

## Bulletin : Rendement du service à la clientèle en 2011

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	A+
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	A+
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 2011

### **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 2011, 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. Nos approbations en temps voulu des plans de réserve pour remplacement des immobilisations n'ont connu aucune ratée. En 2011, nous avons réussi à répondre à toutes les demandes de renseignements, à trois exceptions près. Les délais d'approbations de budgets de l'Agence et de la SCHL doivent toujours être raccourcis.

En 2011, à l'image des quatre 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 troisième année d'affilée – les questions portant sur les réserves de remplacement des immobilisations. Puis, en troisième lieu, venaient les questions sur les déclarations annuelles de renseignements.

### **Rapports**

En 2011, nous avons atteint nos cibles 96 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 98 p. 100 notre cible de rendement en ce qui a trait aux rapports d'évaluation des risques, de conformité et de données présentées par l'Agence aux coopératives.

### **Transparence et publication d'information**

En 2011, à une exception près, nous avons atteint ou dépassé, tout au long de l'année, notre cible de rendement au chapitre de la transparence et de la publication d'information. En ce qui concerne cette seule ratée, nous avons mis trop de temps à aviser une fédération au sujet de l'embauche d'un gestionnaire des relations dans son secteur.

### **Préoccupations et plaintes**

En 2011, 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.