



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

# Q&R

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

### Pourquoi une nouvelle Agence?

Dans le budget fédéral de 1995, le gouvernement avait indiqué qu'il transférerait la responsabilité de l'administration de ses programmes de coopératives d'habitation aux provinces. Le gouvernement avait également indiqué qu'il examinerait la possibilité que des tiers jouent un rôle dans la supervision de ces programmes.

La Fédération de l'habitation coopérative du Canada (FHCC) y a vu une occasion de créer une agence qui connaît très bien et qui est engagée envers les coopératives d'habitation du Canada.

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

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

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

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

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

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

### Que fait l'Agence?

Elle remplace la SCHL comme point de contact pour les coopératives d'habitation qui relèvent des programmes fédéraux de coopératives d'habitation à l'Île-du-Prince-Édouard, en Ontario, en Alberta et en Colombie-Britannique.

Elle explique aux coopératives leur(s) programme(s) de financement.

Elle veille à ce que les coopératives respectent leurs accords d'exploitation.

Elle aide les coopératives en difficulté et élabore des plans de redressement qui devront être approuvés par la SCHL.

Elle atteint certains objectifs et normes de rendement convenus au préalable.

Elle conçoit un service pour que les coopératives puissent partager leurs pratiques exemplaires.

À l'avenir, elle administrera le programme de supplément au loyer et aide les coopératives des programmes A27/61 et PFCH (PHI).

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

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

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

Le Centre de service régional de la Colombie-Britannique a ouvert ses portes à Vancouver le 11 septembre 2006. Il sert les coopératives de la Colombie-Britannique.

Le Centre de service régional des Prairies a ouvert ses portes à Calgary le 14 septembre 2006. Il sert les coopératives de l'Alberta.

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

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

L'Agence recueille de l'information au sujet de chaque coopérative par le biais d'une inspection des bâtiments tous les deux ans et d'une Déclaration annuelle de renseignements (DAR), présentée en ligne par le vérificateur de la coopérative. Nous examinons les renseignements et évaluons la santé et le rendement de la coopérative. L'Agence envoie ensuite son évaluation des risques à la coopérative avec les explications connexes. Le personnel de l'Agence assure un suivi personnel avec les coopératives qui risquent d'éprouver des difficultés. Son objectif est de les aider à régler les problèmes dans les plus brefs délais.

L'Agence envoie aux coopératives deux autres rapports à partir des données figurant dans la déclaration annuelle de renseignements et dans les documents associés. Le premier est le rapport de conformité annuel, qui informe chaque coopérative dans le cas où elle ne suit pas l'entente avec la SCHL et explique comment revenir à une situation de conformité. Le second est le rapport sur les données des coopératives, qui compare le taux d'inoccupation de la coopérative au marché de la location et montre son rendement dans cinq grands domaines, en comparaison des autres coopératives et de ses propres résultats antérieurs.

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

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

Elle examine les rapports de l'Agence pour connaître le rendement des coopératives.

Elle surveille le rendement de l'Agence au niveau de la prestation des services.

Elle verse les fonds de subventions aux coopératives.

Elle approuve les propositions de plans de redressement de l'Agence pour les coopératives ayant des difficultés financières.

Elle administre les programmes de supplément au loyer, pour le moment.

Elle transfère les lettres, les appels téléphoniques et les courriels des coopératives à l'Agence pour que celle-ci y donne suite.

Elle possède la responsabilité ultime du programme fédéral des coopératives d'habitation, y compris les politiques et les fonds fédéraux pour les coopératives d'habitation en Colombie-Britannique, en Alberta, en Ontario et à l'Île-du-Prince-Édouard.

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

Votre coopérative doit avoir accès à Internet et un courriel

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

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

Le système d'information de l'Agence est hébergé sur un serveur Internet sécurisé, accessible seulement aux utilisateurs autorisés.

Chaque coopérative a son propre mot de passe, qui peut être partagé avec ses membres, ou peut être conservé secret, selon la décision du conseil.

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

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

Pour recevoir de façon régulière des renseignements sur l'Agence, abonnez-vous au bulletin électronique de l'Agence sur notre site Web [www.agence.coop](http://www.agence.coop)

*Dernière mise à jour : juillet 2009*