

Satisfaction des clients à l'égard de la prestation de services par la SCHL

Sondage effectué auprès de coopératives d'habitation

Rédigé par l'Agence des coopératives d'habitation
Novembre 2005

Table des matières

1.	Contexte	3
2.	Processus d'enquête et méthodologie	4
3.	Profil des répondants	7
4.	Satisfaction globale à l'égard de la prestation de services par la SCHL	8
4.1	Satisfaction globale à l'égard de la prestation de services par la SCHL, par région	9
5.	Raison la plus récente de communiquer avec la SCHL	10
6.	Communication la plus récente : commentaires sur la prestation des services	11
6.1	Communication la plus récente : selon le poste du répondant	13
6.2	Communication la plus récente, par région	13
6.3	Communication la plus récente, selon la raison de communiquer avec la SCHL	14
7.	Raison la plus importante de communiquer avec la SCHL	15
8.	Raison la plus importante : commentaires sur la prestation des services	16
8.1	Raison la plus importante, selon le poste du répondant	17
8.2	Raison la plus importante, par région	18
8.3	Raison la plus importante, selon la raison de communiquer avec la SCHL	19
9.	Commentaires sur la rapidité de la prestation des services	19
9.1	Rapidité de la prestation des services, par région	22
10.	Conclusions	24

Annexes

Annexe A :	Questionnaire (envoyé par la poste)	26
Annexe B :	Questionnaire (présenté sur Internet)	33
Annexe C :	Lettre envoyée aux coopératives au sujet du sondage	39
Annexe D :	Liste des répondants	41
Annexe E :	Résultats non cumulatifs	47
Annexe F :	Commentaires des coopératives	49
Annexe G :	Énoncé de politique de l'Agence sur le service à la clientèle	52

1. Contexte

Près de dix ans après la présentation d'un premier projet d'entente, l'Agence des coopératives d'habitation (l'Agence) s'est vue investie de la gestion des programmes fédéraux des coopératives d'habitation en février 2006. En vertu d'un contrat avec la Société canadienne d'hypothèque et de logement (SCHL), on confiera graduellement à l'Agence la gestion du portefeuille des coopératives d'habitation de la Colombie-Britannique, de l'Alberta, de l'Ontario et de l'Île-du-Prince-Édouard (I.-P.-E). L'Agence, un organisme sans but lucratif, est indépendante du gouvernement et des organismes œuvrant dans le domaine des coopératives d'habitation.

L'Agence a pour mandat général de veiller à ce que les fonds publics affectés aux coopératives d'habitation sont utilisés conformément aux fins prescrites et qu'ils soient bien comptabilisés. De plus, elle protège l'investissement de la population en aidant les coopératives à obtenir d'excellents résultats et en garantissant les paiements hypothécaires. Dans l'optique d'une amélioration constante de la prestation des services, l'Agence mettra l'accent sur le service à la clientèle.

Cette importance du service à la clientèle respecte les *valeurs* qu'ont adoptées l'Agence et certains projets fédéraux qui visent la prestation de services axés sur le citoyen. L'importance du service à la clientèle s'harmonise aussi avec la transition d'un modèle de gestion qui suppose une surveillance étroite du gouvernement vers un modèle de gouvernance. Les membres de coopératives d'habitation ont accordé un appui solide au modèle de gestion de l'Agence parce qu'ils estiment qu'il représente une bonne façon d'améliorer les services qui sont dispensés dans le domaine. L'amélioration des services constitue l'un des principaux avantages qu'avait cernés la Fédération de l'habitation coopérative du Canada (FHCC) dans le premier projet d'entente qui avait pour objectif l'établissement de l'Agence. Le gouvernement fédéral a pour sa part convenu que la délégation de nombreuses responsabilités à un organisme sectoriel devrait renforcer la confiance qu'accordent les coopératives aux programmes de coopératives d'habitation, et qu'elle inciterait les clients à participer plus activement aux activités de conformité aux programmes et de gestion des risques.

Conformément à sa mission, l'Agence doit axer tous les aspects de sa gouvernance et de ses activités sur le service à la clientèle. Le conseil d'administration de l'Agence a adopté, parallèlement à la mission, un énoncé de politique sur le service à la clientèle (Annexe G) qui engage l'organisme à établir des normes relatives à la satisfaction de la clientèle et à évaluer son rendement en fonction de ces normes. En mai 2005, l'Agence a effectué un sondage sur la satisfaction des clients afin d'être à même de comparer la prestation de ses services à celle de la SCHL. Afin d'effectuer un suivi et une évaluation du service à la clientèle, l'Agence fera des sondages périodiquement, à raison d'au moins un sondage aux trois ans. Entre les sondages, on formera des groupes de discussion sur le service à la clientèle qui se réuniront chaque année, lors de l'assemblée générale annuelle de la FHCC. Ces séances permettront aux coopératives d'habitation de transmettre plus souvent leurs commentaires quant à la prestation de services par l'Agence.

2. Processus d'enquête et méthodologie

Le 20 mai 2005, l'Agence a fait parvenir une lettre à 584 coopératives fédérales établies dans les régions qui devraient relever de sa responsabilité. Dans la lettre, l'Agence invitait les coopératives à répondre au sondage sur la satisfaction des clients et de le transmettre par Internet ou par la poste. Après cet envoi, on a envoyé aux 320 coopératives dont on avait l'adresse électronique un message dans lequel on présentait un lien vers le site Internet où le sondage était affiché.

Au départ, on avait fixé la date limite de réponse au 3 juin 2005. Cependant, afin de donner plus de temps aux coopératives, l'échéance a été reportée au 30 juin 2005. Cette prolongation du délai a été diffusée sur le site Internet de l'Agence et celui de la FHCC, pendant les ateliers et par l'entremise d'un suivi téléphonique. Une semaine avant chacune des échéances, on a aussi envoyé un courriel aux coopératives pour leur rappeler de transmettre le sondage.

Le sondage a principalement été distribué par l'entremise d'Internet. Cependant, comme nous l'avons expliqué précédemment, on pouvait aussi faire parvenir des exemplaires papier du questionnaire aux coopératives qui en faisaient la demande. Certaines coopératives ont aussi choisi de faire le sondage par téléphone. Une fois la réalisation du sondage terminée, 252 coopératives y avaient répondu. Voici la répartition de ces réponses par mode de transmission :

Internet	194
Papier	44
Téléphone	14
Total	252

On a élaboré les questions du sondage en se fondant sur l'Outil de mesures communes (OMC) de l'Institut des services axés sur les citoyens. L'OMC est un instrument d'enquête sur la satisfaction des clients qui permet aux gestionnaires de la fonction publique fédérale de comprendre les attentes et d'évaluer la satisfaction de leurs clients, ainsi que de cerner les priorités en matière d'amélioration.

L'OMC représentait un bon choix pour plusieurs raisons. Le modèle de service à la clientèle de l'Agence est fondé sur la stratégie de services axés sur les citoyens du gouvernement du Canada, qui a été élaborée pour tous les ministères fédéraux et certains organismes gouvernementaux. Le sondage, qui a été commandité et soutenu par l'Institut des services axés sur les citoyens, s'inscrit dans le Cadre de responsabilisation de gestion du gouvernement fédéral.

Le sondage de l'Agence (voir les Annexes A et B) comportait 21 questions, divisées en deux catégories : les renseignements généraux et la prestation de services par la SCHL. Les questions 1 à 10 faisaient partie de la première catégorie et visaient à permettre l'identification des répondants et de leur coopérative d'habitation. Les autres questions

étaient axées sur les communications avec la SCHL et les services qu'offre cette dernière. Les questions 11 à 14 étaient liées à la plus récente communication de la coopérative avec la SCHL, tandis que les questions 15 et 16 se rapportaient aux communications que les coopératives jugent les plus importantes. Avant d'aborder les questions des communications la plus récente et la plus importante, les répondants devaient déterminer le type de communication dont il s'agissait. On présentait ensuite une liste d'énoncés (les mêmes pour toutes les communications) et on demandait aux répondants de quantifier leur accord avec chaque énoncé ainsi que l'importance qu'ils ou elles leur accordaient.

Les questions 17 à 19 étaient liées à la rapidité de la prestation de services par la SCHL. Les répondants ont évalué les délais constatés dans leurs communications avec la SCHL, ainsi que ceux qu'ils ou elles jugent acceptables pour sept types d'interactions fréquentes entre les coopératives et la SCHL. À la question 19, les répondants devaient indiquer le délai nécessaire pour recevoir une réponse à un message laissé sur la boîte vocale de la SCHL ou transmis par courrier électronique.

Aux deux dernières questions (20 et 21), les répondants devaient donner une évaluation générale de la prestation de services par la SCHL. Les répondants devaient, à la question 20, évaluer leur satisfaction générale en ce qui concerne la rapidité de la prestation de services, la facilité d'accès à ces services ainsi que la qualité générale de la prestation de services par la SCHL. La dernière question, quant à elle, donnait la possibilité aux répondants d'inscrire des commentaires précis.

Les résultats consignés dans le présent rapport ont été analysés à l'aide de deux méthodes. Tout d'abord, on a compilé le pourcentage dans lequel les répondants ont appuyé les énoncés dans chaque catégorie. Afin de simplifier la rédaction du rapport et l'analyse des résultats, les réponses positives, par exemple « Tout à fait en accord » et « En accord » ont été combinées. Selon la même logique, on a regroupé les réponses négatives « Très insatisfait » et « Insatisfait ». L'Annexe E présente les résultats non cumulatifs.

On a entrepris une analyse plus poussée en regroupant les réponses en plusieurs catégories. On a combiné les réponses aux questions 14 à 16 selon les catégories énumérées dans les lignes qui suivent. Nous avons choisi d'unir les régions de l'Ontario et de l'Î.-P.-É., puisque c'est le bureau de Toronto de l'Agence qui sera responsable de la gestion des programmes de ces deux régions. On a choisi les autres catégories en fonction de leur importance éventuelle.

- région géographique (C.-B., Alberta ou Ontario/Î.-P.-É combinées)
- le poste du répondant au sein de la coopérative – employé, société de gestion, président ou administrateur
- la raison de la communication (classées selon deux types de communication : établie par le client ou par la SCHL)

Les réponses aux questions 14 à 16 ont été classées dans l'une de ces catégories. On leur a ensuite attribué une valeur numérique, comme l'indique le tableau ci-dessous, afin de déterminer la note pondérée relative à l'accord des répondants avec chaque énoncé.

Valeur écrite	Valeur numérique
Tout à fait en désaccord	-2
En désaccord	-1
Ni en accord ni en désaccord	0
En accord	1
Tout à fait en accord	2

On a aussi attribué une valeur numérique à l'importance que les répondants accordent à chaque énoncé, comme l'indique le tableau ci-dessous, afin de calculer la cote d'importance moyenne de chaque énoncé par catégorie.

Valeur écrite	Valeur numérique
Très important	2,0
Important	1,5
Ni important ni insignifiant	1,0
Pas très important	0,5
Pas important du tout	0

On a ensuite calculé la moyenne des cotes d'importance accordées à tous les énoncés afin de pouvoir les normaliser.

La normalisation permet d'ajuster une note donnée afin d'éliminer l'effet d'une moyenne élevée ou faible sur l'ensemble de la catégorie. Lorsqu'une note était équivalente à la moyenne de sa catégorie, on lui attribuait une cote d'importance de 1 afin qu'elle n'ait aucun effet sur la pondération. Les cotes d'importance de chaque énoncé correspondent à une valeur supérieure ou inférieure à 1, selon l'écart qu'elles présentaient avec la moyenne de la catégorie. Pour chaque catégorie, la note pondérée relative à l'accord des répondants avec chaque énoncé a été calculée en multipliant la note moyenne d'accord avec ces énoncés par leur cote d'importance normalisée.

Ainsi, les notes pondérées présentées dans le présent rapport reflètent autant le degré de satisfaction des répondants que l'importance relative qu'ils accordent à chaque énoncé. On appelle ces notes pondérées *notes pondérées d'accord*. L'échelle numérique qui suit peut aider à interpréter les notes pondérées d'accord des questions 14 à 16.

Valeur écrite	Valeur numérique
Tout à fait en désaccord	Moins de -1,5
En désaccord	Au moins -1,5 et jusqu'à -0,5
Ni en accord ni en désaccord	Au moins -0,5 et

	jusqu'à 0,5
En accord	Au moins 0,5 et jusqu'à 1,5
Tout à fait en accord	Plus de 1,5

Les commentaires des répondants sur la rapidité du service (questions 17 à 19) ont été regroupés par région seulement. On a attribué une valeur numérique aux réponses conformément aux délais signalés. Ces valeurs sont précisées dans le corps du rapport.

Les réponses à la question 20, sur la satisfaction générale des répondants en ce qui concerne le service offert par la SCHL, ont aussi été regroupées par région seulement. On a assigné des valeurs numériques aux niveaux de satisfaction signalés. Ces valeurs sont précisées dans le corps du rapport.

3. Profil des répondants

Ce sont 252 coopératives qui ont répondu au sondage, ce qui représente 43 % des coopératives régies par les lois fédérales et établies dans les provinces où le sondage a été mené.

Région	% du nombre total de coops	% du portefeuille*
C.-B.	28 %	30 % des 233 coops
Alberta	11 %	49 % des 57 coops
Ontario	61 %	53 % des 281 coops
Î.-P.-É.	1 %	23 % des 13 coops

** Les écarts entre le taux de réponse de chaque région peuvent être attribuables au modèle de gestion en place dans ces régions.*

Répondants, selon leur poste :

Poste du répondant	% du nombre total de répondants
Employé de la coop.	40 %
Société de gestion	27 %
Président	14 %
Administrateur de la coop	14 %
Autre	5 %

Répondants, selon leur programme de financement* :

Programme de financement	% du nombre total de répondants	% du portefeuille
Article 27 (ancien Article 15.1)	0,4 %	14 % des 7 coops
Article 61 (34.18)	10,3 %	37,5 % des 64 coops
Article 95 (56.1) et financement de la SCHL avant 1973	67,5 %	38,5 % des 407 coops
PFCH (PHI)	19,8 %	32 % des 144 coops
Logement autochtone en milieu urbain	0 %	0 % des 3 coops
Article 95 – après 1985 pour l'Î.-P.-É.	0,9 %	50 % des 4 coops
Autre**	8,6 %	

* La somme des pourcentages n'est pas de 100 % parce que certaines coopératives ont conclu des accords d'exploitation conformément à plusieurs programmes de financement.

**La catégorie « Autre » englobe les coopératives dont certains éléments sont gérés en vertu de programmes provinciaux et celles dont les répondants ne connaissent pas le programme de financement.

Autres éléments à souligner

- Question 9 : La vaste majorité des répondants (81 %) ont indiqué qu'ils étaient la personne qui s'occupait principalement des communications avec la SCHL.
- Question 11 : Presque tous les répondants (93,5 %) ont signalé qu'ils avaient communiqué avec la SCHL dans les six derniers mois.
- Question 12 : Un peu plus de la moitié des communications (58,8 %) ont été établies par les coopératives.

4. Satisfaction globale à l'égard de la prestation de services par la SCHL

Question 20 :

Pour chaque énoncé, veuillez indiquer le niveau de satisfaction de votre coopérative à l'égard de la prestation de services par la SCHL, en cochant la case qui convient :

Énoncé	Insatisfait	Neutre	Satisfait
---------------	--------------------	---------------	------------------

1. Dans l'ensemble, quel est votre degré de satisfaction quant à la rapidité avec laquelle la SCHL a offert des services à votre coopérative?	11 %	34 %	55 %
2. Dans l'ensemble, votre coopérative est-elle satisfaite de l'accessibilité de la SCHL dans sa qualité d'administratrice du programme de financement des coopératives?	16 %	27 %	56 %
3. Votre coopérative est-elle satisfaite de la qualité générale de la prestation de services par la SCHL?	20 %	32 %	48 %

Les résultats indiquent qu'environ la moitié des répondants sont satisfaits de la prestation de services par la SCHL dans l'ensemble, et qu'un tiers d'entre eux et elles ont signalé être neutres, c'est-à-dire ni satisfaits ni insatisfaits.

4.1 Satisfaction globale à l'égard de la prestation de services par la SCHL, par région

Le tableau qui suit présente une répartition régionale du niveau de satisfaction global des clients.

On a attribué une valeur numérique à ces niveaux de satisfaction, comme l'indique le tableau qui suit.

Très insatisfait	Moins de -1,5
Insatisfait	Au moins -1,5 et jusqu'à -0,5
Neutre	Au moins -0,5 et jusqu'à 0,5
Satisfait	Au moins 0,5 et jusqu'à 1,5
Très satisfait	Plus de 1,5

Énoncé	C.-B.	Alb.	Ont./ Î.-P.-É.
1. Dans l'ensemble, quel est votre degré de satisfaction quant à la rapidité avec laquelle la SCHL a offert des services à votre coopérative?	0,63	0,71	0,66

2. Dans l'ensemble, votre coopérative est-elle satisfaite de l'accessibilité de la SCHL dans sa qualité d'administratrice du programme de financement des coopératives?	0,56	0,48	0,68
3. Votre coopérative est-elle satisfaite de la qualité générale de la prestation de services par la SCHL?	0,29	0,24	0,53
Cotes de satisfaction moyennes globales	0,49	0,48	0,62

L'analyse des réponses par région indique que les cotes de satisfaction globales de la région Ontario/Î.-P.-É. (0,62, soit le niveau « satisfait ») sont considérablement plus élevées que celles de la Colombie-Britannique (0,49) et de l'Alberta (0,48, soit le niveau « neutre »).

5. Raison la plus récente de communiquer avec la SCHL

Question 14 :

Pour quelle raison [la coopérative] a-t-elle communiqué avec la SCHL [la dernière fois]?

Étude des états financiers de fin d'exercice	18 %
Étude du budget	3 %
Visites des coopératives par la SCHL	20 %
Inspection physique (état des bâtiments) par la SCHL	8 %
Demande d'approbation de dépenser des fonds de la réserve de remplacement	17 %
Questions au sujet du calcul des subventions	10 %
Approbation des loyers du marché	0 %
Demande de plan de redressement ou de financement supplémentaire	9 %
Demande d'aide financière supplémentaire (coopératives mises sur pied aux termes de l'Article 95)	3 %
Étude des droits d'occupation à l'année 15 (coopératives financées par le PHI)	1 %
Autres raisons	12 %

La somme des pourcentages n'est pas de 100 % parce que les résultats ont été arrondis.

Voici les trois raisons le plus souvent invoquées pour justifier la communication la plus récente des coopératives avec la SCHL :

- Visite des coopératives par la SCHL (20 %)
- Étude des états financiers de fin d'exercice (18 %)
- Demande d'approbation de dépenser des fonds de la réserve de remplacement (17 %)

6. Communication la plus récente : commentaires sur la prestation des services

Question 14 :

En fonction du service que votre coopérative a reçu lors de sa PLUS RÉCENTE communication avec la SCHL, choisissez une réponse de chacun des menus qui suivent pour :

- d'une part, signifier votre accord avec chaque énoncé;
- d'autre part, indiquer l'importance que vous accordez aux situations décrites dans chacun des énoncés.

Accord avec chacun des énoncés :

Énoncé	En désaccord	Neutre	En accord	S. o.
On a traité ma coopérative de façon juste et équitable.	5 %	8 %	87 %	0 %
Le personnel de la SCHL a déployé des efforts particuliers pour veiller à ce que tous nos besoins soient comblés.	12 %	24 %	57 %	7 %
On nous a indiqué tous les gestes à poser pour gérer la situation.	12 %	14 %	72 %	3 %
Le personnel de la SCHL possédait les connaissances et les compétences nécessaires.	8 %	16 %	75 %	0 %
Il a été facile de joindre l'employé compétent de la SCHL.	7 %	8 %	78 %	7 %
On nous a clairement indiqué ce que nous devons faire si nous avons un problème.	12 %	19 %	57 %	13 %
On nous a servis dans la langue de notre choix.	1 %	3 %	94 %	2 %
Dans l'ensemble, nous sommes satisfaits du délai nécessaire à la prestation du service.	9 %	15 %	71 %	5 %

Ce tableau révèle que les énoncés qui suivent sont ceux avec lesquels les répondants **étaient le plus en accord** :

- On nous a servis dans la langue de notre choix. (94 % des répondants étaient en accord)
- On a traité ma coopérative de façon juste et équitable. (87 % des répondants étaient en accord)
- Il a été facile de joindre l'employé compétent de la SCHL (78 % des répondants étaient en accord)

Voici les énoncés avec lesquels les répondants **étaient le moins en accord** :

- Le personnel de la SCHL a déployé des efforts particuliers pour veiller à ce que tous nos besoins soient comblés (57 % des répondants étaient en accord)

- On nous a clairement indiqué ce que nous devons faire si nous avons un problème (57 % des répondants étaient en accord)

Il importe de remarquer que la vaste majorité des répondants œuvraient au sein de coopératives anglophones. Les réponses non cumulatives des six coopératives francophones ou bilingues présentent un résultat différent. Voici ce qu'ont répondu ces coopératives à l'énoncé « On nous a servis dans la langue de notre choix » :

Accord	Nombre de coops	% des coops
Tout à fait en accord	1	16 %
En accord	1	16 %
Ni en accord ni en désaccord	2	33 %
Tout à fait en désaccord	2	33 %

Les réponses des coopératives francophones et bilingues sont diamétralement opposées à celles des autres coopératives en ce qui concerne le service dans la langue de son choix. En termes simples, la majorité des répondants des coopératives francophones et bilingues n'étaient pas en accord avec l'énoncé.

Importance accordée à chacun des énoncés :

Énoncé	Pas important	Neutre	Important	S. o.
On a traité ma coopérative de façon juste et équitable.	0 %	4 %	95 %	1 %
Le personnel de la SCHL a déployé des efforts particuliers pour veiller à ce que tous nos besoins soient comblés.	0 %	6 %	85 %	7 %
On nous a indiqué tous les gestes à poser pour gérer la situation.	0 %	6 %	90 %	3 %
Le personnel de la SCHL possédait les connaissances et les compétences nécessaires.	0 %	2 %	98 %	0 %
Il a été facile de joindre l'employé compétent de la SCHL.	0 %	6 %	89 %	5 %
On nous a clairement indiqué ce que nous devons faire si nous avons un problème.	1 %	5 %	84 %	10 %
On nous a servis dans la langue de notre choix.	0 %	7 %	90 %	3 %
Dans l'ensemble, nous sommes satisfaits du délai nécessaire à la prestation du service.	1 %	3 %	84 %	12 %

Une majorité considérable de répondants estiment que tous ces énoncés sont importants. Par contre, leurs réponses révèlent un certain écart entre l'importance qu'ils ou elles accordent à chaque énoncé. Par exemple, presque tous les répondants (98 %) ont jugé important que les employés de la SCHL possèdent les connaissances et les compétences nécessaires.

6.1 Communication la plus récente, selon le poste du répondant

Énoncé	Administrateur	SG*	Empl.	Président
On a traité ma coopérative de façon juste et équitable.	1,14	1,40	1,17	0,88
Le personnel de la SCHL a déployé des efforts particuliers pour veiller à ce que tous nos besoins soient comblés.	0,53	1,02	0,57	0,51
On nous a indiqué tous les gestes à poser pour gérer la situation.	0,80	1,01	0,71	0,69
Le personnel de la SCHL possédait les connaissances et les compétences nécessaires.	0,85	1,17	0,97	0,99
Il a été facile de joindre l'employé compétent de la SCHL.	0,92	1,30	1,10	0,65
On nous a clairement indiqué ce que nous devons faire si nous avons un problème.	0,76	0,36	0,53	0,34
On nous a servi dans la langue de notre choix.	1,48	1,29	1,33	1,11
Dans l'ensemble, nous sommes satisfaits du délai nécessaire à la prestation du service.	0,73	1,16	0,78	0,58
Note d'accord pondérée globale par poste	0,90	1,09	0,89	0,72

*SG = société de gestion

Dans ce tableau, on a analysé les réponses en fonction du poste qu'occupe le répondant au sein de la coopérative. Les notes d'accord pondérées de chaque groupe varient de 0,34 à 1,40 (soit de « neutre » à « en accord »). Ce sont les présidents des coopératives qui ont accordé les notes les plus faibles au rendement de la SCHL, comme en témoigne leur note d'accord globale, qui s'établit à 0,72. Il est intéressant de remarquer que ce sont les sociétés de gestion qui ont accordé les notes les plus élevées en ce qui concerne le traitement juste et équitable réservé aux coopératives (1,40), ainsi que l'avant-dernière note pour ce qui est de la clarté des gestes à poser en cas de problème (0,36).

6.2 Communication la plus récente, par région

Énoncé	C.-B.	Alb.	Ont./ Î.-P.-É.
On a traité ma coopérative de façon juste et équitable.	1,02	1,05	1,28
Le personnel de la SCHL a déployé des efforts particuliers pour veiller à ce que tous nos besoins soient comblés.	0,55	0,36	0,76
On nous a indiqué tous les gestes à poser pour gérer la situation.	0,77	0,56	0,83
Le personnel de la SCHL possédait les connaissances et les compétences nécessaires.	0,82	0,80	1,09

Il a été facile de joindre l'employé compétent de la SCHL.	0,97	0,95	1,08
On nous a clairement indiqué ce que nous devons faire si nous avons un problème.	0,49	0,63	0,62
On nous a servi dans la langue de notre choix.	1,37	1,62	1,28
Dans l'ensemble, nous sommes satisfaits du délai nécessaire à la prestation du service.	0,74	1,02	0,88
Note d'accord pondérée globale par région	0,84	0,87	0,98

Les réponses présentées dans ce tableau ont été analysées en fonction de la région dans laquelle chaque coopérative se situe. Les notes d'accord varient de 0,36 à 1,28 (soit de « neutre » à « en accord »). Les répondants de la région Ontario/Î.-P.-É. ont accordé à la prestation de services par la SCHL une note légèrement plus élevée (0,98) que ceux de la Colombie-Britannique et de l'Alberta, qui ont attribué des notes très semblables (0,84 et 0,87, respectivement).

6.3 Communication la plus récente, selon la raison de communiquer avec la SCHL

Groupe 1-Les communications établies par les clients comprennent :

Les demandes d'aide financière supplémentaire (coopératives mises sur pied aux termes de l'Article 95)

Les demandes d'approbation de dépenser des fonds de la réserve de remplacement

Les demandes de plan de redressement ou de financement supplémentaire

L'étude du budget

L'étude des droits d'occupation à l'année 15 (programme PHI)

Groupe 2-Les communications établies par la SCHL comprennent :

Les visites des **coopératives** par la SCHL

Les inspections physiques (état des bâtiments) par la SCHL

Les questions au sujet du calcul des subventions

L'étude des états financiers de fin d'exercice

On a regroupé en deux catégories les raisons pour lesquelles des communications ont été établies entre les coopératives et la SCHL, comme l'indiquent les tableaux ci-dessus.

L'un des groupes correspond à des demandes faites à la SCHL, soit les communications établies par les clients, tandis que le deuxième groupe vise les demandes faites aux coopératives, soit les communications établies par la SCHL. Dans les deux cas, les répondants ont accordé des notes qui indiquent qu'ils sont « en accord » avec les énoncés (soit des notes qui varient de 0,5 à 1,5). Il n'est pas étonnant de constater que les notes d'accord pondérées globales des communications établies par les clients sont plus faibles que celles du deuxième groupe (0,89 contre 0,95); ces notes révèlent que les coopératives sont moins en accord avec les énoncés lorsqu'elles doivent communiquer avec la SCHL pour solliciter son soutien que lorsque c'est la SCHL qui entre en contact avec elles.

Énoncé	Demandes des clients	Visites des coopératives par la SCHL
On a traité ma coopérative de façon juste et équitable.	1,32	1,12
Le personnel de la SCHL a déployé des efforts particuliers pour veiller à ce que tous nos besoins soient comblés.	0,74	0,61
On nous a indiqué tous les gestes à poser pour gérer la situation.	0,65	0,87
Le personnel de la SCHL possédait les connaissances et les compétences nécessaires.	0,90	1,05
Il a été facile de joindre l'employé compétent de la SCHL.	1,01	1,08
On nous a clairement indiqué ce que nous devons faire si nous avons un problème.	0,43	0,68
On nous a servis dans la langue de notre choix.	1,37	1,28
Dans l'ensemble, nous sommes satisfaits du délai nécessaire à la prestation du service.	0,69	0,92
Note d'accord pondérée globale selon la raison de la communication	0,89	0,95

7. Raison la plus importante de communiquer avec la SCHL

Question 15 :

Aux yeux de votre coopérative, quelle a été la raison la plus importante de communiquer avec la SCHL pendant les deux dernières années? (Veuillez cocher une réponse.)

Même que pour la communication la plus récente	33 %
Étude des états financiers de fin d'exercice	19 %
Étude du budget	10 %
Visite de la coopérative par la SCHL	34 %
Inspection physique (état des bâtiments) par la SCHL	17 %
Demande d'approbation de dépenser des fonds de la réserve de remplacement	27 %
Questions au sujet du calcul des subventions	12 %
Approbation des loyers du marché	4 %
Demande de plan de redressement ou de financement supplémentaire	7 %
Demande d'aide financière supplémentaire (coopératives mises sur pied aux termes de l'Article 95)	4 %
Étude des droits d'occupation à l'année 15 (coopératives financées par le PHI)	5 %
Autres raisons	16 %

Voici, pour les coopératives, les trois raisons les plus importantes de communiquer avec la SCHL :

- Visites des coopératives par la SCHL (34 %)
- Même que pour la communication la plus récente (question précédente) (33 %)
- Demande d’approbation de dépenser des fonds de la réserve de remplacement (27 %)

8. Raison la plus importante : commentaires sur la prestation des services

Question 16 :

En fonction de la raison la PLUS IMPORTANTE pour votre coopérative de communiquer avec la SCHL pendant les deux dernières années, choisissez une réponse de chacun des menus qui suivent pour :

- d’une part, signifier votre accord avec chaque énoncé;
- d’autre part, indiquer l’importance que vous accordez aux situations décrites dans chacun des énoncés.

Accord avec chacun des énoncés :

Énoncé	En désaccord	Neutre	En accord	S. o.
On a traité ma coopérative de façon juste et équitable.	11 %	9 %	81 %	0 %
Le personnel de la SCHL a déployé des efforts particuliers pour veiller à ce que tous nos besoins soient comblés.	16 %	20 %	61 %	3 %
On nous a indiqué tous les gestes à poser pour gérer la situation.	17 %	15 %	66 %	1 %
Le personnel de la SCHL possédait les connaissances et les compétences nécessaires.	11 %	17 %	71 %	1 %
Il a été facile de joindre l’employé compétent de la SCHL.	6 %	13 %	79 %	2 %
On nous a clairement indiqué ce que nous devons faire si nous avons un problème.	18 %	21 %	57 %	5 %
On nous a servi dans la langue de notre choix.	2 %	4 %	92 %	1 %
Dans l’ensemble, nous sommes satisfaits du délai nécessaire à la prestation du service.	15 %	16 %	65 %	4 %

Les niveaux d’accord et d’importance qu’accordent les coopératives à chacun des énoncés de cet ensemble (raison la plus importante) correspondent à ceux relevés dans l’ensemble précédent (communication la plus récente).

Ici encore, on remarque un écart entre les résultats non cumulatifs des coopératives francophones ou bilingues et ceux des coopératives anglophones en ce qui concerne la langue. Voici ce qu'ont répondu les coopératives francophones et bilingues à l'énoncé « On nous a servis dans la langue de notre choix » :

Accord	Nombre de coops	% des coops
Tout à fait en accord	1	25 %
En accord	0	0 %
Ni en accord ni en désaccord	1	25 %
Tout à fait en désaccord	2	50 %

Même si elles y ont répondu en moins grand nombre, on constate que les coopératives francophones et bilingues ont offert une réponse semblable à l'énoncé relatif à la langue pour la raison la plus importante et pour la communication la plus récente : ces coopératives sont majoritairement en désaccord avec l'énoncé.

Importance accordée à chaque énoncé :

Énoncé	Pas important	Neutre	Important	S. o.
On a traité ma coopérative de façon juste et équitable.	0 %	3 %	96 %	1 %
Le personnel de la SCHL a déployé des efforts particuliers pour veiller à ce que tous nos besoins soient comblés.	1 %	5 %	89 %	6 %
On nous a indiqué tous les gestes à poser pour gérer la situation.	0 %	3 %	95 %	2 %
Le personnel de la SCHL possédait les connaissances et les compétences nécessaires.	0 %	3 %	96 %	1 %
Il a été facile de joindre l'employé compétent de la SCHL.	0 %	6 %	90 %	4 %
On nous a clairement indiqué ce que nous devons faire si nous avons un problème.	0 %	4 %	89 %	6 %
On nous a servis dans la langue de notre choix.	1 %	9 %	86 %	4 %
Dans l'ensemble, nous sommes satisfaits du délai nécessaire à la prestation du service.	0 %	6 %	80 %	14 %

8.1 Raison la plus importante, selon le poste du répondant

Énoncé	En désaccord	Neutre	En accord	S.o.
On a traité ma coopérative de façon juste et équitable.	1,01	0,75	1,27	0,90
Le personnel de la SCHL a déployé des efforts particuliers pour veiller à ce que tous nos besoins soient comblés.	0,94	0,38	0,87	0,59

On nous a indiqué tous les gestes à poser pour gérer la situation.	0,64	0,68	0,90	0,58
Le personnel de la SCHL possédait les connaissances et les compétences nécessaires.	0,82	0,84	0,97	0,76
Il a été facile de joindre l'employé compétent de la SCHL.	1,20	0,83	1,08	0,85
On nous a clairement indiqué ce que nous devons faire si nous avons un problème.	0,80	0,54	0,66	0,39
On nous a servis dans la langue de notre choix.	1,40	0,85	1,22	1,23
Dans l'ensemble, nous sommes satisfaits du délai nécessaire à la prestation du service.	0,72	0,54	0,91	0,72
Note d'accord pondérée globale selon le poste du répondant	0,94	0,68	0,98	0,75

*SG = société de gestion

Tout comme pour la communication la plus récente, ce sont les présidents des coopératives qui ont accordé les notes les moins élevées. Les notes d'accord globales qu'ils ou elles ont données (0,68) sont plus faibles que celles qu'ont attribuées les répondants qui occupent d'autres postes au sein de la coopérative.

8.2 Raison la plus importante, par région

Énoncé	C.-B.	Alb.	Ont./ Î.-P.-É.
On a traité ma coopérative de façon juste et équitable.	0,97	0,85	1,04
Le personnel de la SCHL a déployé des efforts particuliers pour veiller à ce que tous nos besoins soient comblés.	0,68	0,63	0,71
On nous a indiqué tous les gestes à poser pour gérer la situation.	0,73	0,66	0,68
Le personnel de la SCHL possédait les connaissances et les compétences nécessaires.	0,85	0,71	0,85
Il a été facile de joindre l'employé compétent de la SCHL.	0,97	1,14	0,92
On nous a clairement indiqué ce que nous devons faire si nous avons un problème.	0,40	0,39	0,60
On nous a servis dans la langue de notre choix.	1,25	1,42	1,14
Dans l'ensemble, nous sommes satisfaits du délai nécessaire à la prestation du service.	0,62	0,66	0,80
Note d'accord pondérée globale par région	0,81	0,81	0,84

Les notes d'accord globales indiquent que les régions ont donné des réponses semblables.

8.3 Raison la plus importante, selon la raison de communiquer avec la SCHL

Énoncé	Communications établies par les clients	Communications établies par la SCHL
On a traité ma coopérative de façon juste et équitable.	0,89	1,08
Le personnel de la SCHL a déployé des efforts particuliers pour veiller à ce que tous nos besoins soient comblés.	0,44	0,73
On nous a indiqué tous les gestes à poser pour gérer la situation.	0,39	0,73
Le personnel de la SCHL possédait les connaissances et les compétences nécessaires.	0,58	0,86
Il a été facile de joindre l'employé compétent de la SCHL.	0,76	0,95
On nous a clairement indiqué ce que nous devons faire si nous avons un problème.	0,30	0,53
On nous a servis dans la langue de notre choix.	1,10	1,30
Dans l'ensemble, nous sommes satisfaits du délai nécessaire à la prestation du service.	0,53	0,76
Notes d'accord pondérées globales par raison	0,62	0,87

Ces résultats suivent la même logique que ceux de la communication la plus récente. La note d'accord globale accordée aux communications établies par les clients est plus faible que celle des communications établies par la SCHL. Cet écart révèle que les coopératives sont moins satisfaites de la prestation de services par la SCHL lorsqu'elles sollicitent son aide. Par contre, l'écart entre les deux notes d'accord pondérées globales est beaucoup plus important dans cette catégorie (0,25) que dans celle de la communication la plus récente (0,06).

9. Commentaires sur la rapidité de la prestation des services

Question 17 :

Pour chacune des transactions ou des communications qui suivent, veuillez indiquer :

- d'une part, le délai nécessaire pour que la transaction ou la communication soit complétée (si la transaction ou la communication n'est pas pertinente pour votre coopérative, veuillez cocher « S. o. »);
- d'autre part, le délai que vous jugez raisonnable pour que la transaction ou la communication soit complétée (veuillez répondre à cette question même si la transaction ou la communication n'est pas pertinente pour votre coopérative).

Énoncé	Délai	Délai approx. nécessaire	Délai acceptable
Délai nécessaire entre l'envoi des états financiers et la réception d'une réponse de la SCHL	moins d'un mois	36 %	44 %
	deux mois ou moins	24 %	36 %
	trois mois ou moins	13 %	14 %
	quatre mois ou moins	9 %	4 %
	cinq mois ou moins	3 %	1 %
	six mois ou moins	3 %	0 %
	plus de six mois	9 %	1 %
Délai nécessaire entre l'envoi du budget et la réception d'une réponse de la SCHL	moins d'un mois	51 %	65 %
	deux mois ou moins	25 %	27 %
	trois mois ou moins	11 %	6 %
	quatre mois ou moins	4 %	1 %
	cinq mois ou moins	4 %	0 %
	six mois ou moins	2 %	0 %
	plus de six mois	4 %	0 %
Délai nécessaire entre une visite de la coopérative par la SCHL et la réception du rapport	moins d'un mois	40 %	48 %
	deux mois ou moins	34 %	41 %
	trois mois ou moins	13 %	9 %
	quatre mois ou moins	9 %	2 %
	cinq mois ou moins	1 %	1 %
	six mois ou moins	0 %	0 %
	plus de six mois	1 %	1 %
Délai nécessaire entre une inspection physique et la réception du rapport de la SCHL	moins d'un mois	35 %	44 %
	deux mois ou moins	40 %	38 %
	trois mois ou moins	8 %	9 %
	quatre mois ou moins	6 %	4 %
	cinq mois ou moins	4 %	3 %
	six mois ou moins	3 %	0 %
	plus de six mois	4 %	1 %

Énoncé	Délai	Délai approx. nécessaire	Délai acceptable
Délai nécessaire entre la demande d'approbation de dépenser des fonds de la réserve de remplacement et l'obtention de cette approbation	un jour ouvrable ou moins	10 %	7 %
	deux jours ouvrables ou moins	22 %	24 %
	trois jours ouvrables ou moins	10 %	25 %
	quatre jours ouvrables ou moins	4 %	7 %
	cinq jours ouvrables ou moins	10 %	11 %
	six jours ouvrables ou moins	15 %	21 %
	plus de dix jours ouvrables	31 %	8 %
Délai nécessaire pour obtenir une première réponse à une question laissée sur la boîte vocale de la SCHL	un jour ouvrable ou moins	34 %	29 %
	deux jours ouvrables ou moins	43 %	59 %
	trois jours ouvrables ou moins	10 %	7 %
	quatre jours ouvrables ou moins	5 %	1 %
	cinq jours ouvrables ou moins	2 %	3 %
	six jours ouvrables ou moins	2 %	1 %
	plus de dix jours ouvrables	1 %	0 %
Délai nécessaire pour obtenir une première réponse à un courriel envoyé à la SCHL	un jour ouvrable ou moins	34 %	24 %
	deux jours ouvrables ou moins	50 %	53 %
	trois jours ouvrables ou moins	7 %	16 %
	quatre jours ouvrables ou moins	4 %	3 %
	cinq jours ouvrables ou moins	2 %	1 %
	six jours ouvrables ou moins	2 %	0 %
	plus de dix jours ouvrables	4 %	0 %

Ces deux tableaux comparent le délai nécessaire pour obtenir un service à celui que les coopératives jugent acceptable.

L'étude de ces données révèle que les délais nécessaires ne répondent généralement pas aux attentes des répondants. Pour six des sept transactions à l'étude, le délai nécessaire dépasse le délai que les répondants jugent acceptable. Par exemple, le premier tableau indique que la vaste majorité des coopératives s'attendent à recevoir des rapports ou des commentaires sur leurs budgets et leurs états financiers dans les deux mois suivant leur dépôt mais à l'heure actuelle, la SCHL n'est pas en mesure de livrer ces services dans ces délais. Lorsqu'on le compare à celui que les coopératives considèrent acceptable, le délai nécessaire pour obtenir un commentaire sur les états financiers semble l'élément le plus

faible de tous : 60 % des répondants affirment que les commentaires sont transmis dans les deux mois mais 80 % des répondants indiquent que le délai maximal acceptable est de deux mois.

Les données du deuxième tableau présentent une tendance similaire. Dans ce cas, le délai nécessaire pour obtenir l’approbation de dépenser des fonds de la réserve de remplacement semble être le plus long. Il importe de remarquer que 31 % des répondants ont affirmé qu’il faut attendre pendant plus de dix jours ouvrables pour se voir accorder semblable approbation. C’est également la situation où les coopératives sont prêtes à attendre le plus longtemps. Par exemple, 21 % des répondants jugent qu’un délai de six jours est acceptable. Cependant, seulement 8 % des répondants considèrent qu’il est acceptable de devoir attendre pendant plus de dix jours ouvrables pour obtenir une réponse.

9.1 Rapidité de la prestation des services, par région

Dans les tableaux qui suivent, on a attribué des notes numériques aux réponses des coopératives, comme l’indique le tableau ci-dessous :

Note	Délai
0	Moins d’un mois
1	Au moins un et jusqu’à deux mois
2	Au moins deux et jusqu’à trois mois
3	Au moins trois et jusqu’à quatre mois
4	Au moins quatre et jusqu’à cinq mois
5	Au mois cinq et jusqu’à six mois
6	Plus de six mois

Énoncé	C.-B.	Alb.	Ont./ Î.-P.-É	Toutes
Délai nécessaire entre l’envoi des états financiers et la réception d’une réponse de la SCHL	1,16	1,56	1,88	1,67
Délai nécessaire entre l’envoi du budget et la réception d’une réponse de la SCHL	0,83	1,08	1,03	1,03
Délai nécessaire entre une visite de la coopérative par la SCHL et la réception du rapport	0,85	0,76	1,16	1,04
Délai nécessaire entre une inspection physique et la réception du rapport de la SCHL	1,17	0,65	1,46	1,26
Note moyenne combinée	1,00	1,01	1,36	1,29

Ce tableau présente la moyenne des notes attribuées à chaque service par région, ainsi qu'une note combinée moyenne pour tous les services. Les délais signalés pour l'étude des états financiers sont les plus longs. La région d'Ontario/Î.-P.-É. a obtenu la moyenne la plus élevée (1,88), c'est-à-dire que le délai nécessaire à l'étude des états financiers dans cette région se rapproche de la troisième catégorie, soit de deux mois jusqu'à trois mois. Les délais signalés pour l'étude de budgets et la réception de rapports de visites des coopératives sont les plus courts. La région de l'Alberta a obtenu la moyenne la plus faible (0,76). Le délai nécessaire à la réception des rapports d'inspection physique présente des notes très variées, qui vont de 0,65 en Alberta à 1,46 en Ontario/Î.-P.-É.

Dans les tableaux qui suivent, on a attribué des notes numériques aux réponses des coopératives, comme l'indique le tableau ci-dessous :

Note	Délai
0	Moins d'un jour ouvrable
1	Au moins un et jusqu'à deux jours ouvrables
2	Au moins deux et jusqu'à trois jours ouvrables
3	Au moins trois et jusqu'à quatre jours ouvrables
4	Au moins quatre et jusqu'à cinq jours ouvrables
7	Au moins cinq et jusqu'à dix jours ouvrables
12	Plus de dix jours ouvrables

Énoncé	C.-B.	Alb.	Ont. / Î.-P.-É.	Toutes
Délai nécessaire entre la demande d'approbation de dépenser des fonds de la réserve de remplacement et l'obtention de cette approbation	4,38	3,67	6,20	5,65
Délai nécessaire pour obtenir une première réponse à une question laissée sur la boîte vocale de la SCHL	1,89	1,06	1,18	1,18
Délai nécessaire pour obtenir une première réponse à un courriel envoyé à la SCHL	1,91	1,50	1,16	1,16
Note moyenne combinée	2,72	2,07	2,85	2,85

Ce tableau présente les notes moyennes par région ainsi que la moyenne globale pour tous les répondants. Il révèle que le délai nécessaire à l'obtention de l'approbation de dépenser des fonds de la réserve de remplacement est considérablement plus long que les autres. En Ontario/Î.-P.-É., en moyenne, il faut attendre plus d'une semaine pour obtenir

cette approbation. En comparaison, en Alberta, le délai moyen varie entre trois et quatre jours ouvrables. En C.-B., les délais moyens pour recevoir une première réponse à un message laissé sur une boîte vocale ou envoyé par courrier électronique sont environ de deux à trois jours ouvrables, tandis que les répondants des autres régions ont signalé, en moyenne, un délai qui varie entre un et deux jours ouvrables.

10. Conclusions

Les niveaux de satisfaction relatifs à la qualité globale de la prestation de services par la SCHL sont plus faibles que ceux de chacun des éléments qui la composent. Un peu moins de la moitié des répondants ont indiqué qu'ils sont satisfaits du service qu'ils reçoivent de la SCHL. Cependant, les répondants des coopératives d'habitation ne sont pas excessivement critiques quand on leur demande d'évaluer des éléments précis de la prestation de services par la SCHL.

La plupart des répondants ont signalé qu'à leurs yeux, on traite leur coopérative de façon juste et équitable et qu'il est facile de joindre l'employé compétent de la SCHL. Cependant, ils hésitaient à affirmer :

- que le personnel de la SCHL déploie des efforts particuliers pour combler leurs besoins;
- qu'on leur indique clairement ce qu'ils doivent faire s'ils ont un problème.

Dans l'ensemble, les répondants se sont dits moins en accord avec ces énoncés autant pour la plus récente que pour la plus importante communication qu'ils ont eue avec la SCHL. Les répondants ont indiqué être d'accord avec ces énoncés dans des proportions qui varient de 57 % à 61 %. Lorsqu'on les analyse selon le poste ou la région du répondant, ou encore selon la raison de la communication, la proportion de répondants qui sont d'accord avec ces énoncés est toujours plus faible que pour les autres énoncés.

L'étude des réponses selon le poste du répondant révèle aussi une tendance générale : les présidents des coopératives sont généralement plus critiques envers la prestation de services par la SCHL que les titulaires des autres postes. Les présidents jouent un rôle direct dans la gestion de la coopérative, ce qui peut expliquer leurs réponses. Les employés, qui jouent aussi un rôle actif dans le fonctionnement des coopératives, ont aussi jugé le service offert par la SCHL de façon plus critique. Les titulaires de ces postes font généralement preuve d'une très grande loyauté envers leur coopérative, tandis que les sociétés de gestion peuvent avoir un point de vue plus objectif puisqu'elles font habituellement affaire avec la SCHL au nom de plusieurs clients des coopératives.

Le sondage révèle aussi que la satisfaction des clients varie d'une région à l'autre. De façon générale, le groupe Ontario/Î.-P.-É. a attribué des notes plus élevées à la SCHL que ses homologues de l'ouest du pays. Par contre, en moyenne, c'est dans cette région que les délais nécessaires pour recevoir des réponses de la SCHL sont les plus longs.

Dans la partie du sondage qui regroupait les communications selon qu'elles ont été établies par le client ou par la SCHL, il appert que les répondants des coopératives sont plus critiques à l'égard de la prestation de services lorsqu'ils sollicitent l'aide de la SCHL (communication établie par le client). Pour ce qui est des communications qui revêtent une importance particulière aux yeux de la coopérative, un grand écart sépare les notes attribuées à chacun des deux groupes de communications. Les réponses indiquent aussi que de façon générale, la rapidité de la prestation des services ne répond pas aux attentes des répondants.

En terminant, nous aimerions remercier les nombreux répondants (130) qui ont ajouté leurs commentaires au sondage. Certaines remarques font l'éloge de la SCHL, d'autres sont plutôt négatives et d'autres sont ambivalentes. De ces remarques ambivalentes, nombreuses sont celles qui relèvent une incohérence dans la prestation des services attribuable au roulement du personnel, et particulièrement pendant les dernières années. L'Annexe F présente un échantillon représentatif de ces remarques.

Certains répondants ont indiqué qu'ils ont très hâte de recevoir des services de l'Agence et de pouvoir les comparer à ceux de la SCHL. Comme en témoigne l'énoncé de politique de l'Agence (Annexe G), cette dernière a pris d'importants engagements en ce qui a trait à la qualité des services qu'elle offrira aux programmes fédéraux de coopératives d'habitation qu'elle devra gérer.

Annexe A : Questionnaire (envoyé par la poste)

SONDAGE MENÉ AUPRÈS DE COOPÉRATIVES D'HABITATION SUBVENTIONNÉES PAR LE GOUVERNEMENT FÉDÉRAL

Nous vous remercions de prendre le temps de répondre au présent sondage, ce qui vous prendra environ 15 minutes. Toutes les réponses demeureront strictement confidentielles.

RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

1. Quel est le nom de votre coopérative? _____
2. Combien de logements votre coopérative compte-t-elle? _____
3. Où votre coopérative est-elle située? _____
4. Quel(s) est (sont) votre (vos) nom(s)? _____
5. Quelle est votre adresse électronique? _____
6. Quel est votre indicatif régional? _____
7. Quel est votre numéro de téléphone? _____
8. Quel poste occupez-vous au sein de votre coopérative? (Veuillez cocher toutes les réponses pertinentes.)
 - ☐ Employé
 - ☐ Membre de la société de gestion
 - ☐ Président
 - ☐ Administrateur
 - ☐ Autre (préciser) _____
9. Êtes-vous la personne qui s'occupe principalement de communiquer avec la SCHL, au besoin? _____

10. Quel est ou quels sont les programmes de financement de votre coopérative? (Veuillez cocher toutes les réponses pertinentes.)

- ☐ Article 27 (ancien Article 15.1)
- ☐ Financement de la SCHL avant 1973
- ☐ Article 61 (ancien Article 34.18)
- ☐ Article 95 (ancien Article 56.1)
- ☐ PFCH (PHI)
- ☐ Logement autochtone en milieu urbain
- ☐ Article 95 – après 1985 (Î.-P.-É.)
- ☐ Autre (préciser) _____

PRESTATION DE SERVICES PAR LA SCHL

Les questions 11 à 14 portent sur la communication la plus RÉCENTE de votre coopérative avec la SCHL.

11. À quand remonte la dernière communication que votre coopérative a eue avec la SCHL? (Veuillez cocher une seule réponse.)

- ☐ Dans les six derniers mois
- ☐ Il y a de six mois à un an
- ☐ Il y a plus d'un an

12. Qui a établi la communication? (Veuillez cocher une seule réponse.)

- ☐ Ma coopérative
- ☐ La SCHL

13. Pourquoi la communication a-t-elle été établie? (Veuillez cocher une seule réponse.)

- ☐ Étude des états financiers de fin d'exercice
- ☐ Étude du budget
- ☐ Visite des coopératives par la SCHL
- ☐ Inspection physique (état du bâtiment) par la SCHL
- ☐ Demande d'approbation de dépenser des fonds de la réserve de remplacement
- ☐ Question au sujet du calcul des subventions

- ☐ Approbation des loyers du marché
- ☐ Demande de plan de redressement ou de financement supplémentaire
- ☐ Demande d'aide financière supplémentaire (coopératives mises sur pied aux termes de l'Article 95)
- ☐ Étude des droits d'occupation à l'année 15 (coopératives financées par le PHI)
- ☐ Autre (préciser) _____

14. En fonction du service que votre coopérative a reçu lors de sa PLUS RÉCENTE communication avec la SCHL, choisissez une réponse de chacun des menus qui suivent pour :

- d'une part, signifier votre accord avec chaque énoncé;
- d'autre part, indiquer l'importance que vous accordez aux situations décrites dans chacun des énoncés.

Énoncé	Accord	Importance
On a traité ma coopérative de façon juste et équitable.		
Le personnel de la SCHL a déployé des efforts particuliers pour veiller à ce que tous nos besoins soient comblés.		
On nous a indiqué tous les gestes à poser pour gérer la situation.		
Le personnel de la SCHL possédait les connaissances et les compétences nécessaires.		
Il a été facile de joindre l'employé compétent de la SCHL.		
On nous a clairement indiqué ce que nous devons faire si nous avons un problème.		
On nous a servi dans la langue de notre choix.		
Dans l'ensemble, nous sommes satisfaits du délai nécessaire à la prestation du service.		

1: Tout à faire en désaccord
 2: En désaccord
 3: Ni en accord ni en désaccord
 4: En accord
 5: Tout à fait en accord
 S. o.

1: Pas du tout important
 2: Pas important
 3: Ni important ni insignifiant
 4: Important
 5: Très important
 S. o.

Les questions 15 et 16 portent sur la communication la PLUS IMPORTANTE que vous avez eue avec la SCHL dans les deux dernières années.

15. Aux yeux de votre coopérative, quelle a été la raison la plus importante de communiquer avec la SCHL pendant les deux dernières années? (Veuillez cocher une seule réponse.)

- ☐ Même que pour la communication la plus récente (indiquée à la question n° 13) – passez directement à la question n° 17.
- ☐ Étude des états financiers de fin d'exercice
- ☐ Étude du budget

- ☐ Visite des coopératives par la SCHL
- ☐ Inspection physique (état du bâtiment) par la SCHL
- ☐ Demande d'approbation de dépenser des fonds de la réserve de remplacement
- ☐ Questions au sujet du calcul des subventions
- ☐ Approbation des loyers du marché
- ☐ Demande de plan de redressement ou de financement supplémentaire
- ☐ Demande d'aide financière supplémentaire (coopératives mises sur pied aux termes de l'Article 95)
- ☐ Étude des droits d'occupation à l'année 15 (coopératives financées par le PHI)
- ☐ Autre (préciser) _____

16. En fonction de la raison la PLUS IMPORTANTE pour votre coopérative de communiquer avec la SCHL pendant les deux dernières années, choisissez une réponse de chacun des menus qui suivent pour :
- d'une part, signifier votre accord avec chaque énoncé;
 - d'autre part, indiquer l'importance que vous accordez aux situations décrites dans chacun des énoncés.

Énoncé	Accord	Importance
On a traité ma coopérative de façon juste et équitable.		
Le personnel de la SCHL a déployé des efforts particuliers pour veiller à ce que tous nos besoins soient comblés.		
On nous a indiqué tous les gestes à poser pour gérer la situation.		
Le personnel de la SCHL possédait les connaissances et les compétences nécessaires.		
Il a été facile de joindre l'employé compétent de la SCHL.		
On nous a clairement indiqué ce que nous devons faire si nous avons un problème.		
On nous a servis dans la langue de notre choix.		
Dans l'ensemble, nous sommes satisfaits du délai nécessaire à la prestation du service.		

1: Tout à faire en désaccord
 2: En désaccord
 3: Ni en accord ni en désaccord
 4: En accord
 5: Tout à fait en accord
 S. o.

1: Pas du tout important
 2: Pas important
 3: Ni important ni insignifiant
 4: Important
 5: Très important
 S. o.

Les questions 17 à 19 portent sur la rapidité de la prestation de services de la SCHL. Pour chaque transaction ou communication, veuillez répondre en fonction de votre expérience générale.

17. Pour chacune des transactions ou des communications qui suivent, veuillez indiquer :

- d'une part, le délai nécessaire pour que la transaction ou la communication soit complétée (*si la transaction ou la communication n'est pas pertinente pour votre coopérative, veuillez inscrire « S. o. »*);
- d'autre part, le délai que vous jugez raisonnable pour que la transaction ou la communication soit complétée (*veuillez répondre à cette question même si la transaction ou la communication n'est pas pertinente pour votre coopérative*).

	Délai approx. nécessaire	Délai acceptable
Délai nécessaire entre l'envoi des états financiers et la réception d'une réponse de la SCHL		
Délai nécessaire entre l'envoi du budget et la réception d'une réponse de la SCHL		
Délai nécessaire entre une visite de la SCHL et la réception du rapport		
Délai nécessaire entre une inspection physique et la réception du rapport de la SCHL		

- 1: Moins d'un mois
 2: Au moins un et jusqu'à deux mois
 3: Au moins deux et jusqu'à trois mois
 4: Au moins trois et jusqu'à quatre mois
 5: Au moins quatre et jusqu'à cinq mois
 6: Au moins cinq et jusqu'à six mois
 7: Plus de six mois
 S. o.

18. Pour chacune des transactions ou des communications qui suivent, veuillez indiquer :
- d'une part, le délai nécessaire pour que la transaction ou la communication soit complétée (*si la transaction ou la communication n'est pas pertinente pour votre coopérative, veuillez inscrire « S. o. »*);
 - d'autre part, le délai que vous jugez raisonnable pour que la transaction ou la communication soit complétée (*veuillez répondre à cette question même si la transaction ou la communication n'est pas pertinente pour votre coopérative*).

	Délai approx. nécessaire	Délai acceptable
Délai nécessaire entre la demande d'approbation de dépenser des fonds de la réserve de remplacement et l'obtention de cette approbation		
Délai nécessaire pour obtenir une première réponse à une question laissée sur la boîte vocale de la SCHL		
Délai nécessaire pour obtenir une première réponse à un courriel envoyé à la SCHL		

- 1: Moins d'un jour ouvrable
 2: Au moins un et jusqu'à deux jours ouvrables
 3: Au moins deux et jusqu'à trois jours ouvrables
 4: Au moins trois et jusqu'à quatre jours ouvrables
 5: Au moins quatre et jusqu'à cinq jours ouvrables
 6: Au moins cinq et jusqu'à dix jours ouvrables
 7: Plus de dix jours ouvrables
 S. o.

- Votre coopérative est-elle satisfaite de la qualité générale de la prestation de services par la SCHL?

☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐

très insatisfaite très satisfaite

21. Avez-vous d'autres commentaires à formuler à propos de la prestation des services de la SCHL à votre coopérative? Dans l'affirmative, veuillez les inscrire dans l'espace ci-dessous. Vous pouvez aussi ajouter des explications ou des détails à vos réponses; dans ce cas, veuillez préciser le numéro de la question à laquelle vous désirez joindre un commentaire, des détails ou des explications.

Veuillez envoyer le questionnaire complété à l'Agence par la poste ou par télécopieur d'ici le 3 juin 2005, à l'adresse :

Madame Olga Tasci
Agence des coopératives d'habitation
311-225, rue Metcalfe
Ottawa (Ontario) K2P 1P9
Tél. : (613) 230-2201 Téléc. : (613) 230-2231

Merci d'avoir répondu au sondage.

Votre apport nous est précieux.

Annexe B : Questionnaire (présenté sur Internet)

SONDAGE MENÉ AUPRÈS DE COOPÉRATIVES D'HABITATION SUBVENTIONNÉES
PAR LE GOUVERNEMENT FÉDÉRAL : [Quitter le sondage >>](#)

Nous vous remercions de prendre le temps de répondre au présent sondage, ce qui vous prendra environ 15 minutes. Si vous le voulez, vous pouvez quitter le sondage et y revenir plus tard; vos réponses ne seront pas effacées.

Veuillez utiliser la fonction « plein écran » pour visualiser le sondage et y répondre. Il vous sera plus facile de naviguer dans le sondage si vous utilisez cette fonction.

[Suite >>](#)

RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

1. Quel est le nom de votre coopérative?
2. Combien de logements votre coopérative compte-t-elle?
3. Où votre coopérative est-elle située?
4. Quel(s) est (sont) votre (vos) nom(s)?
5. Quelle est votre adresse électronique?
6. Quel est votre indicatif régional?
7. Quel est votre numéro de téléphone?
8. Quel poste occupez-vous au sein de l'équipe de votre coopérative? (Veuillez cocher toutes les réponses pertinentes.)
 - ii Employé
 - iii Membre de la société de gestion
 - iv Président
 - v Administrateur
 - vi Autre (préciser)
9. Êtes-vous la personne qui s'occupe principalement de communiquer avec la SCHL, au besoin?

10. Quel est ou quels sont les programmes de financement de votre coopérative? (Veuillez cocher toutes les réponses pertinentes.)
- vii Article 27 (ancien Article 15.1)
 - viii Financement de la SCHL avant 1973
 - ix Article 61 (ancien Article 34.18)
 - x Article 95 (ancien Article 56.1)
 - xi PFCH (PHI)
 - xii Logement autochtone en milieu urbain
 - xiii Article 95 après 1985 (Î.-P.-É.)
 - xiv Autre (préciser)

<< Retour

Suite >>

PRESTATION DE SERVICES PAR LA SCHL

Les questions 11 à 14 portent sur la communication la plus RÉCENTE de votre coopérative avec la SCHL.

11. À quand remonte la dernière communication que votre coopérative a eue avec la SCHL? (Veuillez cocher une seule réponse.)
- Dans les six derniers mois
 - Il y a de six mois à un an
 - Il y a plus d'un an
12. Qui a établi la communication? (Veuillez cocher une seule réponse.)
- Ma coopérative
 - La SCHL
13. Pourquoi la communication a-t-elle été établie? (Veuillez cocher une seule réponse.)
- Étude des états financiers de fin d'exercice
 - Étude du budget
 - Visite des coopératives par la SCHL
 - Inspection physique (état du bâtiment) par la SCHL
 - Demande d'approbation de dépenser des fonds de la réserve de remplacement
 - Questions au sujet du calcul des subventions
 - Approbation des loyers du marché
 - Demande de plan de redressement ou de financement supplémentaire
 - Demande d'aide financière supplémentaire (coopératives mises sur pied aux termes de l'Article 95)
 - Étude des droits d'occupation à l'année 15 (coopératives financées par le PHI)
 - Autre (préciser)

14. En fonction du service que votre coopérative a reçu lors de sa PLUS RÉCENTE communication avec la SCHL, choisissez une réponse de chacun des menus qui suivent pour :

- d'une part, signifier votre accord avec chaque énoncé;
- d'autre part, indiquer l'importance que vous accordez aux situations décrites dans chacun des énoncés.

Énoncé	ACCORD		IMPORTANCE	
On a traité ma coopérative de façon juste et équitable.				
Le personnel de la SCHL a déployé des efforts particuliers pour veiller à ce que tous nos besoins soient comblés.				
On nous a indiqué tous les gestes à poser pour gérer la situation.				
Le personnel de la SCHL possédait les connaissances et les compétences nécessaires.				
Il a été facile de joindre l'employé compétent de la SCHL.				
On nous a clairement indiqué ce que nous devons faire si nous avons un problème.				
On nous a servi dans la langue de notre choix.				
Dans l'ensemble, nous sommes satisfaits du délai nécessaire à la prestation du service.				

<tout à fait en désaccord> <en désaccord> <ni en accord ni en désaccord> <en accord>
 <tout à fait en accord> <S. o.>

Les questions 15 et 16 portent sur la communication la PLUS IMPORTANTE que vous avez eue avec la SCHL dans les deux dernières années.

15. Aux yeux de votre coopérative, quelle a été la raison la plus importante de communiquer avec la SCHL pendant les deux dernières années? (Veuillez cocher une seule réponse.)
- xv Même que pour la communication la plus récente (indiquée à la question n° 13) – passez directement à la question n° 17.
 - xvi Étude des états financiers de fin d'exercice
 - xvii Étude du budget
 - xviii Visite des coopératives par la SCHL
 - xix Inspection physique (état du bâtiment) par la SCHL
 - xx Demande d'approbation de dépenser des fonds de la réserve de remplacement
 - xxi Questions au sujet du calcul des subventions
 - xxii Approbation des loyers du marché
 - xxiii Demande de plan de redressement ou de financement supplémentaire
 - xxiv Demande d'aide financière supplémentaire (coopératives mises sur pied aux termes de l'Article 95)
 - xxv Étude des droits d'occupation à l'année 15 (coopératives financées par le PHI)
 - xxvi Autre (préciser).

16. En fonction de la raison la PLUS IMPORTANTE pour votre coopérative de communiquer avec la SCHL pendant les deux dernières années, choisissez une réponse de chacun des menus qui suivent pour :

- d'une part, signifier votre accord avec chaque énoncé;
- d'autre part, indiquer l'importance que vous accordez aux situations décrites dans chacun des énoncés.

Énoncé	ACCORD	IMPORTANCE
On a traité ma coopérative de façon juste et équitable.		
Le personnel de la SCHL a déployé des efforts particuliers pour veiller à ce que tous nos besoins soient comblés.		
On nous a indiqué tous les gestes à poser pour gérer la situation.		
Le personnel de la SCHL possédait les connaissances et les compétences nécessaires.		
Il a été facile de joindre l'employé compétent de la SCHL.		
On nous a clairement indiqué ce que nous devons faire si nous avons un problème.		
On nous a servis dans la langue de notre choix.		
Dans l'ensemble, nous sommes satisfaits du délai nécessaire à la prestation du service.		

Les questions 17 à 19 portent sur la rapidité de la prestation de services de la SCHL. Pour chaque transaction ou communication, veuillez répondre en fonction de votre expérience générale.

17. Pour chacune des transactions ou des communications qui suivent, veuillez indiquer :

- d'une part, le délai nécessaire pour que la transaction ou la communication soit complétée (*si la transaction ou la communication n'est pas pertinente pour votre coopérative, veuillez inscrire « S. o. »*);
- d'autre part, le délai que vous jugez raisonnable pour que la transaction ou la communication soit complétée (*veuillez répondre à cette question même si la transaction ou la communication n'est pas pertinente pour votre coopérative*).

	Délai approx. nécessaire	Délai acceptable
Délai nécessaire entre l'envoi des états financiers et la réception d'une réponse de la SCHL		
Délai nécessaire entre l'envoi du budget et la réception d'une réponse de la SCHL		
Délai nécessaire entre une visite de la SCHL et la réception du rapport		
Délai nécessaire entre une inspection physique et la réception du rapport de la SCHL		

<Moins d'un mois > <Au moins un et jusqu'à deux mois > < Au moins deux et jusqu'à trois mois> < Au moins trois et jusqu'à quatre mois> <

Au moins quatre et jusqu'à cinq mois> < Au moins cinq et jusqu'à six mois> <Plus de six mois> <S. o.>

18. Pour chacune des transactions ou des communications qui suivent, veuillez indiquer :

- d'une part, le délai nécessaire pour que la transaction ou la communication soit complétée (si la transaction ou la communication n'est pas pertinente pour votre coopérative, veuillez inscrire « S. o. »);
- d'autre part, le délai que vous jugez raisonnable pour que la transaction ou la communication soit complétée (veuillez répondre à cette question même si la transaction ou la communication n'est pas pertinente pour votre coopérative).

	Délai approx. nécessaire	Délai acceptable
Délai nécessaire entre la demande d'approbation de dépenser des fonds de la réserve de remplacement et l'obtention de cette approbation		
Délai nécessaire pour obtenir une première réponse à une question laissée sur la boîte vocale de la SCHL		
Délai nécessaire pour obtenir une première réponse à un courriel envoyé à la SCHL		

<Moins d'un jour ouvrable > <Au moins un et jusqu'à deux jours ouvrables>
<Au moins deux et jusqu'à trois jours ouvrables> <Au moins trois et jusqu'à quatre jours ouvrables> <Au moins quatre et jusqu'à cinq jours ouvrables> <Au moins cinq et jusqu'à dix jours ouvrables> <Plus de dix jours ouvrables> <S. o.>

19. Lorsque votre coopérative a communiqué avec la SCHL par l'entremise de messages laissés sur une boîte vocale ou envoyés par courriel, si on vous a d'abord dit qu'on ne pouvait pas répondre immédiatement à votre demande, vous a-t-on indiqué le moment où on vous répondrait ou ce qu'on ferait pour donner suite à votre demande? Veuillez cocher « Oui », or « Non » ou « S. o. ».
- <Oui> <Non> <S. o.> <boîte vocale> <courriel>

Les deux dernières questions portent sur l'évaluation globale que vous faites de la prestation des services de la SCHL à votre coopérative. Vous pourrez aussi transmettre vos commentaires à l'égard de la prestation des services.

20. Pour chaque énoncé, veuillez indiquer le niveau de satisfaction de votre coopérative à l'égard de la prestation de services par la SCHL, en cochant la case qui convient :
- Dans l'ensemble, quel est votre degré de satisfaction quant à la rapidité avec laquelle la SCHL a offert des services à votre coopérative?
 - Dans l'ensemble, votre coopérative est-elle satisfaite de l'accessibilité de la SCHL dans sa qualité d'administratrice du programme de financement des coopératives?
 - Votre coopérative est-elle satisfaite de la qualité générale de la prestation de services par la SCHL?

<très insatisfaite> <très satisfaite>

21. Avez-vous d'autres commentaires à formuler à propos de la prestation des services de la SCHL à votre coopérative? Dans l'affirmative, veuillez les inscrire dans l'espace ci-dessous. Vous pouvez aussi ajouter des explications ou des détails à vos réponses; dans ce cas, veuillez préciser le numéro de la question à laquelle vous désirez joindre un commentaire, des détails ou des explications.

Merci d'avoir répondu au sondage.

Votre apport nous est précieux.

Cliquez sur « Terminer » pour quitter le sondage.

Annexe C : Lettre envoyée aux coopératives au sujet du sondage

AGENCE D'ADMINISTRATION DES PROGRAMMES D'HABITATION COOPÉRATIVE DU CANADA

311 – 225, rue Metcalfe, Ottawa (Ontario) K2P 1P9
Tél. : (613) 230-2201 Téléc. : (613) 230-2231

Le 20 mai 2005

Nom
<adresse>

Madame, Monsieur,

Les intervenants du domaine des coopératives d'habitation travaillent depuis neuf ans à créer une agence qui gérerait les programmes fédéraux d'habitation coopérative conformément à un contrat conclu avec la Société canadienne d'hypothèque et de logement (SCHL). Leurs efforts ont porté fruits : la nouvelle Agence d'administration des programmes d'habitation coopérative du Canada fait maintenant partie intégrante du milieu des coopératives d'habitation.

Au début du mois, l'Agence d'administration des programmes d'habitation coopérative a signé une entente avec le gouvernement du Canada, par l'intermédiaire de la SCHL, afin d'offrir certains services de gestion du portefeuille aux coopératives d'habitation gérées par le gouvernement fédéral. De façon plus précise, la nouvelle Agence supervisera le fonctionnement des programmes de l'Île-du-Prince-Édouard, de l'Ontario, de l'Alberta et de la Colombie-Britannique. L'Agence, un organisme coopératif à but non lucratif, sera indépendante du gouvernement et des organismes du domaine des coopératives d'habitation.

L'Agence commencera à offrir ses services au début de l'année 2006. Cependant, la transition s'effectuera graduellement, pendant plusieurs mois; on ouvrira notamment, pendant cette période, le bureau principal de l'Agence à Ottawa, ainsi que des bureaux satellites aux quatre coins du pays. Sauf avis contraire, vous devrez encore communiquer avec la SCHL si vous avez des questions sur votre accord d'exploitation.

L'Agence a pour mandat général de veiller à ce que les fonds publics affectés aux coopératives d'habitation sont utilisés conformément aux fins prescrites et qu'ils soient bien comptabilisés. De plus, elle protège l'investissement de la population en aidant les coopératives à obtenir d'excellents résultats et en garantissant les paiements hypothécaires. Dans l'optique d'une amélioration constante de la prestation des services, l'Agence mettra l'accent sur l'excellence du service à la clientèle. Nous avons besoin de votre aide pour établir des données sur lesquelles nous pourrions nous appuyer pour évaluer le rendement de l'Agence en ce qui concerne la gestion et la prestation des services.

Nous aimerions connaître votre opinion sur la prestation actuelle des services de la SCHL. Nous avons élaboré un **sondage électronique** qui vous permettra de nous faire part de votre point de vue. Nous espérons que votre coopérative répondra au sondage.

Voici les façons dont nous pouvons vous faire parvenir le sondage.

- Si nous avons l'adresse électronique de votre coopérative, **nous vous enverrons un message qui présentera un lien vers le sondage** pour vous inviter à y répondre.
- Si vous n'avez pas accès à Internet, **nous pouvons vous faire parvenir un exemplaire papier** du sondage. Veuillez appeler Melanie Clement à la FHCC (au numéro 1-800-465-2752, poste 229) pour recevoir le sondage par télécopieur ou par la poste.
- Si votre coopérative a accès à Internet mais qu'elle n'a pas d'adresse électronique, ou qu'elle a une adresse électronique mais que vous n'avez pas reçu le sondage d'ici le **26 mai**, **veuillez envoyer un courriel à l'adresse info@thcc.ca pour demander qu'on vous envoie par courriel une invitation à participer au sondage.**

L'Agence se servira d'Internet pour améliorer les services qu'elle offre aux coopératives de façon économique. Dans cette optique, les sondages électroniques, comme celui-ci, représentent l'une des méthodes que privilégiera l'Agence.

Nous espérons que votre coopérative répondra au sondage électronique. Nous nous sommes efforcés d'élaborer un sondage court et simple et nous espérons que toutes les coopératives qui feront maintenant affaire avec l'Agence y répondront.

Dans l'espoir d'une participation de votre part, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, mes salutations distinguées.

AGENCE D'ADMINISTRATION DES PROGRAMMES D'HABITATION COOPÉRATIVE DU CANADA



Alexandra Wilson

P.S. Votre apport nous est précieux, et nous vous remercions à l'avance de nous faire part de votre point de vue.

Annexe D : Liste des répondants

Acton House Housing Co-operative
Ainslie wood Housing Cooperative Inc.
Alberta 75 Housing Co-operative Limited
Aldergrove Housing Co-operative Ltd.
Alex Girvin Co-operative
Alex Laidlaw Housing Co-op
Alexander Mackenzie
Alexander Street Co-op
Alfred Haenchen Co-operative Homes Inc.
Amicae Housing Co-op
Angus Co-operative Homes
Anne Marie Hill
Applegrove housing co-op
Applemead Co-op
Appleridge
Arcadia Housing Co-operative
Arlington Grove
Artspace Housing Cooperative Ltd.
Ashworth Square Co-op
Athol Green Co-operative Homes Inc.
Aurora Village Co-op
Aventine Co-Operative Homes Inc.
Bain Apartments Co-operative Inc.
Bamburgh Circle Co-op
Beech Hall Housing Co-operative
Benryk Mews
Birchwood Meadow Housing Co-Operative Inc.
Bob And Kay Carlin co-op
Bread and Roses
Briar Rose Co-operative Homes, Inc.
Briarview Co-operative Homes Inc.
Bridge Housing co-op Ltd
Bridletowne Circle Co-operative Homes Inc.
Brittany Lane Housing Co-operative
Brookfield Housing Co-op
Brooksford Place co-op
Burrardview Housing Co-op
By-de-Molen Co-op
Byrne Creek Housing Co-op
Byron Meadows Community Housing Co-operative Inc.
Cambridge New Hope Housing Co-operative
Cameo Co-operative Housing Association
Campden Green Co-operative Homes Inc.
Canora Housing Co-operative Ltd.
Cardiff Housing Co-operative Inc.
Carillon Housing Co-op

Caroline Co-operative Homes Inc
Cataraqui Co-operative Homes
Cathedral Court Co-operative Homes Corp.
Cavendish
Cawthra Mansions Co-operative Inc.
Cedarbrook Park
Chadwick Towers
Church Isabella Residents Co-operative
Cityview Co-op
Clarendon Hall Co-op
Clearview
Clearwater Housing Co-op
Coady Co-op
College View Housing Co-operative Inc.
Confederation Housing Co-op
Connaught Housing Cooperative
Consort Housing Co-operative Ltd.
Co-op Jeanneville
Cooperative d'habitation Aile-Nord Inc.
Cordova Co-op
Country Lane Co-operative Homes Incorporated
Crossroads Housing Co-operative
Crown Heights Co-operative Homes Inc.
Daly Co-operative Inc.
David B. Archer
David Wetherow Housing Co-op
De La Salle Housing
Deerfoot Estates Housing Coop Ltd.
Delta Green Housing Co-operative
Dentonia Park Co-operative Homes Inc.
Domogo Housing Cooperative
Don Area Co-operative Homes Inc.
Dovercourt Housing Co-operative Inc.
Drumlin Co-operative Homes Inc.
Dunbar Village Community Co-operative
Dundas Co-operative Housing Association
Eagle Housing Co-operative Inc.
Eamon Park Housing Co-operative Inc.
Eburne Landing
Edmonds Place Housing Co-op
Elmvale Co-op
Emanuel Housing Co-operative Inc.
Falcon Crest Estates Housing Cooperative
Fieldstone co-operative Homes Inc
Ford Road Housing Co-op
Forward 9 housing co-op
Frank McLoughlin Co-op
Frazer Heights Co-operative, Inc.
Fred Dowling Co-operative Inc.
Garden Village Co-op

George Barlow Housing Co-operative Inc.
Glenburn Co-operative Homes Inc.
Grand Marais Co-operative Homes Inc.
Grandview
Granville Gardens
Greenland Housing Co-operative
Grove Seniors Village Housing Co-operative
Guise St. Housing Co-operative Inc.
Haney Pioneer Village co-operative
Harmony Creek Co-operative Homes Inc.
Harmony Haven Housing
Harris Road Housing Co-op
Harvest Moon Co-operative Homes Inc.
Hazelburn Co-operative Homes of Toronto Inc.
Heatherglen Housing Co-operative Ltd
Helen's Court Housing Co-op
Heritage Housing Co-operative
Hi-Wood Meadows Housing Co-op. Ltd.
Homestead
Hoy Creek Co-op
Hugh Garner Housing Co-operative Inc.
Humberview Housing Co-op
H.W. Flesher Housing Co-operative
Ideal Village Co-op Inc.
Innstead Co-operative
Integra Housing Co-op.
Island View Co-op
Jasmine Place
John Bruce Village Co-op
Kailasa
Kalaka Housing Co-operative Ltd.
Kalmar Co-operative Inc
Keegano Housing Co-op
Kenfinch Co-op Inc.
Killarney Garden Housing Co-op
Kitsilano Terrace Housing Co-operative
Klahanie
Koslo Gardens
La Co-opérative d'Habitation Vallée Ouest Inc.
La Paz Co-operative Homes Inc.
Larry Sefton Housing Co-op
Las Americas Housing Cooperative
Laura Jamieson Housing Co-operative
Lawrence Gardens Housing Co-operative Inc.
Liberton Terrace Housing Co-operative
Links Housing Co-op
Longview
Lore Krill Housing Co-op
Lotus Co-op Homes Inc
Main-Gerrard Community Development Co-operative Inc.

Manhattan
Manhattan Cooperative Housing Association
Maple Lanes/Okanagan Housing Co-op Assn.
Marigold Co-op
Marine Cove
Marine Heights
Mary Campbell Housing Co-operative Inc.
Mau Dan Gardens Coop Housing Association
Mayflower Housing Co-operative
Medway Housing Co-op
Midwich Housing Co-operative Inc.
Misty Ridge
Mitraniketan
Mondragon Co-operative Homes Inc.
Moose Country Housing Co-op
Mountain City Housing Co-op Inc.
Mountmuir Co-operative Housing
Neilson Creek Housing Co-op
New Brighton
New Westminster
Newmarket Co-operative Homes Incorporated
Neighbour's Community Co-op
Norris Crescent Housing Co-op Inc.
North Ridge Housing Co-operative
Northbrook Village Housing Co-op
Northern Lights Co-op
Nova Housing Co-operative Inc.
Oak Street Housing Co-operative Inc.
Orchard Park Co-operative Homes
Ormond Woods Co-operative Homes Inc.
Oshawa Creek Co-operative Homes Inc.
Pacific Heights
Phoenix Housing Co-operative Inc.
Pine Ridge Housing Co-operative
Pioneer Housing Co-op
Place Verchères Co-opérative d'habitation
Preston Heights Housing Co-operative Inc.
Primrose Housing Co-operative
Quality Living Housing Co-Op
Quarry Co-op
Quebec Manor
Queens Park Housing Cooperative
Rainbow Circle
Ramer's Wood Co-operative Homes Inc
Ramsay Heights Co-op Housing Ltd
Red Hill Co-operative Homes Inc.
Rishon Housing Co-operative
Riverdale Housing Coop
Riverside Garden Court Co-op
Riverside Landing

Roedean (Oakville) Co-operative Homes Inc.
 Rouge Valley Co-op
 Russet Homes Co-op
 Sahali Housing Co-Operative - Pine Tree Gardens
 Salal Housing Co-op
 Saorsie Co-operative Homes Inc.
 Sarcee Meadows Housing Co-op
 Scarborough Bluffs
 Sequoia Co-operative Homes
 Shalom Community Co-operative Inc.
 Shaw's Creek Co-operative Homes Inc.
 Sikome Rise Housing Co-operative Limited
 Sills Landing Co-operative Homes
 Silver Wood Housing Co-operative
 Silverbirch Co-op
 Simon Bolivar Housing Co-operative Inc.
 Sojourn Housing Co-Op
 Springfield Co-operative Homes Inc.
 Springfield Co-operative Homes Inc.
 Spruce Court Co-operative Inc.
 Stanley Knowles
 Stirling Meadows Housing Co-operative Inc.
 Stone Church Cooperative Homes Inc
 Summerlea Park Co-op
 Summit Village Housing Co-operative Ltd
 Sundance Housing Co-operative Ltd.
 Sunnyhill Housing Co-operative Ltd.
 Sunshine Housing Co-operative
 Superior St Housing Co-op
 Superior View Housing Co-op Inc.
 Swansea Village Co-operative Inc.
 T.C.Douglas Co-op
 Talisman Woods Housing Co-operative Inc
 Terra Cotta Housing Co-operative
 The Brambles
 Tolpuddle Housing
 Trafalgar Housing Co-op
 Trethewey Drive Co-op
 Tri Branch Co-operative Housing Association
 Tri-Branch Housing Co-op
 Twin Pine Village Co-op Inc.
 Valley Village Housing Co-op
 Ventura Park Housing co-op
 Venture Place Housing Co-op Inc.
 Victoria Gardens
 Viewcourt
 Wellington Square
 Westminster Housing Coop
 Westwood Place Co-Op Homes Inc.
 William Lyon Mackenzie Co-op

Windmill Line Cooperative Homes Inc.
Windward Co-operative Homes Inc.
Wingale Housing Co-operative
Winkleigh Co-operative Housing Corporation
Wit's End Housing Co-operative
Wood Tree Co-operative, Inc.
Woodsworth Housing Co-op

Annexe E : Résultats non cumulatifs

Question 20

Énoncé	Très insatisfait	Insatisfait	Neutre	Satisfait	Très satisfait
1. Dans l'ensemble, quel est votre degré de satisfaction quant à la rapidité avec laquelle la SCHL a offert des services à votre coopérative?	3 %	8 %	34 %	27 %	28 %
2. Dans l'ensemble, votre coopérative est-elle satisfaite de l'accessibilité de la SCHL dans sa qualité d'administratrice du programme de financement des coopératives?	3 %	13 %	27 %	27 %	29 %
3. Votre coopérative est-elle satisfaite de la qualité générale de la prestation de services par la SCHL?	5 %	15 %	32 %	24 %	24 %

Question 14

Énoncé	Tout à fait en désaccord	En désaccord	Ni en accord ni en désaccord	En accord	Tout à fait en accord	S. o.
1. On a traité ma coopérative de façon juste et équitable.	2 %	3 %	8 %	55 %	32 %	0 %
2. Le personnel de la SCHL a déployé des efforts particuliers pour veiller à ce que tous nos besoins soient comblés.	3 %	9 %	24 %	34 %	23 %	7 %
3. On nous a indiqué tous les gestes à poser pour gérer la situation.	2 %	10 %	14 %	52 %	19 %	3 %
4. Le personnel de la SCHL possédait les connaissances et les compétences nécessaires.	1 %	7 %	16 %	48 %	27 %	0 %
5. Il a été facile de joindre l'employé compétent de la SCHL.	2 %	5 %	8 %	46 %	32 %	7 %
6. On nous a clairement indiqué ce que nous devions faire si nous avions un problème.	2 %	10 %	19 %	45 %	12 %	13 %
7. On nous a servi dans la langue de notre choix.	1 %	0 %	3 %	51 %	43 %	2 %
8. Dans l'ensemble, nous sommes satisfaits du délai nécessaire à la prestation du service.	3 %	6 %	15 %	45 %	26 %	5 %

Question 16

Énoncé	Tout à fait en désaccord	En désaccord	Ni en accord ni en désaccord	En accord	Tout à fait en accord	S. o.
1. On a traité ma coopérative de façon juste et équitable.	4 %	7 %	9 %	49 %	32 %	0 %
2. Le personnel de la SCHL a déployé des efforts particuliers pour veiller à ce que tous nos besoins soient comblés.	4 %	12 %	20 %	33 %	28 %	3 %
3. On nous a indiqué tous les gestes à poser pour gérer la situation.	4 %	13 %	15 %	40 %	26 %	1 %
4. Le personnel de la SCHL possédait les connaissances et les compétences nécessaires.	3 %	8 %	17 %	44 %	27 %	1 %
5. Il a été facile de joindre l'employé compétent de la SCHL.	4 %	2 %	13 %	50 %	29 %	2 %
6. On nous a clairement indiqué ce que nous devons faire si nous avons un problème.	6 %	12 %	21 %	38 %	19 %	5 %
7. On nous a servis dans la langue de notre choix.	2 %	0 %	4 %	55 %	37 %	1 %
8. Dans l'ensemble, nous sommes satisfaits du délai nécessaire à la prestation du service.	4 %	11 %	16 %	36 %	29 %	4 %

Annexe F : Commentaires des coopératives

Commentaires des coopératives

Les répondants des coopératives ont offert de nombreux commentaires en effectuant le sondage. Nous avons constitué un échantillon de ces commentaires afin de déceler les tendances principales qui se dessinent dans l'opinion des répondants.

Les commentaires qui font partie de l'échantillon, ainsi que d'autres commentaires qui n'ont pas été retenus, seront comparés avec des données qualitatives que l'Agence recueillera lors des réunions annuelles de groupes de discussions ou dans les sondages qui seront menés à l'avenir. Ces renseignements, de même que les données tirées d'autres sondages, aideront l'Agence à améliorer constamment la prestation de ses services.

Sur la perspective de faire affaire avec l'Agence

« De nombreux administrateurs estiment que nous entretenons une relation de partenariat avec la SCHL. Notre gestionnaire de portefeuille nous a offert un service exceptionnel en répondant à nos questions et à nos préoccupations. Nous craignons que cette situation ne change. »

« J'espère que l'agence offrira d'aussi bons services que la SCHL. »

« J'espère seulement que la nouvelle agence sera aussi efficace [que la SCHL]. Je n'aimerais pas que l'agence devienne un fardeau. »

« J'ai hâte de travailler avec la nouvelle agence et j'espère que vous pourrez apprendre de leurs erreurs [celles de la SCHL]. »

Cohérence administrative

« Notre gestionnaire de projet ne connaît jamais la réponse à nos questions; il doit toujours demander à quelqu'un d'autre et on nous donne parfois, à des moments différents, des réponses différentes à la même question. »

« Dans l'ensemble, nous avons eu une expérience très agréable et bénéfique avec le bureau d'Ottawa qui gère notre subvention. Nous avons eu une expérience très difficile, stressante et négative avec le bureau de Toronto. Nous levons notre chapeau au bureau d'Ottawa et décernons le prix citron au bureau de Toronto. »

« Pendant mes 21 ans de service au sein de la même coopérative, j'ai dû faire affaire avec plusieurs gestionnaires de portefeuille; certains étaient bons, d'autres médiocres et d'autres (de l'extérieur de la ville) très bons. C'est dommage que tous les agents n'interprètent pas l'accord de la même façon. »

« Nous avons fait affaire avec plusieurs gestionnaires de portefeuille pendant les dernières années; le roulement de personnel a entraîné des incohérences dans la prestation des services. »

« Tous les gestionnaires de portefeuille semblent observer des règles différentes, et toutes les coopératives ne sont pas traitées de la même façon. »

« Le roulement d'employés constitue notre plus gros problème : tous les six mois, nous avons un nouvel agent, qui entraînaient tous leur lot de problèmes. Ce qui est correct une année ne l'est pas l'année suivante; il semble que tout est laissé à la discrétion de chaque agent. »

« Il y a eu un roulement de personnel presque constant pendant les trois dernières années, ce qui a considérablement retardé l'offre d'aide ou de réponses. »

Satisfaction au sujet de la prestation des services de la SCHL

« Nous sommes chanceux que [REDACTED] soit notre gestionnaire de portefeuille. Il a beaucoup de connaissances et est très compétent. Il offre beaucoup de conseils et nous sommes très satisfaits de ses services : il nous aide à nous orienter dans le labyrinthe de la SCHL. »

« Nous aimerions féliciter [REDACTED], de la SCHL, pour l'excellent service qu'elle nous a offert. Elle a toujours été très accessible et efficace dans ses relations avec la coopérative. »

« Il a été plaisant de travailler avec le gestionnaire de portefeuille, [REDACTED], mais ce dernier était trop occupé pour répondre rapidement à nos questions. Par contre, les problèmes les plus importants que nous avons dû aborder ont été causés par les cadres supérieurs. »

« J'ai souvent été en désaccord avec notre gestionnaire de portefeuille au sujet de sa façon de faire les choses. Ses méthodes de travail étaient convenables mais parfois trop envahissantes, et parfois froides et nonchalantes. Je dois avouer qu'il fait bien son travail... »

« Notre travaillons bien, en équipe... Ils ont toujours été d'une grande aide dans toutes nos demandes et ils sont toujours là lorsque la coopérative a besoin d'eux. »

« Toutes les fois que nous sommes entrés en contact avec la SCHL, nous avons reçu une réponse pendant la journée ou le lendemain, au plus tard. On nous a toujours offert un très bon service. »

« Pendant les dernières années, la SCHL s'est révélée très accessible dans tous les aspects du fonctionnement de notre coopérative. »

Rapidité de la prestation des services

« Les employés de la SCHL ont changé presque constamment depuis les trois dernières années, ce qui a considérablement retardé l'offre d'aide ou de réponses. »

« Il était plaisant de travailler avec le gestionnaire de portefeuille, [REDACTED], mais ce dernier était trop occupé pour répondre rapidement à nos questions. Par contre, les problèmes les plus importants que nous avons dû aborder ont été causés par les cadres supérieurs. »

« Dernièrement, la SCHL nous a envoyé les documents nécessaires au renouvellement de notre hypothèque plus de trois mois trop tard. »

« Toutes les fois que nous sommes entrés en contact avec la SCHL, nous avons reçu une réponse pendant la journée ou le lendemain, au plus tard. On nous a toujours offert un très bon service. »

Annexe G : Énoncé de politique de l'Agence sur le service à la clientèle

L'Agence adhère à un modèle d'affaires à base de risque, déterminé à partir de données et articulé sur la clientèle. Le service axé sur la clientèle est au cœur de ce modèle.

Pour l'administration des programmes d'habitation coopérative pour le compte de la SCHL, l'Agence est engagée à faire preuve de leadership dans le service de tou(te)s les intervenant(e)s et de ses groupes clients dans le sens des idéaux du mouvement coopératif et de son obligation de reddition de comptes envers le public. L'Agence administre ses programmes selon une approche de concertation qui reconnaît la convergence des intérêts des coopératives, des organismes du secteur de l'habitation coopérative, de la SCHL et du public. Les intérêts de tous ces groupes sont bien servis lorsque les coopératives vont bien. L'Agence augmente sensiblement sa collaboration avec les coopératives, qu'elle aide à atteindre leurs objectifs, à se conformer aux exigences du programme et à rester en santé financière.

Les *valeurs* que l'Agence a retenues comme fondement de l'orientation globale de l'organisme constituent une solide base pour l'approche du service à la clientèle. Ces valeurs sont le respect, la transparence, la confiance, l'excellence, l'innovation, la collaboration et l'obligation de reddition de comptes. Elles appuient et éclairent une série de principes propres au service axé sur la clientèle.

PRINCIPES

Les principes ci-après déterminent la stratégie de service axé sur la clientèle:

- leadership par l'exemple, du Conseil et de la direction au sein de l'organisme, et de l'Agence dans ses relations avec sa clientèle
- respect mutuel entre les personnes et les organismes : reconnaissance de la contribution de toutes les parties; démonstration d'équité, de courtoisie et de professionnalisme; prestation d'un service adapté et rapide
- collaboration, travail d'équipe et réciprocité
- responsabilité envers la société
- respect des obligations
- prévision des besoins des clients, que l'Agence essaiera de combler lorsqu'ils relèvent de notre mandat;
- communications transparentes qui sont directes, accessibles, à temps, claires et exactes, dans les deux langues officielles
- consultation et rétroaction
- apprentissage continu et amélioration continue des processus et des résultats.

L'ENGAGEMENT DE L'AGENCE

L'Agence élabore, et revoit et met à jour chaque année, une stratégie de service pour chaque groupe défini de client(e)s et d'intervenant(e)s. La stratégie couvre chaque principal point de contact entre l'Agence et les membres du groupe client ou intervenant, en établissant et publiant des normes de service pour chacun de ces points de contact.

L'Agence définit et mesure des normes de satisfaction pour son premier groupe client, les coopératives d'habitation, et, lorsque les ressources finissent par le permettre, mesure la satisfaction des autres intervenant(e)s.

En mai 2005, l'Agence a effectué un sondage des coopératives d'habitation dans son aire de service prospective afin de recueillir des données de base sur la satisfaction de la clientèle. Le défi que pose le lancement d'un tout nouvel organisme et la prise en charge graduelle de la responsabilité a des conséquences sur la satisfaction de la clientèle et complique la mesure du service à la clientèle à court terme. L'Agence est, néanmoins, engagée à définir dès le départ des objectifs clairs pour les normes de service et de satisfaction.

L'Agence intègre sa stratégie de service à la clientèle dans sa gestion, ses opérations et sa culture organisationnelle.

- La direction intègre la collecte et l'analyse des données sur la satisfaction de la clientèle dans sa gestion continue de l'Agence.
- Le Conseil met le service à la clientèle au cœur de toutes ses délibérations, y compris celles touchant l'affectation des ressources.
- Le Conseil et la direction précisent clairement leurs attentes à l'endroit du personnel pour son approche du service à la clientèle. Les pratiques de recrutement de l'Agence reflètent ces attentes, de manière que les membres du personnel soient recrutés en fonction non seulement de leurs compétences techniques, mais encore de leurs capacités d'assurer le service d'une manière qui fait honneur à l'Agence. Les programmes d'orientation et de formation, pour le personnel de premier niveau et de direction, couvrent constamment les questions de service à la clientèle de manière à maintenir fidèlement l'engagement de l'Agence avec le passage du temps. L'excellence du service est au cœur des processus de gestion du rendement.

La transparence et la communication d'information répondant aux besoins de la clientèle sont des éléments fondamentaux de la stratégie de service à la clientèle de l'Agence. La Politique sur la confidentialité et l'accès à l'information établit un principe clair engageant l'Agence à fonctionner avec la plus grande ouverture possible, sous réserve uniquement des contraintes juridiques et contractuelles.

L'Agence donne une interprétation convergente des accords d'exploitation, en tenant compte des droits et des obligations des coopératives. La rétroaction qu'offre l'Agence pour appuyer la gouvernance et la gestion efficaces des coopératives respecte l'environnement établi par l'accord juridique d'exploitation entre la SCHL et la coopérative individuelle. L'Agence ne cherche pas à imposer aux coopératives des exigences allant plus loin que celles contenues dans les accords d'exploitation. Elle cherche à appuyer les améliorations volontaires du rendement opérationnel des coopératives par la communication d'une information appropriée et la

prestation des ressources voulues en favorisant la participation aux programmes de formation de la FHCC et des fédérations régionales de l'habitation coopérative.

L'Agence établit un **mécanisme formel de plaintes et de réparation** pour permettre aux coopératives et aux autres de soulever leurs préoccupations au sujet de l'administration des programmes fédéraux d'habitation coopérative et pour assurer un règlement équitable des problèmes soulevés.

Le suivi et l'évaluation du rendement de l'Agence par rapport aux normes établies de service et de satisfaction sont continus, et le Conseil en fait l'examen au moins une fois l'an.

La politique de l'Agence sur le **service bilingue** et son entente avec la SCHL l'engagent à assurer le service aux coopératives clientes, à leurs membres et au grand public dans la langue officielle de leur choix. Cela suppose une invitation active aux groupes clients à exprimer leur préférence linguistique ainsi qu'un engagement de respecter ce choix. L'exigence s'applique également aux communications orales et écrites, qu'elles soient électroniques ou imprimées.

STRATÉGIE RELATIVE AUX SERVICES À OFFRIR AUX COOPÉRATIVES

Les coopératives d'habitation sont les principaux clients de l'Agence. La tâche de l'Agence de gérer les programmes de financement des coopératives comporte deux volets :

- veiller à ce que les exigences relatives aux programmes soient respectées;
- agir de façon à aider les coopératives à atteindre leur objectif d'offrir des services d'habitation de qualité à leurs membres.

Il n'est dans l'intérêt de personne qu'une coopérative n'atteigne pas ses objectifs. Une collaboration efficace avec chaque coopérative et avec les intervenants du domaine de l'habitation coopérative afin d'assurer le succès des coopératives représente la pierre d'assise des méthodes de travail de l'Agence.

Lorsqu'elle élaborera les processus de gestion des programmes, l'Agence consultera les coopératives d'habitation, la FHCC et les fédérations régionales de coopératives d'habitation.

L'Agence surveillera et évaluera les normes relatives au service et à la satisfaction auxquelles les coopératives sont assujetties grâce à des sondages périodiques, à des formulaires de rétroaction sur des services donnés et aux délibérations de groupes de discussion qui se réuniront lors de la conférence annuelle de la FHCC et d'autres événements d'importance. La fréquence à laquelle ces sondages seront menés dépendra de la possibilité d'y affecter des ressources; toutefois, les sondages seront effectués au moins tous les trois ans.

L'Agence surveillera les services qu'elle offre aux coopératives par l'entremise

- d'évaluations mensuelles du rendement de l'Agence, c'est-à-dire de sa capacité à respecter ses normes de service;

- d'entretiens trimestriels, en personne ou au téléphone, avec un échantillon aléatoire d'employé(e)s de la SCHL et de coopératives;
- de vérifications trimestrielles par les chefs d'équipe d'un échantillon aléatoire de clients de l'Agence; ces dossiers doivent représenter au moins 10 % du portefeuille de la région visée par année;
- de visites aux clients (coopératives) par les gestionnaires de relations de l'Agence.

NORMES DE SERVICE

Les normes de service établies lors du lancement des activités de l'Agence visent

1. les activités de gestion des programmes
2. la transparence et la diffusion de renseignements.

Les normes qui suivent ont été élaborées en fonction des conclusions

- d'un sondage mené auprès de coopératives fédérales sur les services présentement offerts par la SCHL;
- d'entretiens téléphoniques avec des informateur(trice)s clés employé(e)s de la SCHL;
- d'entretiens téléphoniques avec des informateur(trice)s clés qui représentent des fédérations de coopératives d'habitation établies dans des certaines régions du Canada;
- d'une étude de la documentation existante, principalement de la stratégie de services axés sur le citoyen du gouvernement du Canada et des normes de services de la UK Housing Corporation.

Normes de service—Activités de gestion des programmes

Les normes de service de ce volet touchent principalement la rapidité de la prestation des services, un élément fondamental et mesurable de la satisfaction des clients.

1. L'Agence devra répondre aux communications générales dans les délais qui suivent :

- a. Message laissé sur une boîte vocale centrale : dans les quatre (4) heures ouvrables suivant la réception du message;
- b. Message laissé sur la boîte vocale d'un(e) employé(e) : dans les quatre (4) heures ouvrables suivant le retour de l'employé(e) à son bureau. (S'ils ou elles sont absent(e)s, les employé(e)s devront laisser, sur leur boîte vocale, des renseignements sur l'heure ou le jour de leur retour et donner le nom de l'employé(e) qu'on peut joindre si on a besoin d'une aide immédiate);
- c. Courriel : dans la journée ouvrable suivant le retour de l'employé(e) à son bureau;
- d. Télécopie ou lettre : dans les deux (2) jours ouvrables suivant leur réception.

S'il n'est pas possible d'offrir une réponse complète dans les délais indiqués ci-dessus, l'Agence devra donner une réponse partielle dans le délai prescrit et indiquer le moment où il lui sera possible de fournir une réponse complète.

2. L'Agence devra répondre aux demandes des coopératives dans les délais qui suivent :

- a. Demande d'approbation de dépenser des fonds de la réserve de remplacement : dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la réception de la demande;
- b. Demande de renseignements (transmise par courrier, par l'entremise d'un message laissé sur une boîte vocale, par courriel ou lors d'une rencontre) : dans les deux (2) jours ouvrables suivant la réception de la demande;
- c. Demande d'approbation du budget : dans les quatre (4) semaines suivant la réception d'un budget complet.

S'il n'est pas possible d'offrir une réponse complète dans les délais indiqués ci-dessus, l'Agence devra donner une réponse partielle dans le délai prescrit et indiquer le moment où il lui sera possible de fournir une réponse complète.

3. L'Agence offrira une réponse aux coopératives dans les délais qui suivent quant aux procédures énumérées ci-dessous :

- a. Étude des états financiers des coopératives : dans les quatre (4) semaines suivant la réception d'une Déclaration annuelle de renseignements valide, d'états financiers vérifiés et, au besoin, d'un formulaire de rapprochement des subventions;
- b. Rapport sur la conformité de la coopérative à son accord d'exploitation : dans les cinq (5) semaines suivant la réception d'une Déclaration annuelle de renseignements valide;
- c. Réalisation par l'Agence de l'évaluation des risques de la coopérative : dans les cinq (5) semaines suivant la réception d'une Déclaration annuelle de renseignements valide;
- d. Rapport sur les résultats d'une inspection physique d'une coopérative : dans les quatre (4) semaines suivant la réception du rapport d'inspection par l'Agence; l'Agence devra transmettre à la coopérative les préoccupations relatives à la santé ou à la sécurité dans un délai maximal de trois (3) jours.

Si l'Agence ne peut respecter ces délais, elle devra expliquer à la coopérative visée, 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.

4. L'Agence doit veiller à ce qu'on affecte à chaque coopérative une personne-ressource principale qui sera responsable de gérer la relation que cette coopérative entretient avec l'Agence. Cette personne travaillera généralement au bureau de l'Agence qui offre des services aux coopératives de la région où la coopérative en question est établie. L'Agence doit informer les coopératives de sa décision de changer de personne-ressource principale, le cas échéant, dans les cinq (5) jours ouvrables.

5. Avant d'apporter des modifications à ses procédures, l'Agence doit consulter les coopératives sur lesquelles les modifications proposées auront une incidence. Cette consultation peut être réalisée de diverses façons, par exemple par l'entremise d'un sondage, d'un entretien avec un(e) informateur(trice) clé ou de rencontres de groupes de discussion. Lors du lancement d'une démarche de consultation, on en publiera l'échéancier, ainsi que la méthode utilisée, sur le site Internet de l'Agence.

Normes de service—Transparence et diffusion de renseignements

Les renseignements sur l'Agence, ses politiques et les programmes qu'elle gère seront divulgués à la population, aux intervenants du domaine et aux coopératives sur le site Internet de l'Agence. Ces renseignements revêtiront probablement un intérêt particulier pour les coopératives d'habitation.

Voici les normes auxquelles la diffusion de renseignements généraux est assujettie :

1. Les coordonnées de tou(te)s les employé(e)s de l'Agence seront affichées sur le site Internet de l'Agence en français et en anglais et seront mises à jour dans la semaine suivant leur modification.
2. Dans les deux (2) semaines suivant l'approbation du procès-verbal d'une réunion du conseil d'administration et de ses comités, un résumé des délibérations sera publié sur le site Internet de l'Agence en français et en anglais.
3. Les renseignements sur l'adoption ou la mise à jour de politiques ou de programmes seront publiés sur le site Internet de l'Agence en français et en anglais dans les deux (2) semaines suivant l'approbation de ces politiques ou de ces programmes par le conseil d'administration ou l'entité qui détient le pouvoir de les approuver. Si on prévoit qu'ils auront une incidence importante sur les coopératives, on enverra à ces coopératives et aux organismes du domaine de l'habitation coopérative qui seront assujettis à ces politiques ou à ces programmes un avis par courriel (ou par télécopieur ou par courrier, si la coopérative n'a pas d'adresse électronique) dans les deux (2) jours ouvrables suivant leur affichage sur le site Internet.

Pour les clients des coopératives, on n'entend pas seulement par « diffusion de renseignements » la simple transmission de conseils généraux sur les programmes et les politiques de l'Agence, mais aussi la communication de renseignements précis demandés par une coopérative donnée. Conformément aux principes de coopération, de travail d'équipe et de réciprocité, l'Agence utilisera les renseignements qu'elle tire des déclarations annuelles de renseignements des coopératives pour leur offrir une rétroaction sur leur rendement dans des domaines précis, de sorte qu'ils soient accessibles et facilement compréhensibles. Cette rétroaction permettra aux coopératives de déceler les tendances qui se dessinent quant à leur rendement, de comparer leur rendement à celui des autres coopératives et de connaître les façons dont elle peut utiliser ces renseignements pour améliorer son rendement (p. ex. la gestion des logements vacants ou la collecte des droits d'occupation).

Voici les normes auxquelles la diffusion de renseignements précis, propres aux besoins d'une coopérative donnée, est assujettie :

4. Les renseignements opportuns tirés de la Déclaration annuelle de renseignements d'une coopérative, y compris les comparaisons statistiques de la coopérative avec d'autres coopératives, lui seront diffusés dans la langue officielle de son choix par l'entremise d'une

composante sécurisée du site Internet de l'Agence dans les quatre (4) semaines suivant la réception de la déclaration complète et des états financiers vérifiés de la coopérative.

5. Si elles versent un paiement raisonnable afin de supporter les frais liés à leur demande, les coopératives pourront recevoir des données que les employé(e)s de l'Agence devront tirer de sources non électroniques (p. ex. dossiers papier mis aux archives de la SCHL) ou qui doivent être transmises dans un rapport électronique personnalisé. L'Agence rédigera un devis et évaluera le délai nécessaire pour donner suite à la demande dans les deux (2) semaines suivant la réception de cette demande.

NORMES RELATIVES À LA SATISFACTION

Au départ, les normes de l'Agence relatives à la satisfaction quant aux services offerts aux coopératives s'appuieront sur les conclusions d'une recherche effectuée par le gouvernement fédéral. On a cerné, dans cette recherche, cinq déterminants de la qualité du service qui, ensemble, expliquent plus de 70 % des commentaires de satisfaction ou d'insatisfaction transmis par les utilisateurs des services gouvernementaux. Voici ces cinq déterminants :

- rapidité (déterminant le plus important; les études démontrent que les délais dans la prestation des services sont à la source de 60 % des cas d'insatisfaction);
- connaissance et compétence;
- courtoisie et confort;
- traitement équitable;
- résultat (la personne a-t-elle obtenu ce dont elle avait besoin?)

Voici les objectifs de l'Agence en ce qui concerne les normes relatives à la satisfaction :

1. Des coopératives qui ont répondu à un sondage, **80 %** estiment que le service de l'Agence est satisfaisant ou mieux quant à la rapidité.
2. 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 employé(e)s.
3. 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 employé(e)s.
4. Des coopératives qui ont répondu à un sondage, 90 % estiment que le service de l'Agence est satisfaisant ou mieux quant au traitement équitable.
5. 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 souhaités).
6. Des coopératives qui ont répondu à un sondage, 90 % confirment qu'on les a servies dans la langue officielle de leur choix.

STRATÉGIE RELATIVE AUX SERVICES OFFERTS AUX MEMBRES ET AUX RÉSIDENT(E)S DES COOPÉRATIVES D'HABITATION

Les membres et les résident(e)s des coopératives d'habitation ne sont pas directement des client(e)s de l'Agence mais ils ou elles représentent des points de contact possibles qui se distinguent de la population par la nature des communications qu'ils ou elles établiront avec l'Agence.

L'Agence établira un protocole pour orienter ses interventions avec les membres et les résident(e)s des coopératives d'habitation qui ne représentent pas officiellement leur coopérative et qui entrent en contact avec elle en leur nom personnel. Ce protocole visera à traiter les préoccupations de ces personnes de façon respectueuse, tout en veillant à préserver l'intégrité de la relation que l'Agence entretient avec leur coopérative.

Normes de service

Les demandes des membres et des résident(e)s des coopératives devront être traitées en fonction des normes de service que l'Agence doit respecter dans ses relations avec ses clients des coopératives en ce qui a trait à la rapidité de la réponse.

Les résident(e)s et les membres des coopératives d'habitation devront recevoir une réponse à leurs demandes dans la langue officielle de leur choix.

L'Agence consignera des renseignements relatifs à toutes les demandes de membres ou de résident(e)s de coopératives d'habitation de sorte à pouvoir procéder à l'évaluation du rendement en fonction des normes.

Normes relatives à la satisfaction

Au départ, l'Agence ne travaillera pas à établir des normes relatives à la satisfaction des membres et des résident(e)s des coopératives. Dans l'année qui suivra le transfert complet à l'Agence de la responsabilité de gérer les programmes, cette dernière étudiera la fréquence des communications avec des membres et des résident(e)s des coopératives pour évaluer la pertinence et la possibilité d'établir des normes relatives à leur satisfaction.

STRATÉGIE RELATIVE AUX SERVICES OFFERTS À LA POPULATION

Les communications entre l'Agence et la population engloberont probablement des questions d'étudiant(e)s, des appels de personnes qui prévoient déposer une demande à une coopérative d'habitation, ainsi que des questions ou des plaintes de voisins de coopératives d'habitation.

L'Agence établira des protocoles à l'intention des employé(e)s pour les aider à répondre aux questions de la population et veiller à ce que les employé(e)s de première ligne aient accès à des renseignements de référence qui leur permettront d'avoir les connaissances nécessaires pour transmettre la demande d'une façon convenable. Si les questions ne portent pas sur des renseignements factuels, l'Agence les transmettra à la SCHL, comme le prévoit l'Entente. De

plus, l'Agence établira des protocoles précis pour répondre aux questions de représentant(e)s élu(e)s et des médias, qui doivent être transmises à la SCHL dans les douze (12) heures suivant leur réception.

Normes de service

Les demandes de la population devront être traitées en fonction des normes de service que l'Agence doit respecter dans ses relations avec ses clients des coopératives en ce qui concerne la rapidité de la réponse. Les personnes qui transmettent une question à l'Agence devront recevoir une réponse dans la langue officielle de leur choix.

Normes relatives à la satisfaction

Au départ, l'Agence ne travaillera pas à établir des normes relatives à la satisfaction de la population.

STRATÉGIE RELATIVE AUX SERVICES OFFERTS AUX ORGANISMES QUI DISPENSENT DES SERVICES AUX COOPÉRATIVES

Comme on l'a expliqué dans les lignes qui précèdent, les fédérations régionales des coopératives d'habitation et les sociétés de gestion qui dispensent des services à de nombreux groupes de clients constituent des partenaires privilégiés de l'Agence. Il sera fondamental, pour assurer le succès de l'Agence, d'établir des relations de travail fructueuses avec ces organismes et de leur offrir un service de grande qualité.

L'Agence consultera la FHCC, les fédérations régionales, le Fonds de stabilisation et les principales sociétés de gestion pour étudier les relations qu'elle entretient avec ces partenaires et discuter de leurs attentes. L'Agence établira des normes de service en fonction de ces discussions.

La SCHL a défini ses attentes envers les normes relatives à la prestation de services par l'Agence à l'Annexe D de l'entente qu'elle a conclue avec cette dernière.

Normes de service

À confirmer après discussion avec les organismes ciblés.

Normes relatives à la satisfaction

À confirmer après discussion avec les organismes ciblés.