

L'AGENCE DES COOPÉRATIVES D'HABITATION

MANUEL DES POLITIQUES

DATE D'ÉMISSION :

Juin 2017

NUMÉRO :

2.1

REMPLECE LA VERSION :

Novembre 2016

RECOUPEMENT :

2.2.1 : Services bilingues,
2.2.2 : Code de pratique sur les services bilingues,
2.3.1 : Communications,
2.4 : Confidentialité et l'accès à l'information,
2.6.1 : Plaintes et règlement des différends,
2.6.2 : Lignes directrices sur le règlement des conflits à l'intention du personnel

CYCLE DE RÉVISION :

Deux ans

AUTORITÉ :

Conseil d'administration

DATE DE LA PROCHAINE**RÉVISION :**

Juin 2019

OBJET :

Normes de satisfaction et de service à la clientèle

1. Introduction

L'Agence offre des services de diverses natures au grand public, aux coopératives d'habitation et à leurs résidents, à la Société canadienne d'hypothèques et de logement ainsi qu'à d'autres intervenants, notamment les fédérations de coopératives d'habitation. Notre approche en matière de prestation de services en est une de collaboration qui reconnaît une harmonisation des intérêts entre ces groupes.

Les attentes de la SCHL relativement aux niveaux de service de l'Agence figurent à l'annexe D de son accord avec l'Agence et ne font pas l'objet de la présente politique. La présente politique définit les normes de prestation des services à tous les autres groupes et individus et, si pertinent, celles relatives à la satisfaction quant aux services.

2. Normes de services générales

Les normes de service communes à toutes les personnes et toutes les organisations avec lesquelles l'Agence interagit sont énoncées ci-dessous.

2.1 **Communications**

L'Agence répondra aux communications générales dans les délais suivants :

- **Message laissé sur une boîte vocale centrale:** dans les quatre (4) heures ouvrables suivant la réception du message;
- **Message laissé dans la boîte vocale d'un(e) employé(e) :** dans les quatre (4) heures ouvrables suivant le retour de la personne à son bureau (le personnel de première ligne devra laisser, sur sa boîte vocale, des renseignements sur l'heure ou le jour de leur retour, et donner le nom de l'employé(e) à joindre si on a besoin d'une aide immédiate);
- **Courriel :** dans le jour ouvrable suivant le retour de l'employé(e) à son bureau (le personnel de première ligne devra laisser des renseignements, dans le message de réponse automatique, sur l'heure ou le jour de leur retour et donner le nom de l'employé(e) à joindre si on a besoin d'une aide immédiate);
- **Télécopie ou lettre :** dans les deux (2) jours ouvrables.

S'il n'est pas possible de donner une réponse complète dans ces délais, l'Agence donnera une réponse provisoire dans les délais prescrits. Dans la mesure du possible, l'accusé de réception de télécopie, de lettre ou de courriel indiquera quand la réponse complète sera disponible.

2.2 Plus grande transparence et la divulgation de l'information

Les normes suivantes s'appliquent à la publication de renseignements généraux :

- **Les coordonnées du personnel de l'Agence** sont publiées en anglais et en français sur le site Web public de l'Agence : dans la semaine suivant de telles modifications;
- **Les coordonnées des membres du conseil d'administration de l'Agence** sont publiées en anglais et en français sur le site Web public de l'Agence : dans les trois (3) semaines suivant de telles modifications;
- **Les résumés des délibérations des réunions du conseil d'administration de l'Agence** sont publiés sur le site Internet de l'Agence, en français et en anglais : dans les deux (2) semaines suivant l'approbation du procès-verbal;
- **Les politiques nouvelles ou modifiées approuvées par le conseil d'administration** sont publiées sur le site Web de l'Agence, en français et en anglais : dans les quatre (4) semaines suivant leur adoption;
- **Les politiques ou renseignements sur les programmes nouveaux ou modifiés** sont publiés sur le site Web de l'Agence, en français et en anglais :

dans les quatre (4) semaines suivant la réception par l'Agence de la part de l'autorité compétente.

2.3 Préoccupations et plaintes

Les normes suivantes s'appliquent aux plaintes et aux préoccupations :

- **Accuser réception d'une plainte ou préoccupation** : dans les deux (2) jours ouvrables suivant la réception;
- **Fournir une réponse complète à une plainte ou préoccupation** : dans les quatre (4) semaines suivant la réception;

3. Normes de services supplémentaires pour les coopératives d'habitation

3.1 Communication de renseignements

Ces normes supplémentaires s'appliquent à la communication de renseignements aux coopératives clientes :

- **Avis de tout changement de personne-ressource principale de la coopérative** à l'Agence : dans les cinq (5) jours ouvrables suivant le changement;
- **Avis aux coopératives concernées de toute modification importante aux politiques ou programmes publiée sur le site Web public ou sur le site Web des clients de l'Agence** (par courriel, ou par télécopie ou par la poste, si une coopérative n'a pas d'adresse courriel) : dans les deux (2) jours ouvrables de son affichage sur le site Web de l'Agence ;
- **Publication des rapports individuels aux coopératives sur le site Web des clients**, suite à la remise à la personne-ressource principale de la coopérative : dans les quatre (4) semaines.

3.2 Demandes de services

L'Agence répondra aux demandes de services provenant de coopératives clients, dans les délais ci-dessous :

- **Réponse provisoire aux demandes d'approbation de dépenser le fonds de réserve de remplacement des immobilisations** lorsque des renseignements supplémentaires sont requis: dans les deux (2) jours ouvrables;

- **Réponse finale aux demandes d'approbation de dépenser le fonds de réserve de remplacement des immobilisations** : dans les cinq (5) jours ouvrables;
- **Réponse à une demande d'approbation d'un plan de la réserve de remplacement des immobilisations** : dans les quatre (4) semaines;
- **Réponse à une demande d'information** (par la poste, boîte vocale, courriel ou contact personnel) : dans les deux (2) jours ouvrables;
- **Réponse finale à la réception d'une demande complète d'approbation du budget** dans un délai d'un (1) mois;
- **Réponse finale à une demande d'approbation pour grever une propriété** : dans les cinq (5) semaines suivant la réception d'une proposition complète, lorsqu'une évaluation récente de l'état du bâtiment est reçue au moins deux (2) semaines avant la demande pour grever, sinon dans les huit (8) semaines;
- **Réponse provisoire à une demande d'allocation afin de réparer des dommages à une unité** en vertu du programme de supplément de loyer, lorsque des renseignements supplémentaires sont requis : deux (2) jours ouvrables;
- **Réponse finale à une demande d'allocation afin de réparer des dommages à une unité** en vertu du programme de supplément de loyer : deux (2) semaines.

Lorsqu'il n'est pas possible de respecter les délais ci-dessus, l'Agence répondra de façon provisoire à la demande dans les deux (2) jours ouvrables, précisant à quel moment une réponse finale sera disponible.

3.3 Processus de l'Agence

L'Agence effectuera ses procédures et rendra compte à ses clients des programmes de la SCHL dans les délais ci-dessous :

- **Valider la Déclaration annuelle de renseignements (DAR)** : dans les quatre (4) semaines suivant la réception de la déclaration complète de la coopérative;
- **Faire rapport sur la conformité de la coopérative à son accord d'exploitation** : dans les cinq (5) semaines suivant la validation de la DAR;

- **Fournir un rapport d'évaluation des risques à la coopérative** : dans les cinq (5) semaines suivant la validation de la DAR;
- **Fournir à la coopérative son rapport de données de la coopérative** : dans les cinq (5) semaines suivant la validation de la DAR;
- **Fournir les résultats d'une inspection de la propriété de la coopérative** : dans les deux (2) mois de la date de l'inspection;
- **Faire part de toute question liée à la santé et à la sécurité découverte lors de l'inspection** : dans les trois (3) jours de la date de l'inspection;
- **Fournir un rapport à la coopérative** suivant un examen sur place de l'administration du programme de supplément au loyer : dans les quatre (4) semaines.

Si l'Agence ne peut respecter ces délais, elle devra expliquer à la coopérative dans les délais prescrits, les raisons pour lesquelles il lui est impossible de les respecter et indiquer la date à laquelle elle prévoit terminer l'étude ou le rapport.

3.4 Service du bilan de santé annuel

L'Agence effectuera ses procédures dans les délais ci-dessous :

- **Fournir à la coopérative des données financières en langage simple** : dans les quatre (4) semaines suivant la soumission complète de la DAR de la coopérative;
- **Fournir tous les rapports de bilan de santé annuel à la coopérative** : dans les six (6) semaines suivant la soumission complète de la DAR de la coopérative.

4. Normes de service supplémentaires pour les organismes qui fournissent des services aux coopératives

Les normes supplémentaires suivantes s'appliquent aux organisations qui offrent des services aux coopératives, y compris les fédérations de coopératives d'habitation, les sociétés de gestion immobilière et les fournisseurs de services professionnels.

4.1 Coordonnées du personnel de l'Agence

L'Agence enverra, par courriel, toute modifications des coordonnées de son personnel aux fédérations régionales et à la FHCC avec lesquels celles-ci font affaire : dans la semaine suivant toute modification.

4.2 Renseignements sur les programmes

L'Agence tiendra les partenaires de services concernés au courant des politiques et renseignements sur les programme nouveaux ou modifiés : dans les quatres (4) semaines suivant la modification.

4.3 Rapports et renvois

- **L'Agence fournira un examen annuel à la FHCC de chacune des coopératives participant à son programme de refinancement :** dans les six (6) semaines suivant la soumission complète de la DAR de la coopérative.
- **L'Agence informera la personne-ressource concernée de tout partenaire de service lorsqu'elle dirige un interlocuteur vers elle :** dans le jour ouvrable suivant.

5. Normes relatives à la satisfaction

L'Agence s'efforce de répondre aux normes de satisfaction qui suivent dans son travail avec les coopératives d'habitation clientes :

- Des coopératives qui ont répondu à un sondage, 80 % estiment que le service de l'Agence est satisfaisant ou mieux **quant à la rapidité;**
- Des coopératives qui ont répondu à un sondage, 80 % estiment que le service de l'Agence est satisfaisant ou mieux **quant à la connaissance et à la compétence des employés;**
- Des coopératives qui ont répondu à un sondage, 90 % estiment que le service de l'Agence est satisfaisant ou mieux **quant à la courtoisie des employés;**
- Des coopératives qui ont répondu à un sondage, 80 % estiment que le service de l'Agence est satisfaisant ou mieux **quant au traitement équitable;**
- Des coopératives qui ont répondu à un sondage, 80 % estiment que le service de l'Agence est satisfaisant ou mieux **quant aux résultats** (obtention des résultats dont elles peuvent s'accomoder);
- Des coopératives qui ont répondu à un sondage, 80 % estiment que le service de l'Agence est satisfaisant ou mieux **quant à la disponibilité** (ce qui signifie qu'elles ont réussi à joindre sans difficulté le membre du personnel de l'Agence approprié);
- Parmi les coopératives qui ont répondu à un sondage, 90 % confirment qu'on les a servies dans la **langue officielle** de leur choix.

Objet : 2.1 Normes de satisfaction et de service à la clientèle

Date d'émission : Juin 2017

Page 7
