

## Fiche de rendement pour 2017 sur les normes du service à la clientèle de l'Agence

On trouvera des précisions aux pages suivantes

### Approbation et demandes de la clientèle **A+**

Demandes d'approbation pour utiliser des fonds de la réserve de remplacement d'immobilisations : cinq jours ouvrables	A+
Demandes d'approbation pour utiliser des fonds de la réserve de remplacement d'immobilisations lorsque des renseignements supplémentaires sont nécessaires : réponse provisoire dans les deux jours ouvrables	A+
Demandes d'approbation des plans de la réserve de remplacement des immobilisations : quatre semaines	A+
Demandes d'information : deux jours ouvrables	A+
Demandes d'approbation de budget : quatre semaines	B
Demandes de refinancement après avoir reçu un dossier de présentation complet de la FHCC : trois semaines	S.O.
Demandes de financement privé après avoir reçu un dossier de présentation complet d'une coopérative : quatre semaines	S.O.
Demandes d'indemnité pour dommages subis au logement dans le cadre du programme de supplément au loyer lorsque des renseignements supplémentaires sont nécessaires : deux jours ouvrables	A+
Demandes d'indemnité pour dommages subis au logement dans le cadre du programme de supplément au loyer : deux semaines	D

### Production de rapports **A+**

Validation des DAR après réception de la DAR complète de la coopérative, des états financiers vérifiés et de la certification signée par les administrateurs : quatre semaines	A+
Communication par l'Agence d'une préoccupation en matière de santé et de sécurité découverte lors d'une inspection de la propriété : trois jours	A+
Rapport sur les résultats d'une inspection de la propriété par l'Agence : deux mois après l'inspection	A+
Rapport sur l'évaluation des risques : cinq semaines après la validation de la DAR	A+
Rapport sur la conformité : cinq semaines après la validation de la DAR	A+
Rapport de données de la coopérative : cinq semaines après la validation de la DAR	A+
Rapport sur l'administration du supplément au loyer à la suite d'un examen sur place : quatre semaines	S.O.
Données financières en langage simple du Bilan de santé annuel : quatre semaines	S.O.

Rapport du Bilan de santé annuel : six semaines	S.O.
Examens annuels à la FHCC sur les coopératives participant à son programme de refinancement	C
<b>Préoccupations et plaintes</b>	<b>A+</b>
Réponse à une préoccupation ou une plainte : deux jours ouvrables	A+
Réponse complète à une préoccupation ou une plainte : quatre semaines	A+
<b>Transparence et communication de renseignements</b>	<b>A+</b>
Les coordonnées de l'ensemble du personnel et des membres du conseil d'administration sont affichées sur le site Web de l'Agence : une semaine, ou trois semaines, respectivement, après toute modification	A+
Les résumés des délibérations des réunions du conseil d'administration de l'Agence sont affichés sur le site Web public : deux semaines après l'adoption du procès-verbal	A+
Les politiques, nouvelles ou mises à jour, approuvées par le conseil sont affichées sur le site Web public de l'Agence : quatre semaines après l'approbation	A+
Les politiques, nouvelles ou mises à jour, et les renseignements sur les programmes d'une autorité compétente sont affichés sur le site Web public de l'Agence : quatre semaines après l'avis	S.O.
Toutes les coopératives concernées ont été informées des politiques, nouvelles ou mises à jour, et des renseignements sur les programmes : deux jours ouvrables après l'affichage sur le site Web public ou sur celui des clients	S.O.
Les coopératives sont informées du changement de leur personne-ressource principale au sein de l'Agence : cinq jours ouvrables	A
Les rapports produits pour les coopératives sont affichés sur le site Web des clients de l'Agence : quatre semaines après la date d'envoi à la coopérative	A+
Les nouvelles coordonnées du personnel de l'Agence sont envoyées par courriel à toutes les organisations partenaires de service concernées : une semaine après qu'une modification est apportée	A+
Toutes les organisations partenaires de service concernées ont été informées de toute politique, nouvelle ou mise à jour, et renseignements sur les programmes : dans les quatre semaines suivant la modification	S.O.

## Approbation et demandes de la clientèle

Le personnel de l'Agence doit répondre aux messages et aux demandes de service des coopératives dans les délais prescrits. En 2017, nous avons respecté cent pour cent du temps notre norme pour l'approbation des plans de la réserve de remplacement et des demandes pour utiliser les fonds la réserve de remplacement. Quatre-vingt-seize pour cent du temps, nous avons respecté la norme en matière d'accusé de réception d'une demande d'utiliser la réserve de remplacement lorsque des renseignements supplémentaires étaient nécessaires. À quatre-vingt-un pour cent pour l'année, les approbations budgétaires de l'Agence et de la SCHL ont

connu une amélioration importante (2016 : 51 % ; 2015 : 64 % ; 2014 : 79 % ; 2013 : 69 % ; 2012 : 66 %). Nous avons respecté cent pour cent du temps notre norme en ce qui a trait à l'approbation des demandes d'indemnisation pour dommages subis au logement dans le cadre du programme de supplément au loyer, lorsque des renseignements supplémentaires étaient nécessaires. Nous n'avons pas respecté la norme sur l'approbation des demandes d'indemnisation pour les dommages subis au logement dans le cadre du programme de supplément au loyer dans les délais prescrits, que nous avons rencontré 33 pour cent du temps. Nous avons respecté notre norme en matière de réponse aux demandes d'information.

En 2017, les demandes de renseignements des clients et de leurs membres se divisaient en trois grandes catégories. Cette année encore, les questions sur les subventions occupaient la première place parmi l'ensemble des demandes de renseignements. Les questions de gestion et de gouvernance partageaient la deuxième place et celles concernant l'utilisation de la réserve de remplacement et les budgets se trouvaient près derrière.

## **Production de rapports**

En 2017, nous avons respecté notre norme pour l'examen des déclarations annuelles de renseignements, quatre-vingt-dix-huit pour cent du temps. Notre norme pour la production de rapports suite aux inspections de propriété a toujours été satisfaite. Tout au long de l'année, nous avons respecté notre norme relative à la notification des coopératives sur les préoccupations de santé et de sécurité dans cent pour cent des cas. Nous avons respecté, quatre-vingt-dix-neuf pour cent du temps, les normes relatives à la production des rapports d'évaluation des risques, de conformité et de données des coopératives. Nous avons fourni à la FHCC des examens annuels sur les coopératives participant à son programme de refinancement, à soixante et onze pour cent du temps selon nos normes.

## **Transparence et communication de renseignements**

En 2017, nous avons respecté la plupart de nos normes de transparence et de communication de renseignements. Bien qu'à plusieurs reprises nous ayons omis d'informer les coopératives du changement de la personne-ressource principale dans le délai prescrit, nous avons atteint un taux de réussite de quatre-vingt-treize pour cent pour cette norme.

## **Préoccupations et plaintes**

En 2017, nous avons répondu à l'ensemble des préoccupations et des plaintes dans les délais impartis. Comme par le passé, la plupart des préoccupations provenaient de membres des coopératives clientes et concernaient leur gouvernance ou leur gestion. Nous avons réussi à régler soixante-trois pour cent des préoccupations et des plaintes. Les autres ont été dirigées vers le conseil d'administration de la coopérative de l'appelant ou la fédération régionale ou nationale, si la coopérative en était membre.