

Q&R

Questions et réponses sur le site Web pour les clients

Pourquoi l'Agence donne-t-elle accès aux coopératives d'habitation à un site Web de clients?

L'Agence combine les données des coopératives de manière nouvelle afin d'amener à une meilleure compréhension de la situation particulière de chacune des coopératives. Les coopératives, elles, bénéficient d'un accès à cette information en format électronique, pour ainsi faciliter l'analyse et l'échange de renseignements. La possession d'un mot de passe protégé permet aux membres des coopératives, aux gestionnaires et aux membres des conseils d'administration avec une connexion à l'Internet de trouver rassemblée en un même lieu l'information concernant leur coopérative.

De plus en plus, les coopératives d'habitation utilisent l'Internet pour produire des documents, trouver de nouveaux membres et des renseignements à jour sur les questions d'entretien. Le site Web pour les clients de l'Agence s'inscrit dans cette tendance.

L'Agence veut vous aider à demeurer au fait des dernières nouvelles et à trouver les documents dont vous avez besoin. C'est pourquoi nous vous donnons cet accès en ligne, soit le meilleur moyen de trouver de l'information pertinente pour votre coopérative.

Que trouveront les coopératives sur le site?

Les gestionnaires des coopératives, les bénévoles de longue date et les nouveaux membres y trouveront tous leur compte.

La section Nouvelles et mises à jour apporte des nouvelles de différentes sources qui sont pertinentes pour votre programme, votre province et plus encore.

La section Accords, vous laisse visionner et télécharger les accords juridiques, comme l'Accord d'exploitation avec la SCHL.

La section Rapports de l'Agence, vous montre vos Déclarations annuelles de renseignements et d'autres rapports de l'Agence : Rapports d'évaluation des risques, Rapports de conformité, Rapports des données des coopératives et, à compter de mai 2008, Rapports d'inspection des coops et les états financiers en langage simple.

La section Ressources, vous aider à trouver rapidement des formulaires utiles et des documents de référence, notamment un lien vers nos normes de service à la clientèle.

Avec le temps, vous aurez accès à plus d'information.

Comment ma coopérative accède-t-elle au site Web des clients?

Pour ouvrir une session, allez sur le site Web public de l'Agence au : www.agence.coop.

Cliquez sur le bouton d'ouverture de session (clients) au bas de l'écran à droite. Lorsque vous accédez à la page d'accueil du site Web des clients, entrez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe.

Comment ma coopérative peut-elle obtenir un mot de passe?

En décembre 2006, ou peu de temps après avoir commencé à travailler avec cette coopérative, l'Agence a fourni à chacun des clients un nom d'utilisateur et un mot de passe uniques. Votre conseil d'administration peut changer votre mot de passe au moment voulu en formulant une demande écrite à l'aide du lien de contact pertinent situé sur la page d'accueil.

Pour des raisons de sécurité, l'Agence enverra le nouveau mot de passe à la personne-ressource désignée par la coopérative.

Quelles sont les personnes de notre coopérative qui auront accès au site Web du client?

On peut soit communiquer le nom d'utilisateur et le mot de passe de la coopérative à un grand nombre de membres, soit réserver leur usage à des employés particuliers ou à des bénévoles : c'est au conseil de décider.

Les renseignements concernant notre coopérative seront-ils protégés?

Le système d'information de l'Agence est sur un serveur sécuritaire et est accessible uniquement aux utilisateurs autorisés. Chaque coopérative possède son propre mot de passe; le site ne comporte aucune information personnelle concernant ses membres. Les coopératives peuvent donc protéger les renseignements qui leur sont propres, et ce, en veillant à ce que leurs coordonnées soient à jour. De cette façon, les messages et les renseignements de l'Agence sont envoyés au bon endroit.

Y a-t-il une autre façon d'être informé?

Afin qu'elles obtiennent une mise à jour de l'information, toutes les coopératives possédant une adresse courriel reçoivent le bulletin électronique de l'Agence. Le bulletin électronique contient de courtes nouvelles sur des sujets qui concernent les clients de l'Agence. Nous encourageons aussi les membres et les directeurs à consulter notre site Internet, au www.agence.coop, l'onglet Publications / [Vous abonner](#) pour leur abonnement et ainsi recevoir leur exemplaire du bulletin électronique.

Dernière mise à jour : août 2011