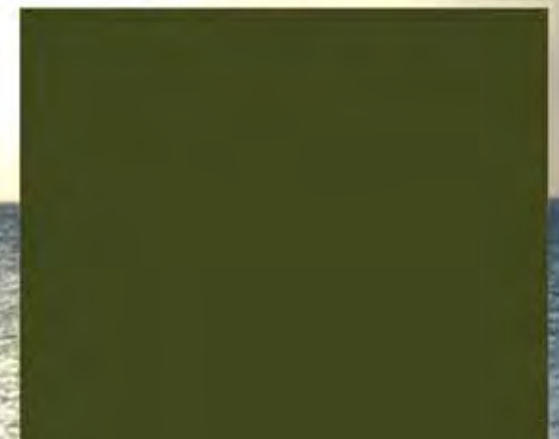




L'Agence des coopératives d'habitation  
The Agency for Co-operative Housing

*Rapport annuel 2006*

## *Le début d'un grand périple*





**Notre vision**

*L'Agence aspire à être un administrateur exemplaire des programmes d'habitation coopérative.*

*Elle sera reconnue par les gouvernements à l'échelle du Canada pour son rôle de chef de file et considérée par les coopératives d'habitation comme un partenaire dans leur réussite.*

**TABLE DES MATIÈRES**

Lettre du président	2
Conseil d'administration	3
Notre personnel en 2006	4
Direction des services administratifs	5
Direction des services d'information et des pratiques exemplaires	6
Direction des services de gestion des programmes	7
Directrice générale	8
Sommaire des états financiers	9



« Merci de votre Rapport d'évaluation des risques et de la lettre que vous y avez jointe. [...] le sentiment d'appartenance est toujours renforcé lorsque [...] l'on remercie les membres de leurs efforts, grâce auxquels ils ont obtenu une si bonne évaluation. »  
– lettre reçue d'une coopérative

*Le début d'un grand périple*

## LETTRE DU PRÉSIDENT

Mai 2007

Le conseil d'administration de l'Agence se souviendra longtemps de l'année 2006, année du lancement réussi de ses premiers services. Les membres du conseil d'administration ont été ravis, mais pas surpris, de constater de nombreux signes de progrès pendant l'année.

Quand j'ai rédigé mon dernier rapport au nom du conseil d'administration, on avait jeté les fondations de l'Agence. Nous nous débrouillons remarquablement bien compte tenu des normes de rendement toujours plus exigeantes qui nous sont imposées. La période de rodage semble tirer à sa fin dans bon nombre de domaines, et je suis particulièrement heureux des témoignages de satisfaction que nous avons reçus de nos clients.

L'apparition du logement social communautaire au Canada, il y a de cela de nombreuses années, laissait présager un glissement fondamental vers des logements gérés par des organismes non gouvernementaux plutôt que des logements offerts et gérés par le gouvernement. Le modèle de l'Agence constitue la prochaine étape de cette évolution. En effet, nous démontrons chaque jour qu'un ONG est pleinement capable d'assumer la gestion de logements mais aussi de programmes d'habitation, si ces derniers sont financés, gérés et dirigés convenablement et qu'ils disposent des ressources humaines nécessaires.

Le gouvernement fédéral a reconnu qu'il était temps pour l'Agence de prendre son envol. Nous devons maintenant promouvoir nos services à l'échelon provincial. Je suis ravi que nous ayons déjà entrepris, avant la fin de l'année 2006, de faire connaître nos capacités au cabinet ontarien et à d'autres intervenants. Je tiens à féliciter l'équipe de gestion et j'envisage l'avenir avec confiance et optimisme.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, mes salutations distinguées.

Ray Hession,  
Président



**Notre mission**

*L'Agence administre les programmes d'habitation coopérative en déployant des stratégies basées sur le risque, en assurant une gestion supérieure de l'information et en offrant un service axé sur la clientèle afin de préserver l'investissement public et aider nos partenaires gouvernementaux et coopératifs à atteindre leurs objectifs.*

*Le début d'un grand périple*

**CONSEIL D'ADMINISTRATION**

Ray Hession, président  
Jill Kelly, vice-présidente  
Peter Crawford, trésorier  
Carol Davis  
Barbara Millsap  
Stuart Thomas







« Il est rafraîchissant de pouvoir parler à quelqu'un [...] qui connaît les aléas du travail de gestionnaire de première ligne d'une coopérative. »  
– gestionnaire de l'Ontario

*Le début d'un grand périple*

## NOTRE PERSONNEL EN 2006

Alexandra Wilson, DIRECTRICE GÉNÉRALE

### Services administratifs

Gail Church, DIRECTRICE DES SERVICES ADMINISTRATIFS

Jennifer Algera, ADOINTE ADMINISTRATIVE PRINCIPALE

Jean-Marc Carrière, ADOINTE ADMINISTRATIF PRINCIPAL

Melanie Clement, ADOINTE DE DIRECTION

Huguette Ferraton, ADOINTE ADMINISTRATIVE

Bryn Morin, ADOINTE ADMINISTRATIVE

Dave Sullivan, ADMINISTRATEUR DES SYSTEMES D'INFORMATION

### Services d'information et des pratiques exemplaires

Olga Tasci, DIRECTRICE DES SERVICES D'INFORMATION ET DES PRATIQUES EXEMPLAIRES

Maggie Keith, AGENTE DE COMMUNICATIONS

Julie LaPalme, AGENTE D'INFORMATION

Sergei Pershukevich, ADMINISTRATEUR DES DONNÉES

Stan Piechocinski, GESTIONNAIRE, SYSTEMES ET NORMES

Chantal Roy, PROMOTEURE DU SERVICE À LA CLIENTÈLE

### Services de gestion des programmes

Penelope Winter, DIRECTRICE DES SERVICES DE GESTION DES PROGRAMMES

Michel Brière, GESTIONNAIRE DES RELATIONS

Margaret Callaghan, GESTIONNAIRE DES RELATIONS

Donna Charbonneau, GESTIONNAIRE DES RELATIONS

Jacqueline Cooper, GESTIONNAIRE DES RELATIONS

Jane Davidson-Neville, GESTIONNAIRE DES RELATIONS

Wendy Dragomir, GESTIONNAIRE DES RELATIONS

Cole Dudley, GESTIONNAIRE DES RELATIONS

Peter Gesiarz, GESTIONNAIRE DES RELATIONS

Hans Handratno, AGENT FINANCIER

Dave Howard, GESTIONNAIRE DES RELATIONS

Ken Lawson, AGENT DU SERVICE D'ASSISTANCE À LA DAR

Lori-Anne McDonald, CHEF D'ÉQUIPE

Joanne Mick, CHEF D'ÉQUIPE

Greg O'Neill, GESTIONNAIRE DES RELATIONS

Shawn Preus, GESTIONNAIRE DES RELATIONS

Payam Ressalat, GESTIONNAIRE DES RELATIONS

Debbie Saidman, GESTIONNAIRE DES RELATIONS

Michel St-Denis, GESTIONNAIRE, SERVICES TECHNIQUES

Francesca Sorace, GESTIONNAIRE DES RELATIONS

Sandeep Thethy, GESTIONNAIRE DES RELATIONS

Jennifer Von Riesen, GESTIONNAIRE DES RELATIONS

G. Scott Wylie, GESTIONNAIRE DES RELATIONS



« [...] merci d'avoir illuminé ma  
journée [...] »  
– bénévole d'une coopérative de  
la C.-B.

*Le début d'un grand périple*

## DIRECTION DES SERVICES ADMINISTRATIFS

Dans l'ensemble, les demandes auxquelles nous avons répondu en 2006 étaient prévisibles. En sept mois, nous avons ouvert quatre bureaux en Ontario et dans l'Ouest et nous avons comblé plus de 35 postes. Mon équipe et moi nous sommes employées à trouver des locaux convenables, de pair avec des designers, puis à nous procurer l'ameublement et l'équipement nécessaire au bon fonctionnement des bureaux. Une fois l'embauche terminée, nous avons conçu tous les systèmes nécessaires pour assurer la gestion des ressources humaines et veiller à ce que tous les employés de la direction soient à même de soutenir les employés qui relèvent d'eux. Nous nous sommes aussi engagés à faire de notre direction un organisme tout à fait moderne, qui respecte l'environnement, notamment en réduisant sa consommation de papier.

Comme si tous ces défis n'étaient pas encore assez grands, l'Agence a entrepris l'ambitieux projet de se doter d'un système de téléphonie par Internet (VoIP) sans d'abord être capable de prévoir le nombre d'appels que chaque bureau recevrait. Même s'il cadre bien avec le message que nous voulons transmettre, cet outil n'a pas immédiatement procuré les avantages prévus.

Malgré ces difficultés, 2006 s'est tout de même révélée encourageante. La fondation d'un organisme revêt un caractère positif en ce sens qu'il permet de prendre un nouveau départ, sans devoir traîner le fardeau que représentent les systèmes existants. Ma participation à l'embauche de chaque employé s'est avérée très enrichissante, tout comme notre formation de deux jours à Gananoque, dont nous pouvons être fiers. Nous avons réuni des recrues de l'Ouest et des « vétérans » de l'Ontario, qui comptaient quatre mois d'expérience, et leur avons demandé de se concentrer sur le service à la clientèle. Le défi le plus stimulant de l'année demeure sans doute la création d'un environnement qui permettra aux employés de l'Agence de donner le meilleur d'eux-mêmes dans l'intérêt de nos clients.

– *Gail Church, directrice des services administratifs*





*« J'ai hâte de travailler avec vous  
afin d'assurer une amélioration  
constante et la réussite au sein de  
notre coopérative. »  
– gestionnaire d'une coopérative  
de l'Ontario*

### *Le début d'un grand périple*

## **DIRECTION DES SERVICES D'INFORMATION ET DES PRATIQUES EXEMPLAIRES**

En 2006, ma direction a jeté des bases solides sur lesquelles ses activités futures pourront s'appuyer. La quantité de travail et la précision nécessaires pour élaborer des procédures détaillées afin d'offrir un excellent service à la clientèle nous ont grandement étonnés, sans toutefois nous intimider. Nous avons dû, cette année, tenter de répondre aux besoins de nos employés des centres régionaux tout en élaborant leurs outils de travail et en procédant à l'automatisation de nos activités; il s'agit sans doute du plus grand défi que nous ayons eu à relever pendant l'année. Au même moment, nous nous employions aussi à vérifier, à corriger et à télécharger des données, à élaborer un système d'information et à créer une série de gabarits de lettres. Nos employés se sont adaptés aux normes de l'Agence en matière de service à la clientèle, et les coopératives avec lesquelles nous faisons affaire sont satisfaites de leur bon travail.

Le lancement de notre système d'information a coïncidé avec le premier dépôt électronique de la Déclaration annuelle de renseignements (DAR) par les vérificateurs des coopératives, au nom de leurs clients. Cet événement exceptionnel a réclamé une longue préparation. Le travail en valait la peine : le système d'information est une véritable merveille sur laquelle nous pouvons nous appuyer pour respecter les normes strictes que l'Agence s'est fixées. Grâce à l'automatisation des affaires courantes, les gestionnaires de relations disposent de plus de temps pour aider les coopératives qui risquent d'éprouver des difficultés et qui ont besoin de leur attention et de leur expertise. Nous nous préparons présentement à recevoir les premiers rapports sur les données comparatives, et il est stimulant de pouvoir donner quelque chose aux coopératives en retour de toutes les données électroniques qu'elles nous ont transmises dans leur DAR.

La création d'une équipe efficace et unie constitue certainement ma plus grande réussite personnelle de l'année. C'est avec plaisir que je vois mon équipe exploiter tous ses talents dans l'intérêt de nos clients.

Nous parlons sans cesse de l'« après-implantation »; je ne crois pas que nous y arriverons un jour. L'Agence veut devenir un centre d'excellence pour toutes les coopératives d'habitation. Pour y parvenir, nous devons préserver l'une de nos valeurs prééminentes, celle de toujours nous améliorer, et ne jamais croire que nous en avons fait assez.

*– Olga Tasci, directrice des services d'information et des pratiques exemplaires*



« [...] Vous avez donné la chance aux employés d'en apprendre davantage sur la nouvelle Agence et la DAR. »

– Association d'employés CoACTION

## *Le début d'un grand périple*

### **DIRECTION DES SERVICES DE GESTION DES PROGRAMMES**

L'Agence est un nouvel organisme, qui s'appuie sur une nouvelle équipe et a adopté une nouvelle façon de mener ses affaires. Nous avons effectué un travail remarquable : peu après l'embauche de l'équipe de gestion, nous gérons déjà des accords d'exploitation et travaillons d'arrache-pied de pair avec des coopératives qui éprouvaient de grandes difficultés. En 2006, nous nous sommes employés à répondre aux fortes attentes des coopératives d'habitation. Nous avons parfois dû modifier nos projets afin d'offrir un service de qualité et d'honorer nos obligations envers la SCHL.

Malgré quelques défis, de nombreux éléments positifs ont marqué l'année 2006, notamment la mesure dans laquelle les coopératives ont participé à l'évaluation des risques. L'Agence s'appuie sur l'évaluation des risques pour tenter d'améliorer le profil de risque global des coopératives d'habitation. Cette pratique nous aide déjà à cerner les coopératives qui éprouvent des difficultés avant que ces dernières ne s'aggravent trop. De nombreuses coopératives qui ont obtenu une évaluation des risques supérieure à la moyenne à cause d'un problème isolé, par exemple la sous-assurance, ont rapidement adopté des mesures pour pallier la situation. En quelques mois, plus de la moitié de ces coopératives avaient souscrit des assurances supplémentaires afin de respecter le niveau de protection recommandé. Nous nous faisons un devoir de soutenir la voix de nos membres, de nos administrateurs et de nos gestionnaires, qui aspirent à ce que les coopératives deviennent un exemple d'excellence, et j'en suis très fière.

Il a été très enrichissant pour moi de travailler avec la remarquable équipe de l'Agence. Pendant la dernière année, le dévouement et les compétences de ses membres, de même que leur engagement à soutenir les coopératives, m'ont grandement impressionnée. Grâce au travail acharné de l'équipe, je suis persuadée que nous sommes en train de bâtir l'Agence en fonction de la vision que nous en avons élaboré.

– *Penelope Winter, directrice des services de gestion des programmes*







« Merci de nous avoir envoyé le Rapport d'évaluation des risques. Notre attente a été bien récompensée. »  
– gestionnaire d'une coopérative

*Le début d'un grand périple*

## DIRECTRICE GÉNÉRALE

L'année 2006 à l'Agence a été marquée par une activité bouillonnante ponctuée de multiples rebondissements favorables. Par exemple, je suis ravie de la façon dont les relations que l'Agence entretient avec la Société canadienne d'hypothèque et de logement ont évolué pendant l'année.

L'Agence et la SCHL sont dirigées selon des paradigmes différents, ce qui gêne parfois la compréhension mutuelle des deux organismes. L'Agence a adopté de nouvelles façons de faire, par exemple le dépôt électronique des résultats financiers annuels par les vérificateurs. Nous sommes aussi d'avis qu'un changement s'impose pour ce qui est de certaines anciennes méthodes, par exemple les visites systématiques chez les clients. Nous reconnaissons toutefois qu'il est impératif que nos méthodes de travail s'arriment avec celles de la SCHL, notre cliente.

L'Agence, c'était tout d'abord une idée. Cette idée s'est concrétisée et la mise en place de ses éléments constitutifs est maintenant presque terminée; je dois avouer que rien de tout cela n'aurait pu être réalisé sans l'apport de nombreux collaborateurs et amis qui, dans certains cas, ont joué leur avenir sur notre succès. L'équipe de l'Agence a toujours été consciente du travail considérable qui l'attend, et je suis honorée qu'un si grand nombre de personnes aussi douées décident de se lancer dans ce grand projet avec nous.

L'Agence ne remonte pas un canal balisé; elle vogue vers des contrées lointaines. Notre périple en est un grand. Nous devons faire preuve de patience et évaluer nos progrès grâce aux nouvelles structures que nous avons créées. Certes, nous sommes encore en période de transition mais j'estime que nous nous attirerons l'entière confiance et le respect de la SCHL et des coopératives avec lesquelles nous faisons affaire. Cette entreprise ne sera ni facile ni rapide mais grâce à nos efforts constants, nous répondrons à leurs attentes, gagnerons leur confiance et veillerons à la préserver.

– Alexandra Wilson, directrice générale



**SOMMAIRE DES ÉTATS FINANCIER \***

	<b>31 décembre 2005</b>	<b>31 décembre 2006</b>
<b>ACTIF</b>		
En liquide	1,244,228 \$	2,043,166 \$
Immobilisations	5,617	1,495,782
Autres	21,375	83,829
<b>Total</b>	<b>1,271,220 \$</b>	<b>3,622,777 \$</b>
<b>PASSIF</b>	<b>1,249,719 \$</b>	<b>\$2,312,825 \$</b>
Soldes des fonds :		
Réserve de fonctionnement	15, 884	138,213
Fonds d'immobilisations	5,617	1,171,739
<b>Total</b>	<b>1,271,220 \$</b>	<b>3,622,777 \$</b>
	<b>2005</b>	<b>2006</b>
	<b>(6 mois)</b>	<b>(12 mois)</b>
<b>Revenus</b>	<b>380,519 \$</b>	<b>4,957,183 \$</b>
<b>Dépenses et déplacements en immobilisations</b>	<b>364,635</b>	<b>4,818,970</b>
<b>Réserve de fonctionnement</b>	<b>15,884 \$</b>	<b>138,213 \$</b>

« Je vous envoie un court message  
(ce que j'aurais dû faire il y a longtemps)  
pour témoigner notre appréciation pour  
votre travail et votre soutien. »  
– trésorier d'une coopérative  
de Toronto

*\*La version intégrale des états financiers, vérifiée par Marcil Lavallée et Associés, a été fournie au Membre et aux autres intéressés tel qu'exigé*



**Bureau de Calgary**

2451, avenue Dieppe S.-O., pièce 4  
Calgary (Alberta) T3E 7K1  
(403) 697-6291

**Bureau d'Ottawa**

190, rue O'Connor, 6<sup>e</sup> étage,  
Ottawa (Ontario) K2P 2R3  
(613) 234-4557

**Bureau de Toronto**

160, rue John, pièce 402  
Toronto (Ontario) M5V 2E5  
(416) 598-4464

**Bureau de Vancouver**

5550 rue Fraser, pièce #001  
Vancouver, C.-B. V5W 2Z4  
(778) 327-6017

1 (866) 660-3140

[info@agence.coop](mailto:info@agence.coop)

[www.agence.coop](http://www.agence.coop)

*Le début d'un grand périple*

## NOS VALEURS

Nous tenons à ces valeurs, lesquelles régissent notre conduite auprès du grand public, du gouvernement et de nos partenaires du mouvement coopératif, ainsi que des membres de notre personnel et des autres acteurs intéressés.

### Respect

Nous avons de l'estime pour nos clients et nous les traitons en tout temps avec équité et considération.

### Transparence

Nous favorisons le partage ouvert et honnête des connaissances et de l'information, tout en protégeant la vie privée des personnes.

### Confiance

Nous méritons la confiance de nos partenaires du mouvement coopératif et du gouvernement, grâce à un service exceptionnel et à un rendement constant.

### Excellence

Nous cherchons à obtenir des résultats supérieurs et une amélioration continue. Pour nous, le succès est de choisir les bonnes actions et de bien les exécuter.

### Innovation

Nous sommes constamment à l'affût d'approches nouvelles qui produiront les meilleurs résultats possibles pour nos partenaires.

### Coopération

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

### Responsabilité

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



**L'Agence des coopératives  
d'habitation**

190, rue O'Connor, 6<sup>e</sup> étage,  
Ottawa, ON K2P 2R3

TÉL 613-234-4557 TÉLÉC 613-234-7902

1-866-660-3140

[www.agence.coop](http://www.agence.coop)

Available in English