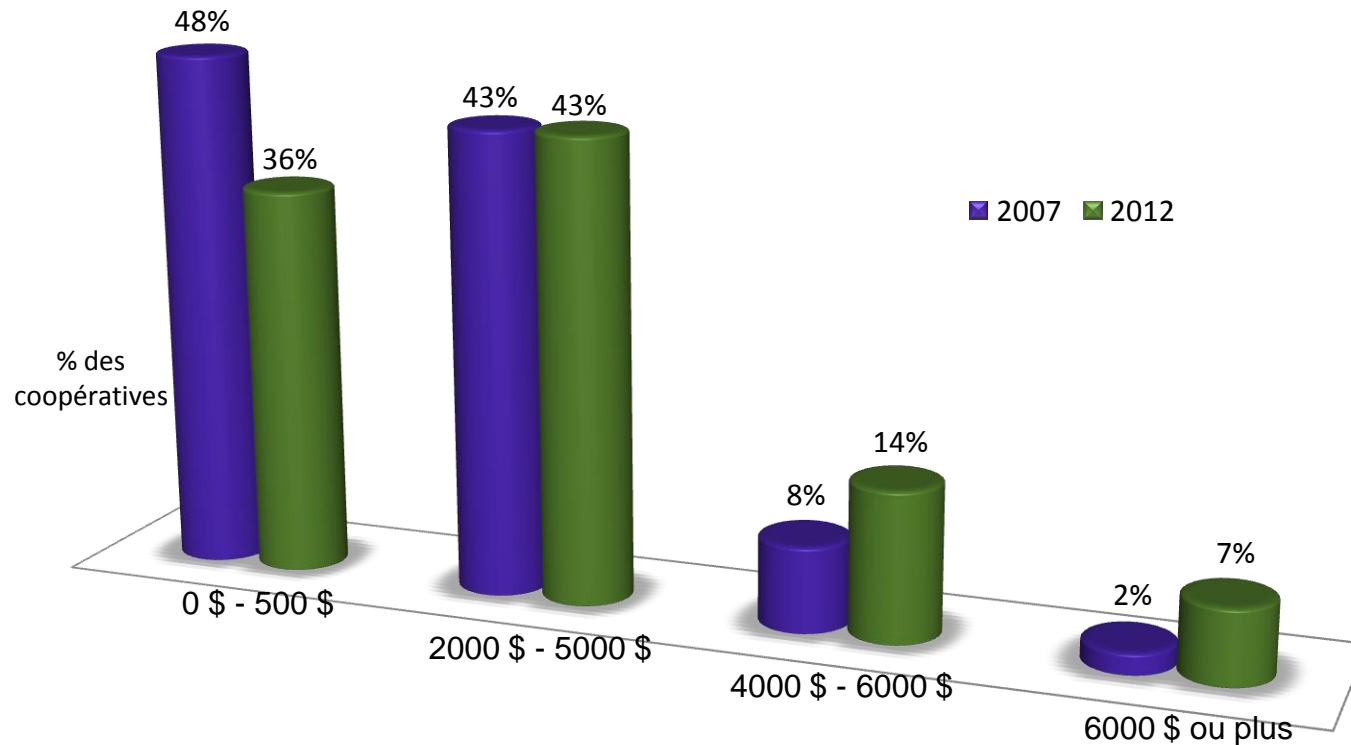
### Dépenses dans les installations physiques

- ➔ Dans le prochain diagramme figurent les dépenses d'entretien, de réparations et de remplacement d'immobilisations en 2012 par rapport à 2007 (les montants en dollars ont été indexés à leur valeur en 2012).
- ➔ Nous avons combiné les deux formes de dépenses dans les installations physiques afin d'avoir une idée plus juste de l'attention que portent les clients à l'égard de leur actif principal.

# Rendement d'exploitation des clients

## Dépenses dans les installations physiques

Dépenses annuelles d'entretien, de réparations et de remplacement d'immobilisations par logement



## Rendement d'exploitation des clients

### Dépenses dans les installations physiques

**Tableau 26 : Dépenses annuelles d'entretien, de réparations et de remplacement d'immobilisations par logement**

	Actuellement 2012	Il y a un an 2011	Il y a trois ans 2009	Il y a cinq ans 2007
De 0 \$ à 2 000 \$	36 %	37 %	40 %	48 %
4 000 \$ et plus	21 %	17 %	14 %	9 %

Veillez prendre note que les montants des années antérieures ont été indexés en fonction des valeurs de 2012, afin que les données de toutes les années soient présentées en dollars constants.

- ➔ Le pourcentage de clients de l'Agence effectuant le plus bas niveau de dépenses – moins de 2 000 \$ par logement annuellement, en dollars constants – continue de chuter.
- ➔ Le pourcentage du plus haut niveau de dépenses – 4 000 \$ ou plus – est en croissance.

## Rendement d'exploitation des clients

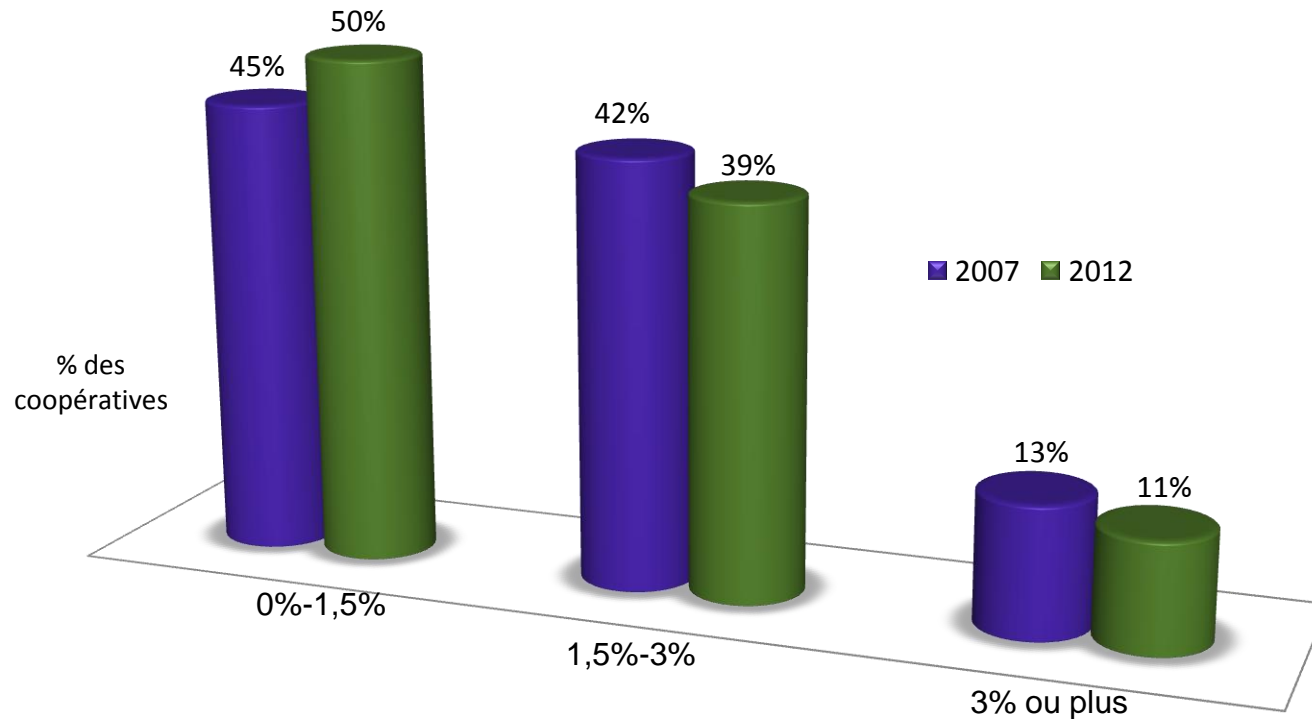
### Dépenses dans les installations physiques

- ➔ Le prochain diagramme examine les dépenses d'entretien et d'immobilisations en tant que pourcentage de la valeur de remplacement assurée des bâtiments et de l'équipement des coopératives.
- ➔ Cette mesure devrait normaliser les données provenant de différents coûts de réparation et de construction, nous permettant d'effectuer des comparaisons d'année en année dans l'ensemble du pays et parmi divers types de bâtiments (les valeurs de remplacement ne comprennent pas les coûts des terrains).
- ➔ Vu sous cet angle, les taux médians d'investissement dans les installations matérielles laissent transparaître un léger repli (1,5 % en 2012 contre 1,6 % en 2007).

# Rendement d'exploitation des clients

## Dépenses dans les installations physiques

Dépenses d'entretien et d'immobilisations en tant que pourcentage de la valeur de remplacement assurée



## Rendement d'exploitation des clients

### Dépenses dans les installations physiques

- ➔ Les données de l'Agence montrent que les compagnies d'assurance ont augmenté de plus du taux général de l'inflation leurs estimations des coûts de remplacement de 2009 à 2012.
- ➔ La valeur de remplacement assurée totale des coopératives figurant dans l'ensemble de données de 2007 et de 2012 a augmenté de 42 % entre 2007 et 2012.
- ➔ Toutefois, Statistique Canada indique que depuis 2009, les coûts de construction ont été modérés ou ont connu une baisse, ce qui donne à penser que les compagnies d'assurance effectuaient du rattrapage.
- ➔ Si les valeurs de remplacement étaient sous-évaluées en 2007, les taux d'investissement, pour cette année dans le précédent diagramme, sont surestimés par rapport à 2012.

## Rendement d'exploitation des clients

### Dépenses dans les installations physiques

En termes absolus, les coopératives de l'ensemble des données ont poursuivi l'augmentation de leurs dépenses sur leur propriété en 2012 :

**Tableau 27 : Dépenses annuelles d'entretien, de réparations et de remplacement d'immobilisations par logement**

	Actuellement 2012	Il y a un an 2011	Il y a trois ans 2009	Il y a cinq ans 2007
Médiane de l'ensemble des données	2 411 \$	2 355 \$	2 275 \$	2 044 \$

Remarque : Les montants en dollars ont été indexés en dollars constants pour l'année 2012.



## Rendement d'exploitation des clients

### Dépenses dans les installations physiques

- ➔ Le lecteur doit prendre note qu'en raison d'une modification aux déclarations annuelles de renseignements effectuée pour l'année 2010, les données sur les dépenses dans les installations physiques de 2007 à 2010 ne sont pas complètement comparables à celles de 2011 et de 2012.
- ➔ Les répercussions de la modification sont traitées dans l'Annexe A : Données techniques.
- ➔ La tendance générale mise en lumière dans la dernière section – augmentation des dépenses des coopératives dans leurs installations physiques – est tout de même considérée comme valide.
- ➔ Il faut noter que la valeur des dépenses de réparations financées par l'entremise de l'initiative de rénovation et d'amélioration des logements sociaux du gouvernement fédéral n'est pas comprise dans l'ensemble de l'analyse.

## Rendement d'exploitation des clients



***Objectif de l'accord :** Augmentation de la santé financière, comme le prouve une proportion accrue de coopératives qui possèdent des réserves pour le remplacement d'immobilisations entièrement financées*

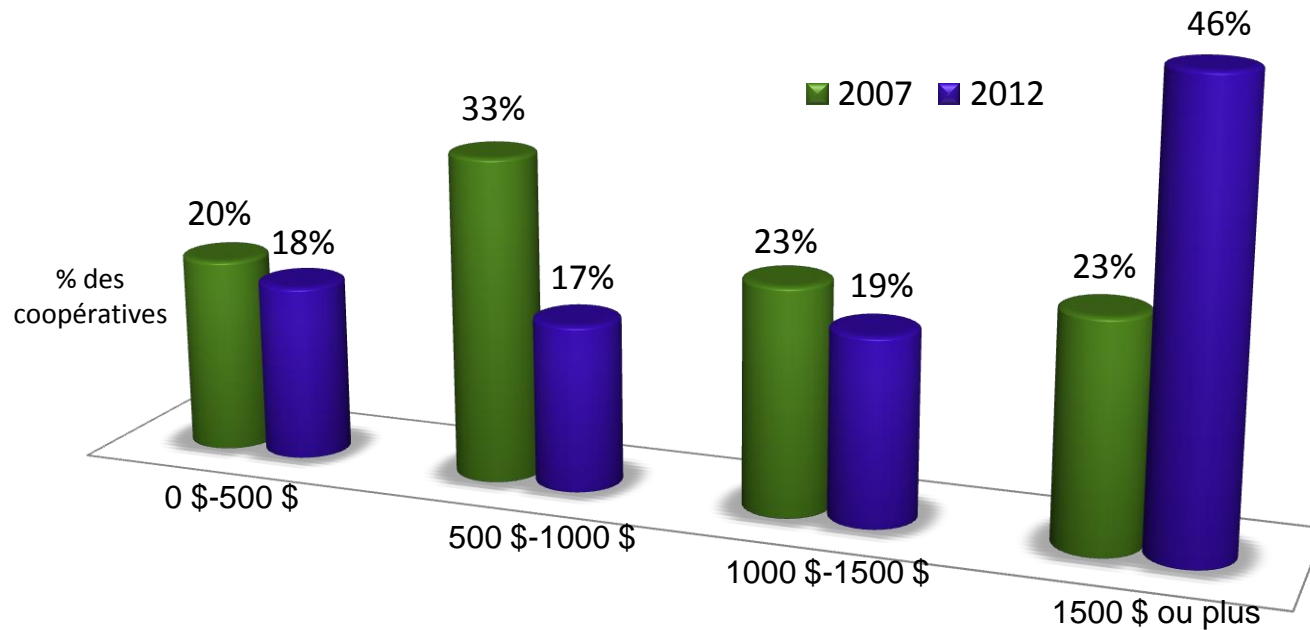
- ➔ Les coopératives continuent de suivre notre conseil, soit contribuer davantage à leurs réserves de remplacement des immobilisations.
- ➔ Les contributions aux réserves, y compris des contributions supplémentaires provenant des surplus d'exploitation, ont fortement augmenté depuis 2007 (en dollars constants).



# Rendement d'exploitation des clients

## Réserves pleinement financées

Contribution annuelle par logement à la réserve  
pour remplacement d'immobilisations



## Rendement d'exploitation des clients

### Réserves pleinement financées

Entre 2007 et 2012

- ➔ la contribution médiane annuelle par logement a augmenté de 54 %, passant de 905 \$ à 1 390 \$ (en dollars constants pour 2012);
- ➔ 66 % des coopératives ont augmenté leur contribution pendant cette période;
- ➔ 40 % l'ont augmenté de 500 \$ ou plus, par logement.

## Rendement d'exploitation des clients

### Réserves pleinement financées

- ➔ Des contributions plus substantielles à la réserve de remplacement des immobilisations sont étroitement liées à la planification de la réserve pour immobilisations.
- ➔ Le taux médian de contribution est nettement plus bas parmi les clients sans plan de réserve de remplacement des immobilisations :
  - les coopératives ayant un plan ont mis de côté un montant médian de 1 826 \$ par logement en 2012;
  - la contribution des coopératives sans plan a été moins élevée de 38 % (1 134 \$).

## Rendement d'exploitation des clients

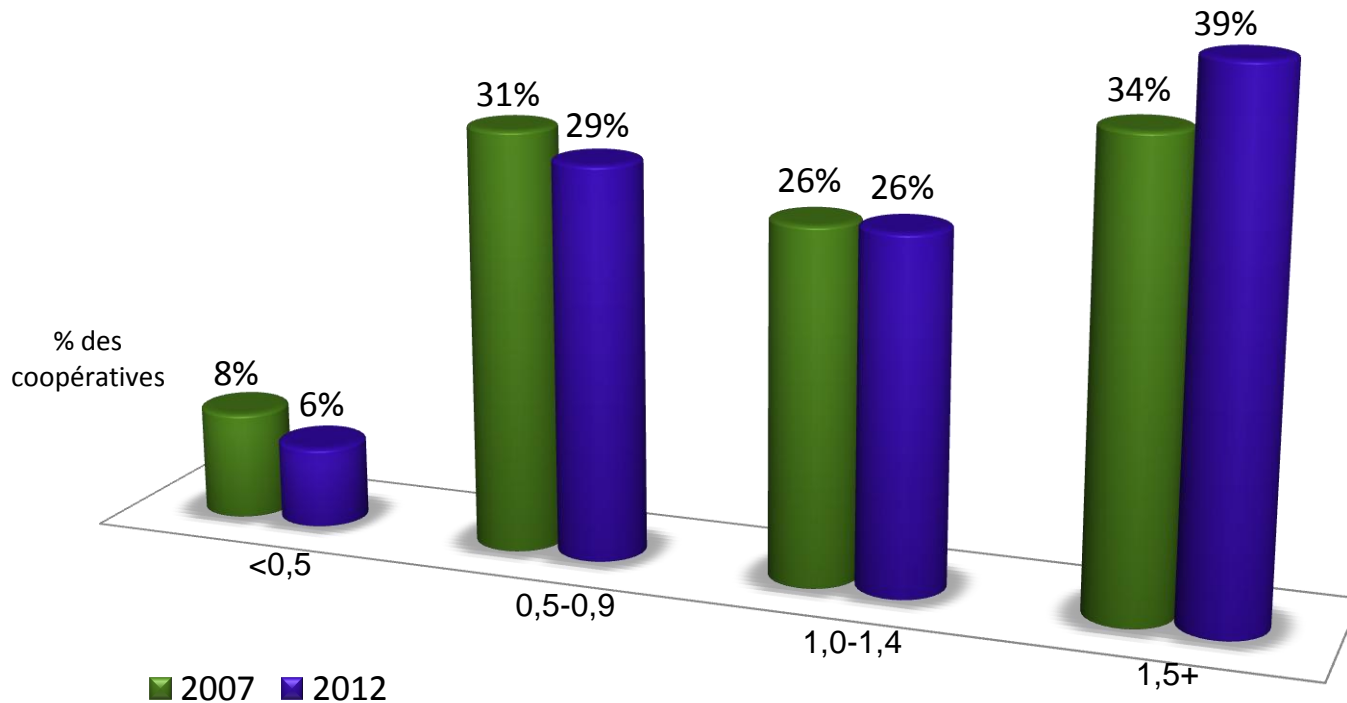
### Réserves pleinement financées

- ➔ Le ratio de reconstitution veut dire 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.
- ➔ La volonté et la capacité manifestes d'un client de reconstituer sa réserve sont aussi importantes que le solde du fonds de réserve à un moment quelconque.
- ➔ Une grande majorité des clients de l'ensemble des données en 2012 (65 %) ont versé plus d'argent dans leur réserve pour immobilisations sur une période de deux ans qu'ils en ont prélevé.

# Rendement d'exploitation des clients

## Réserves pleinement financées

Ratio de reconstitution



## Rendement d'exploitation des clients

### Réserves pleinement financées

Entre 2007 et 2012, le ratio de reconstitution médian a augmenté.

**Tableau 28 : Ratio de reconstitution**

	Actuelle ment 2012	Il y a un an 2011	Il y a trois ans 2009	Il y a cinq ans 2007
Médiane pour l'ensemble des données	1,23	1,12	1,14	1,10



## Rendement d'exploitation des clients

### Réserves pleinement financées

- ➔ Dans une réserve pleinement financée — point central du présent indicateur — la totalité du passif de la réserve est soutenue par l'encaisse et des placements.
- ➔ 93 % de tous les clients de l'Agence de l'ensemble des données avaient des réserves pleinement financées en 2012 (91 % en 2007).
- ➔ Le taux de financement médian chez les clients dont les réserves ne sont pas pleinement financées est actuellement de 65 % (63 % en 2007).

## Rendement d'exploitation des clients

### Réserves pleinement financées

- ➔ En 2012, 95 % des coopératives sans sauvetage financier s'étaient dotées de réserves pleinement financées.
- ➔ Le taux de financement médian était de 85 % pour les 5 % dont les réserves n'étaient pas entièrement financées.

**Tableau 29 : Financement des réserves pour remplacement des immobilisations**

	% des coopératives avec réserves entièrement financées		% médian du financement des réserves non entièrement financées	
	2012	2007	2012	2007
Toutes les coopératives de l'ensemble des données	93 %	91 %	65 %	63 %
Coopératives sans sauvetage financier	95 %	92 %	85 %	66 %

## Satisfaction des clients



- ➔ Notre dernier rapport sur le portefeuille présentait les résultats du sondage de 2011 sur la satisfaction des clients.
- ➔ Ce sondage de tous les clients de l'Agence a lieu tous les trois ans.
- ➔ Le sondage est réalisé par un tiers afin d'assurer l'anonymat des réponses.

## Satisfaction des clients

- ➔ Le taux de satisfaction des clients a considérablement augmenté depuis 2005, année de référence et dernière année de gestion directe du portefeuille par la SCHL.
- ➔ En 2011, on a observé une satisfaction des clients stable ou en légère augmentation par rapport à 2008.

**Tableau 30 : Pourcentage de clients satisfaits du service**

	Rapidité du service	Accès à un administrateur des programmes	Qualité globale du service
2011	84 %	86 %	84 %
2008	84 %	85 %	83 %
2005	55 %	56 %	48 %

## Regard vers 2013

- ➔ Le rapport annuel 2012 du portefeuille s'est avéré révélateur d'une bonne santé financière, avec des améliorations mesurables depuis 2007 par rapport à de nombreux indicateurs.
- ➔ Toutefois, le rapport nous rappelle que les coopératives d'habitation sont de petites entreprises pour lesquelles la dynamique interne et les nombreux facteurs environnementaux sur lesquels elles n'ont aucune emprise peuvent représenter un risque.
- ➔ L'Agence poursuivra ses travaux
  - afin d'améliorer le rendement de ses clients;
  - afin de promouvoir la culture et les actions nécessaires à la conservation du patrimoine des coopératives d'habitation, aujourd'hui et dans l'avenir.

## Regard vers 2013

- ➔ Les coopératives menant leurs activités en vertu du programme de l'article 95 représentent 65 % de notre portefeuille.
- ➔ Quelques coopératives mises sur pied pendant les premières années du programme sont déjà sans accord d'exploitation.
- ➔ Les autres accords A95 toujours en vigueur expireront au cours des dix prochaines années.

## Regard vers 2013

- ➔ L'Agence s'emploie à aider les clients dont l'accord d'exploitation arrivera bientôt à échéance afin qu'ils prennent leur avenir en main.
- ➔ Cela signifie qu'il faut les convaincre d'augmenter
  - leurs revenus
  - les contributions à leur réserve de remplacement des immobilisations.

## Regard vers 2013

- ➔ Cela veut aussi dire encourager les clients à préparer un plan financier à long terme appuyé par une évaluation complète de l'état des lieux.
- ➔ Notre approche est conforme au programme 20/20 de la FHCC et le complète.
- ➔ L'Agence tient particulièrement à ce que tous les clients arrivent à rembourser leur dette hypothécaire courante, y compris les prêts de sauvetage financier, avant ou au moment où leur accord prend fin.



## Regard vers 2013

- ➔ On note qu'un nombre croissant de clients de l'Agence auront besoin d'un prêt hypothécaire de second rang avant que leur accord ne prenne fin, dans tous les cas afin d'effectuer des réparations majeures à leur propriété.
- ➔ Les clients demandent l'aide de l'Agence pour
  - trouver un prêteur;
  - obtenir l'approbation de la SCHL pour grever une autre hypothèque à leur propriété.
- ➔ Les partenaires sectoriels viennent en aide aux coopératives dans leur recherche de financement.

## Regard vers 2013

- ➔ En 2012, les travaux de l'Agence sur l'élaboration de données de référencement et les pratiques exemplaires se sont poursuivis.
- ➔ En 2013, nous contacterons la SCHL pour lui demander de souscrire à ce service attendu depuis longtemps.

## Annexe A : Données techniques

### L'ensemble des données de 2012

- ➔ Les données du présent rapport sont tirées des Déclarations annuelles de renseignements (DAR) reçues et validées par l'Agence avant le 15 janvier 2013 pour les exercices financiers terminés entre août 2011 et juillet 2012.
- ➔ 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 tableau des coopératives.
- ➔ Les attributs qui peuvent varier, comme le modèle de gestion, ont été attribués sur une base « d'année à l'étude ».

## Annexe A : Données techniques

- ➔ Au 31 décembre, l'Agence comptait 549 coopératives clientes (33 419 logements).
- ➔ Au 15 janvier 2013, nous avons reçu et validé les DAR provenant de 534 de ces clients (32 615 logements). Ce sont les données de ces coopératives qui constituent l'analyse de 2012.

### Données des périodes précédentes

- ➔ Les données analysées des années à l'étude précédentes ont été rajustées pour tenir compte des DAR de toutes les coopératives qui étaient clients actifs de l'Agence pendant la période en question.
- ➔ Cela met à notre disposition un plus grand nombre de données pour les analyses de tendances.

## Annexe A : Données techniques

- Les données analysées pour la comparaison aux années précédentes se composaient de ce qui suit
  - 2011 : 535 coopératives et 32 869 logements;
  - 2009 : 522 coopératives et 31 675 logements;
  - 2007 : 505 coopératives et 30 770 logements.
- Les données analysées de 2012 et 2007 couvrent 484 coopératives en commun.
- 50 coopératives ne se trouvent que dans les données analysées de 2012.
- 21 ne se trouvent que dans les données analysées de 2007.

## Annexe A : Données techniques

### Programmes de subventions majorées

- ➔ Les cotes de risque composite des coopératives menant leurs activités en vertu des programmes de subventions majorées (AU et SBL Î.-P.-É.) ne sont pas pertinentes aux fins du présent rapport, en raison du modèle économique de ces programmes.
- ➔ Ces coopératives sont donc exclues des données analysées lorsque les calculs englobent des cotes de risque composite.

## Annexe A : Données techniques

### Montants en dollars constants

- ➔ Les montants en dollars des années précédentes ont été indexés à leur valeur pour 2012 (dollars constants) en utilisant le taux de variation 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 à l'IPC du même mois des années suivantes.
- ➔ Pour les calculs des chiffres généraux du portefeuille, comme les médianes, nous avons utilisé les montants indexés de chacune des coopératives.

## Annexe A : Données techniques

### Mesure des investissements dans les installations physiques

- ➔ Une modification aux déclarations annuelles de renseignements ayant été apportée pendant l'année 2010 fait en sorte que les données sur les dépenses dans les installations physiques de la période allant de 2007 à 2010 ne sont pas entièrement comparables aux données de 2011 et de 2012.
- ➔ Avant cette modification, il n'était pas possible d'isoler les renseignements sur les acquisitions d'immobilisations des coopératives. Ainsi, les réparations des immobilisations capitalisées et amorties au fil du temps dans les coûts d'exploitation sont exclues des données présentées pour 2007 et 2009 sur les investissements dans les installations physiques des coopératives.



## Annexe A : Données techniques

Pour comprendre l'incidence de l'ajout des réparations capitalisées et reportées en 2011 et 2012 sur notre analyse, nous avons examiné le nombre de clients ayant déclaré de telles réparations et le montant qu'ils ont déboursé.

	2012	2011
Clients ayant déclaré des acquisitions d'immobilisations : Nombre et % des données analysées	37/533 (7 %)	40/533 (8 %)
Plus importante acquisition, par logement	42 601	24 406
Total des dépenses par logement dans les installations physiques pour les données analysées	3 106	2 889
Total des acquisitions d'immobilisations/Nombre total de logements dans les données analysées	300	184
Total des acquisitions d'immobilisations en % des dépenses totales dans les installations physiques	10 %	6 %
Dépenses médianes par logement, comprenant les acquisitions d'immobilisations	2 411	2 355
Dépenses médianes par logement, sans les acquisitions d'immobilisations	2 337	2 243

## Annexe A : Données techniques

- ➔ Bien que seulement une faible minorité de clients ait fait état d'acquisitions d'immobilisations, la valeur de ces acquisitions a eu une incidence importante sur le taux médian des dépenses dans les immobilisations physiques du portefeuille.
- ➔ Par la suite, nous avons examiné la répartition des clients en 2012 dans l'ensemble des données selon le taux de dépenses par logement, avec ou sans acquisition d'immobilisations, et avons comparé ces données aux taux de dépenses de 2007.

## Annexe A : Données techniques

### Répartition des clients de l'ensemble des données selon les dépenses annuelles d'entretien, de réparations et de remplacement d'immobilisations par logement

	0-2 000 \$	2 000-4 000 \$	4 000-6 000 \$	6 000 \$ et plus
2012 – avec acquisitions d'immobilisations	36 %	43 %	14 %	7 %
2012 – sans acquisitions d'immobilisations	39 %	44 %	13 %	4 %
2007	48 %	43 %	8 %	2 %

- ➔ Si l'on exclut les acquisitions d'immobilisations, la proportion de coopératives d'habitation de l'ensemble des données ayant dépensé annuellement plus de 4 000 \$ par logement pour l'entretien et les réparations est passée de 10 % à 17 % en dollars constants entre 2007 et 2012.
- ➔ La proportion de clients ayant effectué des dépenses de moins de 2 000 \$ est passée de 48 % à 39 %.

## Annexe A : Données techniques

- ➔ Comme on ne connaît pas la valeur des acquisitions d'immobilisations en 2007, on ne peut affirmer catégoriquement que le total des dépenses par logement du portefeuille était plus élevé en 2012. On remarque, toutefois, comme on peut le lire dans le tableau 27, que le taux des dépenses des immobilisations physiques a augmenté entre 2007 et 2009 — les acquisitions d'immobilisations n'ont pas été prises en compte pour ces deux années, mais l'ont été entre 2011 et 2012.
- ➔ Il semble raisonnable de supposer que si les renseignements sur les acquisitions d'immobilisations en 2007 avaient été disponibles, on aurait observé une augmentation du total des dépenses en dollars constants de 2007 à 2012.

## Annexe B : Non-conformité

**Les écarts sont classés en fonction des critères suivants :**

**Violation** – un non-respect de la conformité 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.

**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.

## Annexe B : Non-conformité

**Dérogation à la conformité** : un écart vis-à-vis l'accord d'exploitation ou les lignes directrices du programme qui n'a aucune conséquence sur la viabilité à court terme 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.

## Annexe C : Cotes de risque composite

Les cotes de risque composite de l'Agence sont les suivants.

### Risque composite faible :

- ➔ 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.

## Annexe C : Cotes de risque composite

### Risque composite 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.



## Annexe C : Cotes de risque composite

### Risque composite 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 et 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.

## Annexe C : Cotes de risque composite

### Risque composite 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 : Cotes de risque composite

- ➔ En 2010, l'Agence a
  - augmenté les combinaisons d'indicateurs clés qui donnent une cote de risque composite faible
  - relevé les seuils d'évaluation de la cote du revenu net
  - modifié la formule de l'indicateur du revenu net pour utiliser le plus élevé de la valeur de remplacement assurée, indiquée par les coopératives, ou la valeur de remplacement régionale médiane, redressée selon l'envergure de la coopérative.
- ➔ Dans le présent rapport, les cotes des années antérieures ont été rajustées, au besoin, afin de refléter les modifications apportées au système de cote en 2010.

## Annexe D : Données médianes sur le rendement

Inoccupation	Pertes d'inoccupation annuelles en pourcentage des loyers bruts possibles		Pertes d'inoccupation annuelles par logement	
	2012	2007	2012	2007
Ensemble de données	0,3 %	0,4 %	33 \$	35 \$
<b>Programme</b>				
S27/S61 A27/A61	0,2 %	0,1 %	15 \$	14 \$
S95 A95	0,2 %	0,3 %	26 \$	31 \$
PFCH (PHI)	0,6 %	0,7 %	62 \$	74 \$
Autochtone en milieu urbain/AU (Î.-P.-É.)**	s.o.	s.o.	s.o.	s.o.
Plus d'un programme	1,6 %	1,0 %	191 \$	134 \$

\* \* Ces coopératives dont les loyers sont calculés proportionnellement au revenu, n'ont pas de frais d'occupation réguliers.

Remarque : Les montants en dollars pour l'année 2007 ont été indexés en dollars constants pour l'année 2012. La variation dans le taux médian entre 2007 et 2012 est peut-être attribuable à un changement dans les données analysées plutôt qu'à l'évolution d'une coopérative dans le portefeuille, surtout en ce qui concerne les plus petits sous-ensembles.

## Annexe D : Données médianes sur le rendement

Inoccupation (suite)	Pertes d'inoccupation annuelles en pourcentage des loyers bruts possibles		Pertes d'inoccupation annuelles par logement	
	2012	2007	2012	2007
<b>Province</b>				
Colombie-Britannique	0,1 %	0,2 %	14 \$	16 \$
Alberta	0,7 %	0,3 %	78 \$	29 \$
Ontario	0,5 %	0,7 %	55 \$	73 \$
Île-du-Prince-Édouard	2,9 %	0,2 %	212 \$	14 \$
<b>Modèles de gestion</b>				
Entreprise de gestion	0,5 %	0,4 %	51 \$	49 \$
Personnel rémunéré	0,3 %	0,4 %	33 \$	36 \$
Comptable rémunéré seulement	0,2 %	0,2 %	19 \$	22 \$
Bénévoles seulement	0,0 %	0,0 %	0 \$	0 \$

## Annexe D : Données médianes sur le rendement

Arriérés des loyers et administration	Ratio des arriérés et créances irrécouvrables combinés en fonction de la part des loyers annuels des occupants		Dépenses administratives annuelles par logement	
	2012	2007	2012	2007
Ensemble des données	0,6 %	0,9 %	679 \$	632 \$
<b>Programme</b>				
A27/A61	0,6 %	0,8 %	705 \$	545 \$
A95	0,5 %	0,7 %	639 \$	615 \$
PFCH (PHI)	1,0 %	1,2 %	681 \$	642 \$
Autochtone en milieu urbain/AU (Î.-P.-É.)	2,2 %	8,4 %	1 194 \$	1 073 \$
Plus d'un programme	1,5 %	1,4 %	917 \$	1 082 \$

## Annexe D : Données médianes sur le rendement

Arriérés des loyers et administration (suite)	Ratio des arriérés et créances irrécouvrables combinés en fonction de la part des loyers annuels des occupants		Dépenses administratives annuelles par logement	
	2012	2007	2012	2007
<b>Province</b>				
Colombie-Britannique	0,3 %	0,4 %	444 \$	419 \$
Alberta	0,7 %	0,7 %	464 \$	388 \$
Ontario	1,1 %	1,4 %	884 \$	850 \$
Île-du-Prince-Édouard	1,5 %	1,2 %	707 \$	706 \$
<b>Modèles de gestion</b>				
Entreprise de gestion	0,6 %	1,0 %	633 \$	569 \$
Personnel rémunéré	0,9 %	1,0 %	905 \$	873 \$
Comptable rémunéré seulement	0,5 %	0,5 %	252 \$	322 \$
Bénévoles seulement	0,1 %	0,5 %	126 \$	119 \$

## Annexe D : Données médianes sur le rendement

Immobilisations	Dépenses annuelles combinées d'entretien, de réparations et de remplacement d'immobilisations par logement*		Fonds de réserve de remplacement des immobilisations par logement		Contribution annuelle à la réserve de remplacement des immobilisations par logement	
	2012	2007	2012	2007	2012	2007
Ensemble des données	2 411 \$	2 044 \$	3 109 \$	3 330 \$	1 390 \$	905 \$
<b>Programme</b>						
A27/A61	2 651 \$	2 024 \$	2 875 \$	3 511 \$	1 697 \$	1 038 \$
A95	2 438 \$	2 120 \$	3 883 \$	3 745 \$	1 581 \$	1 180 \$
PFCH (PHI)	2 288 \$	1 899 \$	1 940 \$	2 250 \$	819 \$	539 \$
Autochtone en milieu urbain/AU (Î.-P.-É.)	2 809 \$	3 143 \$	483 \$	2 831 \$	750 \$	495 \$
Plus d'un programme	2 666 \$	2 633 \$	2 045 \$	2 833 \$	1 387 \$	945 \$

\* Les valeurs pour l'année 2007 ne comprennent pas les dépenses en immobilisations amorties au fil du temps dans les coûts d'exploitation, car l'information à ce sujet n'est pas disponible pour cette période.



## Annexe D : Données médianes sur le rendement

Immobilisations (suite)	Dépenses annuelles combinées d'entretien, de réparations et de remplacement d'immobilisations par logement		Fonds de réserve de remplacement des immobilisations par logement		Contribution annuelle à la réserve de remplacement des immobilisations par logement	
	2012	2007	2012	2007	2012	2007
<b>Province</b>						
Colombie-Britannique	2 409 \$	1 904 \$	3 342 \$	3 397 \$	1 555 \$	1 041 \$
Alberta	2 387 \$	1 652 \$	2 803 \$	2 352 \$	1 364 \$	727 \$
Ontario	2 425 \$	2 253 \$	3 174 \$	3 536 \$	1 264 \$	932 \$
<b>Île-du-Prince-Édouard</b>	2 523 \$	1 903 \$	954 \$	949 \$	455 \$	450 \$
<b>Modèles de gestion</b>						
Entreprise de gestion	2 526 \$	2 057 \$	2 547 \$	3 022 \$	1 364 \$	879 \$
Personnel rémunéré	2 401 \$	2 279 \$	3 875 \$	3 507 \$	1 374 \$	902 \$
Comptable rémunéré seulement	2 268 \$	1 828 \$	3 700 \$	3 108 \$	1 726 \$	1 061 \$
Bénévoles seulement	2 039 \$	1 605 \$	2 898 \$	3 838 \$	1 104 \$	916 \$