



Bulletin : Rendement du service à la clientèle en 2007

* indique une norme qui a été ajoutée en 2007

Demandes d'approbation/d'information A

Demandes d'approbation de dépenser des fonds de la réserve de remplacement : 5 jours ouvrables	A+
Demandes d'approbation de dépenser des fonds de la réserve de remplacement où l'Agence demande de plus amples renseignements : 2 jours ouvrables pour une réponse provisoire*	A+
Demandes d'approbation du plan de réserve de remplacement : 4 semaines	A
Demandes d'information : 2 jours ouvrables	A+
Demandes d'approbation du budget : 4 semaines	C

Rapports B

DARs validées suivant la réception d'une DAR complète, des états financiers vérifiés et de la certification signée par le conseil : 4 semaines *	C-
À l'intérieur de 3 jours, l'Agence fera part de toute question reliée à la santé et à la sécurité identifiée durant l'inspection	B
Rapport sur les résultats d'une inspection d'immeuble par l'Agence : à l'intérieur de 4 semaines suivant la réception du rapport d'inspection complet par l'Agence	A+
Rapport sur l'évaluation des risques de la coopérative : à l'intérieur de 5 semaines suivant la validation d'une DAR*	B
Rapport sur la conformité : à l'intérieur de 5 semaines suivant la validation d'une DAR*	A+
Rapport de données des coopératives : à l'intérieur de 4 semaines suivant la validation d'une DAR*	A

Transparence et la publication d'information A-

Afficher les coordonnées de tous les employés sur le site Internet de l'Agence : dans la semaine suivant toute modification	A+
Publier sur le site Internet de l'Agence un résumé des réunions du conseil d'administration de l'Agence : dans les 2 semaines suivant l'approbation du procès-verbal	A
Publier les nouvelles ou les mises à jour de politiques et l'information sur les programmes sur le site Internet de l'Agence : dans les 4 semaines suivant une modification	B
Aviser les coopératives de toute modification des coordonnées de leur personne-ressource à l'Agence : 5 jours ouvrables*	A
Publier les rapports produits pour les coopératives sur le site Web du client de l'Agence : à l'intérieur de 4 semaines suivant la date à laquelle ils ont été envoyés à la coopérative*	B
Envoyer, par courriel, à tous les partenaires de services concernés, toute modification des coordonnées de son personnel : dans la semaine suivant la modification*	A
Tenir les partenaires de services concernés au courant de toute modification des politiques ou d'information sur les programmes : dans les 4 semaines suivant la modification*	B

Répondre aux inquiétudes et aux plaintes A+

Répondre à une inquiétude/plainte : 2 jours	A+
Fournir une réponse complète à une inquiétude/plainte : 4 semaines	A+