

Bulletin : Rendement du service à la clientèle en 2012

De plus amples détails à la page suivante

Demandes d'approbation/d'information

A

Demandes d'approbation de dépenser le fonds de réserve de remplacement : cinq jours ouvrables	A+
Demandes d'approbation de dépenser le fonds de réserve de remplacement où une approbation est impossible sans renseignements supplémentaires : deux jours ouvrables pour une réponse provisoire	A+
Demande d'approbation d'un plan de réserve de remplacement : quatre semaines	A+
Demandes de renseignements : deux jours ouvrables	A+
Demandes d'approbation d'un budget : quatre semaines	C

Rapports

A+

Validation des DAR après réception de la DAR complète de la coopérative, des états financiers vérifiés et de la certification signée par le conseil : quatre semaines	A
Communication de toute préoccupation en matière de santé et sécurité découverte lors d'une inspection d'une propriété au plus tard dans les trois jours	A+
Communication des résultats de l'inspection d'une propriété menée par l'Agence : dans les deux mois suivant l'inspection	A+
Rapport sur l'évaluation des risques de la coopérative : dans les cinq semaines suivant la validation de la DAR	A+
Rapport sur la conformité : dans les cinq semaines suivant la validation de la DAR	A+
Rapport sur les données de la coopérative : dans les cinq semaines suivant la validation de la DAR	A+

Transparence et publication d'information

A

Afficher les coordonnées de tous les membres du personnel et du Conseil d'administration sur le site Web de l'Agence : dans la semaine suivant de telles modifications	A+
Publier les résumés des réunions du Conseil d'administration sur le site Web de l'Agence : dans les deux semaines suivant l'approbation du procès-verbal	B+
Afficher les renseignements sur les politiques ou programmes nouveaux ou mis à jour relevant du Conseil d'administration sur le site Web de l'Agence : dans les quatre semaines suivant l'adoption de la modification	A+
Afficher les renseignements sur les politiques ou programmes nouveaux ou mis à jour relevant de l'autorité compétente sur le site Web de l'Agence : dans les quatre semaines suivant la modification	A+
Aviser les coopératives du changement de leur personne-ressource principale à l'Agence : dans les cinq jours ouvrables	A+
Publier les rapports produits à l'intention des coopératives sur le site Web des clients de l'Agence : dans les quatre semaines suivant leur envoi à la coopérative	A+
Envoyer, par courriel, toute modification des coordonnées de son personnel à tous les partenaires de services concernés : dans la semaine suivant de telles modifications	B
Tenir les partenaires de services concernés au courant de toute modification des renseignements sur les programmes ou politiques : dans les quatre semaines suivant la modification	A+

Préoccupations et plaintes

A

Répondre à une plainte ou préoccupation : deux jours ouvrables	A
Fournir une réponse complète à une plainte ou préoccupation : quatre semaines	A+



Bulletin : Rendement du service à la clientèle en 2012

Demandes d'approbation/de renseignements

Le personnel de l'Agence répond aux messages et aux demandes de service de nos coopératives selon des délais préétablis. En 2012, nous avons réussi à atteindre nos cibles de rendement, à raison de 99 % du temps en ce qui a trait à l'approbation des dépenses d'utilisation de la réserve pour remplacement d'immobilisations. Nous avons toutefois omis à deux reprises d'accuser réception d'une demande de dépenses d'immobilisations que nous ne pouvions approuver, faute de renseignements. Encore une fois, nos approbations en temps voulu des plans de réserve pour remplacement des immobilisations n'ont connu aucune ratée. En 2012, nous avons respecté nos normes en matière de réponses aux demandes de renseignements. Les délais d'approbations de budgets de l'Agence et de la SCHL doivent toujours être raccourcis.

En 2012, à l'image des cinq dernières années, la plupart des demandes de renseignements portaient sur les subventions aux frais de logement, notamment l'administration des subventions et le calcul des frais subventionnés ou encore les loyers en fonction du revenu. Venaient ensuite – pour une quatrième année d'affilée – les questions portant sur les réserves de remplacement des immobilisations. Les questions sur la planification des réserves de remplacement ont fait perdre la troisième place aux questions sur la Déclaration annuelle de renseignements.

Rapports

En 2012, nous avons atteint nos cibles 93 p. 100 du temps en ce qui a trait à l'examen des Déclarations annuelles de renseignements. Tout au long de l'année, sans exception, nous avons respecté toutes les normes relatives aux rapports en matière d'inspection de bâtiments et de communication aux coopératives des inquiétudes relatives à la santé et à la sécurité. De plus, nous avons atteint à 97p. 100 notre cible de rendement en ce qui a trait aux rapports d'évaluation des risques et de conformité, et à 98 p. 100 notre cible de rendement en ce qui a trait aux rapports de données présentées par l'Agence aux coopératives.

Transparence et publication d'information

En 2012, nous avons respecté ou excédé nos normes en matière de transparence et de divulgation de l'information, exception faite de deux normes. L'une des normes que nous n'avons pas respectée concernait le fait d'informer rapidement les fédérations du recrutement de nouveaux gestionnaires de relations dans leur région. Ce non-respect a eu lieu au cours d'une période de transition chargée en raison de changements dans le personnel. L'autre norme non respectée concernait le fait de ne pas avoir affiché rapidement le procès-verbal de la réunion du Conseil sur notre site Web public. Cette situation s'explique par ce que nous pourrions appeler une crise sérieuse, y compris les problèmes de charge de travail, de traduction et de systèmes automatisés auxquels nous avons dû faire face.

Préoccupations et plaintes

En 2012, nous avons répondu à toutes les plaintes et préoccupations en temps voulu, à l'exception d'une seule. Comme par le passé, la plupart des préoccupations provenaient des membres des coopératives et portaient sur la gouvernance ou la gestion. Comme auparavant, nous avons informé les appelants et les avons aiguillés vers le conseil d'administration de leur coopérative ou de la fédération régionale ou nationale dont leur coopérative est membre.