



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

# Q&R

## Questions et réponses à propos de l'Agence des coopératives d'habitation

### Pourquoi une agence?

Dans le budget fédéral de 1995, le gouvernement avait indiqué qu'il transférerait la responsabilité de l'administration de ses programmes de coopératives d'habitation aux provinces. Le gouvernement avait également indiqué qu'il examinerait la possibilité que des tiers jouent un rôle dans la supervision de ces programmes. La Fédération de l'habitation coopérative du Canada (FHCC) y a vu une occasion de créer une agence qui connaîtrait très bien les coopératives d'habitation du Canada et qui serait engagée envers le succès de celles-ci.

### Comment avons-nous obtenu l'Agence?

En 1996, la FHCC a présenté une proposition en vue d'administrer le portefeuille des coopératives par le biais d'un organisme indépendant.

Les coopératives ont fait beaucoup de démarches pour empêcher le transfert du logement social aux provinces, mais ce transfert a quand même eu lieu à Terre-Neuve, en Nouvelle-Écosse, au Nouveau-Brunswick, au Manitoba, en Saskatchewan, dans les Territoires du Nord-Ouest et au Yukon. Les coopératives de la Colombie-Britannique, de l'Alberta, de l'Ontario et de l'Île-du-Prince-Édouard continuaient de relever de la SCHL.

La FHCC et le gouvernement fédéral ont négocié pendant neuf ans.

La FHCC a constitué l'Agence dans le cadre de la *Loi canadienne sur les coopératives* et a choisi son premier conseil d'administration en 2004.

Le 3 mai 2005, le gouvernement fédéral, par le biais de la SCHL, a signé un contrat avec l'Agence en vue de commencer à offrir certains services de gestion du portefeuille en 2006. Cette entente donne à l'Agence la responsabilité de travailler avec les coopératives sous administration fédérale en Colombie-Britannique, en Alberta, en Ontario et à l'Île-du-Prince-Édouard.

### Que fait l'Agence?

L'Agence

- remplace la SCHL comme point de contact pour les coopératives d'habitation qui relèvent des programmes fédéraux de coopératives d'habitation à l'Île-du-Prince-Édouard, en Ontario, en Alberta et en Colombie-Britannique.
- aide les coopératives à comprendre leurs programmes de financement.
- veille à ce que les coopératives respectent leurs accords d'exploitation.

- aide les coopératives en difficulté et élabore des plans de redressement qui devront être approuvés par la SCHL.
- atteint les objectifs et normes de rendement convenus au préalable.
- administre le programme de supplément au loyer de la SCHL.
- offre un service Web appelé [CoupdeCircuit \[www.CoupdeCircuit.coop\]](http://www.CoupdeCircuit.coop) qui permet aux coopératives de partager leurs pratiques exemplaires et comparer leurs résultats avec ceux de leurs pairs.

### **Quand l'Agence a-t-elle commencé ses activités?**

Le centre de soutien d'Ottawa a ouvert ses portes le 1<sup>er</sup> mars 2006 et a commencé à aider certaines coopératives éprouvant des difficultés financières.

Le Centre de service régional de l'Ontario/Î.-P.-É., à Toronto, a commencé ses activités le 8 mai 2006, pour servir les coopératives de l'Ontario et de l'Île-du-Prince-Édouard. Il comprend un bureau satellite à Ottawa pour les coopératives du nord de l'Ontario et d'Ottawa.

Les centres de service régionaux de la Colombie-Britannique et des Prairies ont ouvert leurs portes à Vancouver le 11 septembre 2006 et à Calgary le 14 septembre 2006. Il sert les coopératives de la Colombie-Britannique et de l'Alberta.

### **Comment l'Agence fonctionne-t-elle?**

L'Agence met l'accent sur le service à la clientèle. Pour notre personnel, cela signifie être rapide, avoir une bonne attitude et être disponible pour nos clients lorsqu'ils en ont besoin.

L'Agence recueille de l'information au sujet de chaque coopérative d'une Déclaration annuelle de renseignements (DAR), présentée en ligne par le vérificateur de la coopérative. Des renseignements sur l'état de la propriété de la coopérative sont recueillis de temps à autre par le biais d'une inspection visuelle. Nous examinons tous les renseignements et évaluons la santé et le rendement de la coopérative. L'Agence envoie ensuite son évaluation des risques à chaque coopérative avec les explications connexes. Le

personnel de l'Agence assure un suivi personnel auprès des coopératives qui risquent d'éprouver des difficultés. Son objectif est de les aider à régler leurs problèmes dans les plus brefs délais.

L'Agence envoie aux coopératives trois autres rapports à partir des données figurant dans la déclaration annuelle de renseignements et dans les documents associés. Le premier est le rapport de conformité annuel, qui informe chaque coopérative des cas où elle ne respecte pas l'entente avec la SCHL et explique comment revenir à une situation de conformité. Le second est le rapport de données des coopératives, qui compare le taux d'inoccupation de la coopérative au marché locatif et montre son rendement, en comparaison des autres coopératives et de ses propres résultats antérieurs. Le troisième rapport, les états financiers en langage simple, transforme les données des états financiers vérifiés en rapport facile à lire et illustré à l'aide de graphiques.

Toutes les coopératives peuvent consulter leurs rapports, leurs ententes avec la SCHL et d'autres renseignements utiles en accédant au site en ligne du client de l'Agence protégé par mot de passe.

### **Que fait la SCHL pour les coopératives des programmes fédéraux?**

La SCHL

- examine les rapports de l'Agence pour connaître le rendement des coopératives.
- surveille le rendement de l'Agence au niveau de la prestation des services.
- verse les fonds de subventions aux coopératives.
- approuve les propositions de plans de redressement de l'Agence pour les coopératives ayant des difficultés financières.
- réfère les lettres, les appels téléphoniques et les courriels des coopératives à l'Agence pour que celle-ci y donne suite.
- a la responsabilité ultime des programmes fédéraux de coopératives d'habitation, y compris les politiques et les fonds fédéraux pour les coopératives d'habitation en Colombie-Britannique, en Alberta, en Ontario et à l'Île-du-Prince-Édouard.

### **Pourquoi votre coopérative a-t-elle besoin d'un accès à Internet et du courriel?**

Votre coopérative doit avoir accès à Internet et une adresse courriel

- pour accélérer le service et réduire les coûts.
- pour faciliter la mise à jour, minimiser les erreurs et protéger les renseignements personnels de votre coopérative.
- pour consulter le site Web de l'Agence, qui renferme toute l'information au sujet des lignes directrices des programmes, du rendement de votre coopérative et beaucoup plus.

### **Les données de ma coopérative seront-elles sécuritaires sur le site Web?**

Le système d'information de l'Agence est sur un serveur sécuritaire et est accessible uniquement aux utilisateurs autorisés.

Chaque coopérative a son propre mot de passe, qui peut être partagé avec ses membres ou d'un usage plus restreint, selon la décision du conseil.

Les coopératives peuvent protéger leurs renseignements personnels en informant l'agence de toute modification de leurs coordonnées. De cette façon, les messages et l'information de l'Agence sont envoyés au bon endroit.

À la demande de la personne ressource d'une coopérative, l'Agence réinitialisera son nom d'utilisateur et son mot de passe sans poser de question.

Pour recevoir de façon régulière des renseignements sur l'Agence, abonnez-vous au [bulletin électronique de l'Agence](#) en visitant notre site Web et en vous inscrivant.

*Dernière mise à jour : juillet 2016*