

L'AGENCE DES COOPÉRATIVES D'HABITATION

MANUEL DES POLITIQUES

DATE D'ÉMISSION :

Mai 2011

NUMÉRO:

2.1

REMPLECE LES VERSIONS:

Juin 2009

RECOUPEMENT:

2.2.1 : Services bilingues,

2.3 : Communications,

2.4 : Confidentialité et l'accès à l'information,

2.6.1 : Plaintes et règlement des différends,

2.6.2 : Lignes directrices sur le règlement des conflits à l'intention du personnel

CYCLE DE RÉVISION:

2 ans

AUTORITÉ :

Conseil d'administration

DATE DE LA PROCHAINE RÉVISION :

Juin 2013

OBJET:

Normes de service à la clientèle

1. Introduction

L'Agence assure la prestation de divers services pour le grand public, les coopératives d'habitation, la Société canadienne d'hypothèques et de logement, les résident(e)s de coopératives et d'autres intervenants, telles que les fédérations des coopératives d'habitation. L'administration des programmes par l'Agence reflète une approche coopérative qui reconnaît la convergence des intérêts entre ces groupes.

Les normes de prestation de services pour des clients juridiques tels que la Société d'hypothèques et de logement, ne relèvent pas de la présente politique. La SCHL a défini ses attentes quant aux normes de prestation de services de l'Agence dans l'Annexe D de son entente avec l'Agence. La présente politique définit les normes de prestation des services à tous les autres groupes et, si pertinent, relativement à la satisfaction quant aux services.

2. Normes de services générales

Certaines normes de services de l'Agence sont communes à tous les groupes auxquels nous offrons des services. Ces normes sont définies ci-dessous.

2.1 **Communications**

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

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

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

2.2 Plus grande transparence et la divulgation de l'information

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

- **Les coordonnées du personnel et les membres du conseil de l'Agence** sont affichés en anglais et en français sur le site Web public de l'Agence : dans la semaine suivant de telles modifications;
- **L'Agence publiera un résumé des délibérations** sur le site Web public de l'Agence, en français et en anglais : dans les deux (2) semaines suivant l'approbation du procès-verbal ;
- **L'agence publiera les renseignements sur l'adoption ou la mise à jour de politiques** sur le site Internet de l'Agence, en français et en anglais : dans les quatre (4) semaines suivant leur adoption par le Conseil d'administration de l'Agence;
- **L'agence publiera les renseignements sur l'adoption ou la mise à jour de politiques ou de programmes** sur le site Internet de l'Agence, en français et en anglais : dans les quatre (4) semaines suivant la réception de l'autorité compétente.

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

3.1 **Transparence et divulgation de l'information**

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

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

3.2 **Demandes de services**

L'Agence répondra aux demandes de services suivantes, provenant de coopératives clients, dans les délais indiqués :

- **Réponses provisoires pour les demandes d'approbation de dépenser le fonds de réserve de remplacement** où l'on demande de plus amples renseignements : dans les deux (2) jours ouvrables;
- **Réponses finales aux demandes d'approbation de dépenser le fonds de réserve de remplacement** : dans les cinq (5) jours ouvrables;
- **Réponse à la demande d'approbation du plan de réserve de remplacement d'immobilisations**: dans les quatre (4) semaines;
- **Réponse à une demande d'information** (par la poste, boîte vocale, courriel ou contact personnel) : dans les deux (2) jours ouvrables;
- **Réponse à la demande d'approbation du budget** dans les quatre (4) semaines à compter de la date de présentation de la demande.

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 les deux (2) jours

ouvrables et indiquer le moment où il lui sera possible de fournir une réponse complète.

3.3 Processus de l'Agence

L'Agence effectuera ses procédures et rendra compte à ses clients dans les délais ci-dessous :

- **Validation de la Déclaration annuelle de renseignements** suivant la réception d'une Déclaration annuelle de renseignements complète de la coopérative, d'états financiers vérifiés et de la certification signée par le conseil : dans les quatre (4) semaines.
- **Rapport sur la conformité de la coopérative à son accord d'exploitation** suivant la validation de la Déclaration annuelle de renseignements : dans les cinq (5) semaines;
- **Réalisation de l'évaluation des risques de la coopérative** suivant la validation de la Déclaration annuelle de renseignements : dans les cinq (5) semaines;
- **Fournir un rapport sur les résultats d'une inspection physique de la propriété de la coopérative** : dans les deux (2) mois de la date d'inspection;
- **Faire part de toute question reliée à la santé et à la sécurité découverte lors de l'inspection** : dans les trois (3) jours de la date d'inspection;
- **Fournir un rapport de données des coopératives** suivant la validation de la Déclaration annuelle de renseignements : dans les cinq (5) semaines.

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

4.1 Transparence et divulgation de l'information

L'Agence partagera des renseignements avec les organisations partenaires de services dans les délais ci-dessous :

- **L'Agence enverra, par courriel, toute modification des coordonnées de son personnel** à tous les partenaires de services concernés : dans la semaine suivant de telles modifications;
- **L'Agence tiendra les partenaires de services concernés au courant** de toute modification des programmes ou des politiques : dans les quatre (4) semaines suivant la modification;
- **L'Agence tiendra toute personne-ressource donnée au courant** lorsqu'elle lui réfère un interlocuteur : un (1) jour ouvrable à l'avance.

5. Normes relatives à la satisfaction

L'Agence s'efforce de rencontrer les normes relatives à la satisfaction dans sa collaboration avec les coopératives d'habitation clientes :

- Des coopératives qui ont répondu à un sondage, 80 % estiment que le service de l'Agence est satisfaisant ou mieux quant à la **rapidité**;
- Des coopératives qui ont répondu à un sondage, 80 % estiment que le service de l'Agence est satisfaisant ou mieux quant à la **connaissance et à la compétence des employé(e)s**;
- 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**;
- 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);
- Des coopératives qui ont répondu à un sondage, 90 % confirment qu'on les a servis dans la **langue officielle** de leur choix.